

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

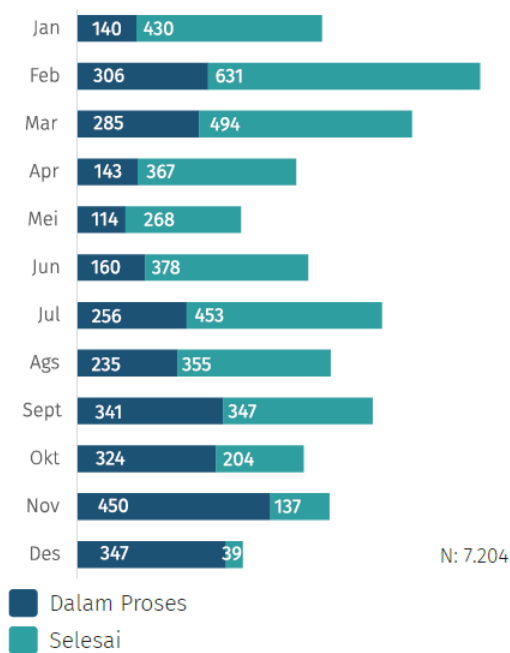
### **A. Latar Belakang**

Dengan adanya perkembangan era globalisasi pada saat ini yang makin bertambah pesat, maka pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Karena melayani masyarakat telah menjadi kewajiban bagi pemerintah dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan kegiatan melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan atau membutuhkan pelayanan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kurniawan (2005) dalam (Setijaningrum, 2016:24) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang mempunyai keperluan berdasarkan peraturan atau prosedur yang sudah ditetapkan. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus kajian dari studi ilmu Administrasi Publik. Secara singkat kebijakan publik (Wibawa 2011:3) dalam (Setyawan, 2017:17) merupakan suatu hal yang diputuskan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat terendah. Keputusan pemerintah tersebut salah satunya yaitu mengenai pelayanan publik yang dikerjakan oleh pihak pemerintah maupun non pemerintah.

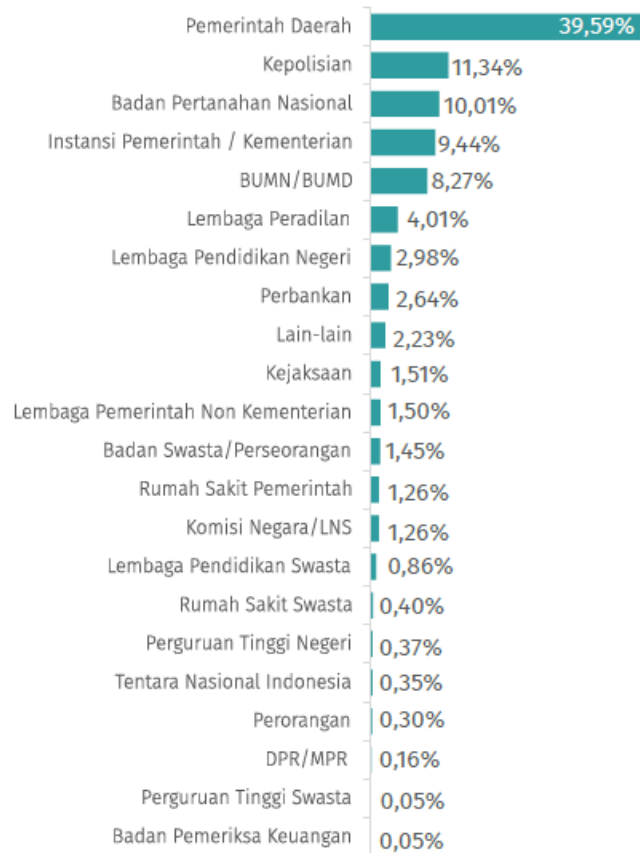
Pemerintah memiliki peran utama dalam melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus melakukan sebuah upaya untuk mampu mengembangkan serta memperbaiki kualitas sebuah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, karena dengan adanya pelayanan publik yang berjalan dengan baik terhadap masyarakat maka mampu menumbuhkan rasa kepercayaan serta adanya rasa puas dari masyarakat terhadap pemerintahan. Tetapi, kenyataannya keadaan di Indonesia terkait dengan pelayanan publik masih belum selaras dengan apa yang menjadi kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara serta masih menjadi suatu permasalahan yang harus mendapatkan perhatian dan penanganan secara menyeluruh. Masyarakat masih sering merasakan ketidaknyamanan dalam mendapatkan pelayanan baik yang dilakukan oleh pemerintah ataupun oleh instansi terkait karena pelayanan yang diberikan masih seringkali berbelit-belit, tidak responsif, tidak melayani, penyalahgunaan kekuasaan, penyimpangan prosedur yang berlaku, meminta imbalan (uang/jasa), adanya diskriminasi dan sebagainya. Masyarakat sering mengeluh mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun instansi terkait, masyarakat mengharapkan adanya pelayanan dengan peraturan atau tata cara yang lebih mudah dan cepat. Masih kurang baiknya pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah mengenai jumlah laporan/pengaduan dari masyarakat yang masuk di Lembaga Ombudsman Republik Indonesia mengenai dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh berbagai pihak seperti pemerintah daerah, kepolisian, kementerian, maupun BUMN/BUMD.



**Gambar 1. 1 Grafik Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun 2020**

*Sumber: ombudsman.go.id*

Berdasarkan data pada gambar 1.1 di tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia mendapatkan pengaduan dari masyarakat sebanyak 7.204 laporan/pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh berbagai pihak pemerintahan. Total dari konsultasi non laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia bertambah hingga 99,2% dibandingkan dengan jumlah dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah mempunyai kesadaran dan lebih berani dalam menyampaikan suatu permasalahan yang dialami mengenai dengan pelayanan publik secara langsung terhadap instansi terlapor dengan meminta masukan dari ombudsman terlebih dahulu. Selain itu, terdapat beberapa instansi terlapor mengenai pelayanan publik yang masuk pada Ombudsman Republik Indonesia dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini.



**Gambar 1. 2 Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor**

*Sumber: ombudsman.go.id*

Berdasarkan data instansi terlapor pada gambar 1.2 diatas pada tahun 2020 instansi terlapor mengenai pelayanan publik yang masuk di lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang berada pada posisi paling atas adalah pemerintah daerah sebesar 39,59% hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah paling banyak dilaporkan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh berbagai pihak pemerintahan daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan dan memperbaiki dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga keperluan masyarakat dapat terpenuhi.

Inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk menjadi salah satu solusi dalam mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat supaya dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Maka pemerintah dalam memacu percepatan peningkatan kualitas dari pelayanan publik, membuat sebuah kebijakan seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah meningkat dengan cepat dan semakin canggih, bahkan sudah berkembang ke berbagai macam media digital lainnya yang saat ini dapat diakses secara mudah oleh semua orang. Kini masyarakat juga telah banyak yang menggunakan teknologi informasi berbasis internet, dan telah memacu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk melakukan sebuah upaya dalam peningkatan teknologi. Karena dengan memanfaatkan teknologi pada saat ini sangat memudahkan dan membantu pemerintah dalam proses pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, terutama untuk memberikan sebuah informasi terupdate. Sehingga terkait dengan informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Penyajian informasi kepada masyarakat yang disampaikan dengan memanfaatkan teknologi yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan atas dasar Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e- government*.

Menurut Kurniawan (2006) dalam (Hidayat, Trisakti, and Suparman 2017:37) *e-government* adalah kumpulan rancangan untuk berbagai tindakan dalam sektor publik yang menyangkut dengan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengoptimalisasian prosedur pelayanan publik yang terbuka, efektif dan efisien. *E-government* dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari peran sistem informasi, dan salah satu media dalam menyampaikan suatu informasi yaitu dengan melalui sebuah aplikasi. Pemerintah melakukan upaya pengembangan aplikasi, untuk berbagai macam kebutuhan yang menyesuaikan dengan keadaan pada saat itu. Pengembangan aplikasi ditujukan untuk mendukung penerapan *e-government*, dan pengembangan *e-government* tidak dilaksanakan oleh pemerintah pusat saja namun pemerintah daerah juga memiliki fungsi yang sama dalam pengembangan tersebut seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

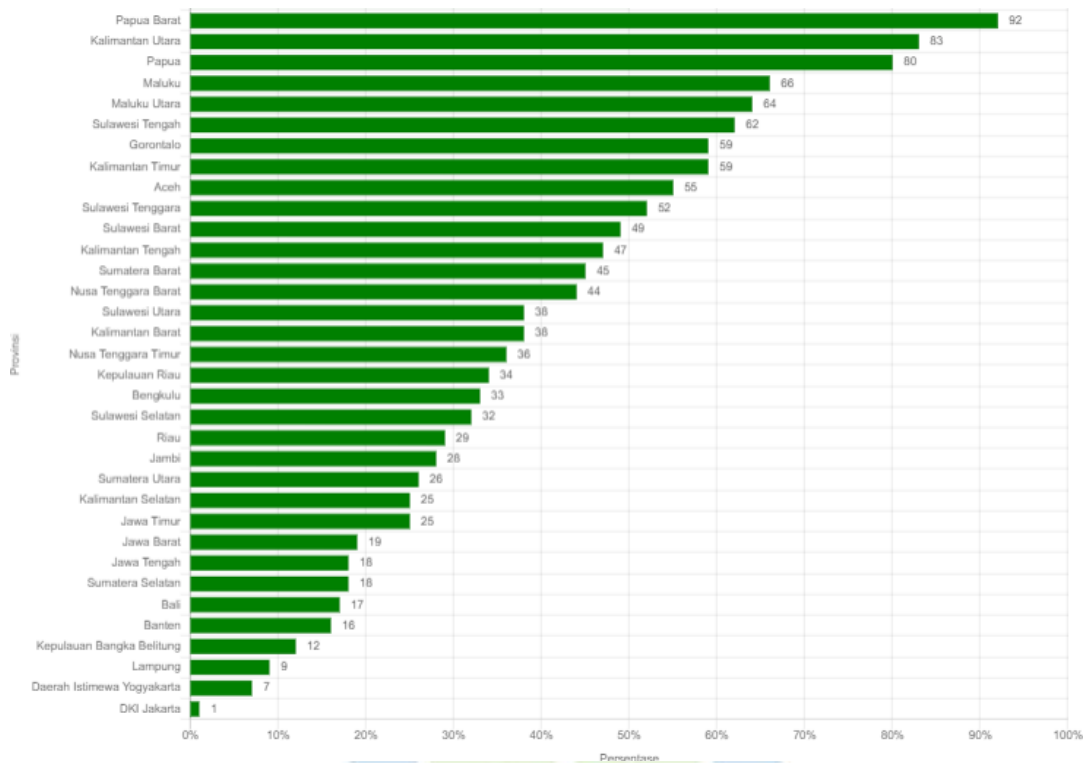
Pada dasarnya sebuah aplikasi dibuat karena menyesuaikan dengan berbagai keadaan tertentu, oleh karena itu dibutuhkan sebuah inovasi supaya dapat mengatasi suatu masalah yang sedang terjadi. Permasalahan lingkungan pada perjalanannya bagian dari salah satu permasalahan klasik yang kerap dialami oleh beberapa negara berkembang, salah satunya dialami oleh negara Indonesia. Permasalahan tersebut terjadi terutama di wilayah yang merupakan penyangga ibu kota, seperti Jawa Barat. Hal tersebut disebabkan karena jumlah penduduk di Jawa Barat yang semakin lama semakin bertambah. Berikut tabel 1.1 yang menunjukkan data sensus penduduk Jawa Barat pada tahun 2018-2020.

**Tabel 1. 1**  
**Data Sensus Penduduk di Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2020**

No.	Indikator	Tahun		
		2018	2019	2020
1.	Penduduk (ribu jiwa)	48.683.861	49.316.712	49.935.858
2.	Rasio Jenis Kelamin (%)	102.59	102.50	103.13
3.	Kepadatan Penduduk (jiwa/km <sup>2</sup> )	1.376	1.394	1.365

*Sumber: BPS Provinsi Jawa Barat (2021)*

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat, dalam jangka waktu sekitar sepuluh tahun terakhir (2010-2020), perkembangan pertumbuhan penduduk di wilayah Jawa Barat rata-rata mengalami kenaikan sebesar 1,11% per tahun. Dengan adanya peningkatan jumlah penduduk tersebut maka akan berpengaruh juga terhadap permintaan lahan, dimana permintaan terhadap lahan tersebut tentunya dapat mengakibatkan terjadinya proses alih fungsi lahan, dan kawasan hutan di wilayah Jawa Barat dapat menjadi kawasan pemukiman, perindustrian, perdagangan, dan sebagainya. Sehingga implikasinya, luas tutupan lahan di Provinsi Jawa Barat menjadi akan cenderung lebih rendah dari provinsi lainnya di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan data gambar 1.3 di bawah yang menunjukkan data terkait luas tutupan lahan di Indonesia pada tahun 2020.



**Gambar 1. 3 Grafik Data Luas Tutupan Lahan di Indonesia Tahun 2020**  
*Sumber: SIMONTANA Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Indonesia (2021)*

Berdasarkan data luas tutupan lahan Indonesia di atas, terlihat bahwa luas tutupan lahan di daerah Jawa Barat masih berada jauh dibawah daerah lainnya di Indonesia. Padahal dari sisi geografis, Jawa Barat mempunyai fungsi yang strategis karena letak wilayah Jawa Barat langsung berbatasan dengan Ibu kota Negara (Jakarta), selain itu dari sisi pengelolaan Daerah Aliran Sungai (DAS) dimana terdapat berbagai hulu sungai besar yang bermuara di provinsi lain berada di wilayah Provinsi Jawa Barat. Melihat dari keadaan tersebut, maka keberadaan kawasan hutan di Provinsi Jawa Barat serta kelestarian fungsinya harus tetap dilestarikan dan dipertahankan. Karena, sumber daya hutan yang berada di wilayah

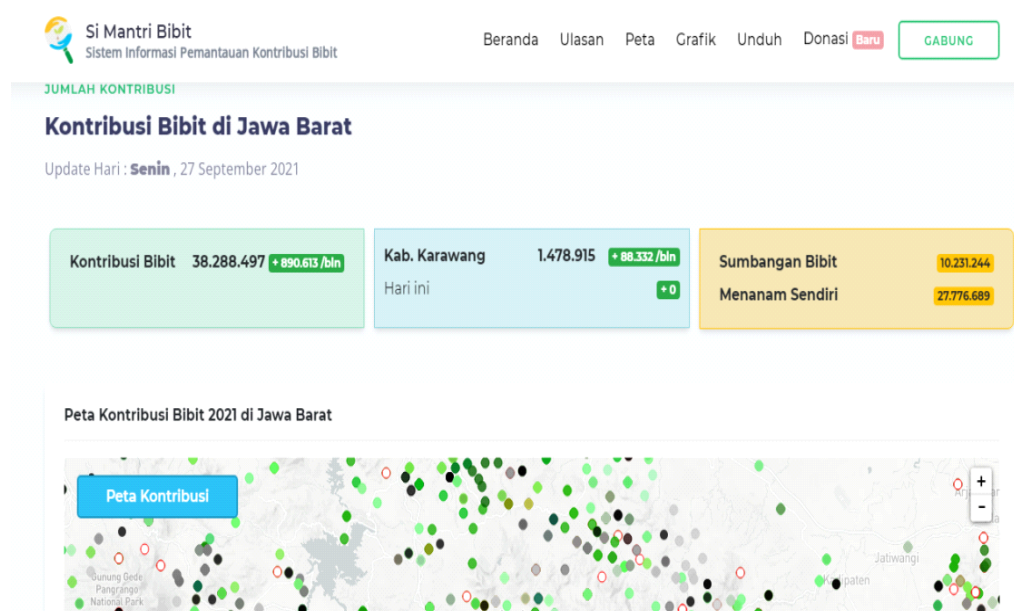


Jawa Barat pada perjalanannya memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap keseimbangan ekologi regional, terutama dalam menyediakan jasa lingkungan seperti fungsi regulasi tata air yang menunjang penyediaan energi di Jawa dan air bersih untuk Jawa Barat dan DKI Jakarta melalui 3 waduk besar, yaitu waduk Jatiluhur, Saguling, dan Cirata.

Bapak Ridwan Kamil sebagai Gubernur Jawa Barat menginstruksikan sebuah program Gerakan Tanam dan Pelihara Pohon (GTPP) yang diimplementasikan dalam bentuk surat edaran Gubernur No. 522.4/17/Rek tanggal 17 Februari 2020 Tentang Pelaksanaan Gerakan Tanam dan Pelihara Pohon di Lahan Kritis Kabupaten/Kota Se-Jawa Barat dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2005 tentang Pengendalian dan Rehabilitasi Lahan Kritis serta untuk mewujudkan Pemulihan Daerah Aliran Sungai di Jawa Barat. Keberhasilan dari program ini diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam memperbaiki lingkungan di Jawa Barat, yang akhir-akhir ini sering terjadi bencana alam seperti banjir dan longsor.

Akan tetapi, karena luas wilayah dan kondisi geografis dari suatu daerah menjadi salah satu tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya bagi pemerintah provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat, luas wilayah provinsi Jawa Barat yang cukup luas sekitar 35.377,76 km<sup>2</sup> membuat pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan dan penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat di Jawa Barat menjadi terhambat karena faktor geografis tersebut dan akibatnya pelayanan yang diberikan menjadi lambat serta kurang efektif dan efisien.

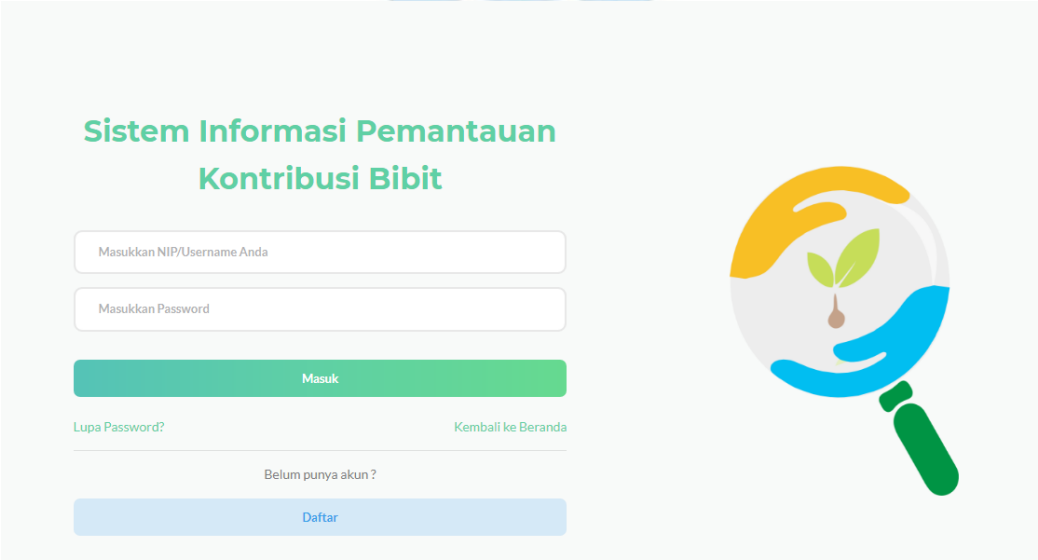
Selain karena faktor geografis tersebut, faktor lainnya disebabkan oleh jumlah penduduk di provinsi Jawa Barat yang semakin lama semakin bertambah seperti pada tabel 1.1 di atas tentunya akan mempengaruhi pada permintaan pelayanan masyarakat yang semakin banyak, dimana permintaan pelayanan ini juga tentunya akan menyebabkan terjadinya proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau dinas terkait terhadap masyarakat menjadi panjang dan memakan waktu yang cukup lama. Sehingga pemerintah Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat melakukan sebuah inovasi dalam pengembangan sistem informasi, dengan dibuatnya aplikasi Sistem Informasi Pemantauan Kontribusi Bibit (Si Mantri Bibit) sebagai upaya pemantauan kontribusi bibit di Jawa Barat dan pelayanan permintaan bibit dalam program Gerakan Tanam dan Pelihara Pohon (GTPP) untuk menangani lahan kritis di Jawa Barat. Tampilan dari aplikasi Si Mantri Bibit dapat dilihat pada gambar 1.4 di bawah ini.



**Gambar 1. 4 Halaman Depan Aplikasi Si Mantri Bibit**

Sumber: <http://simantribibit.dishut.jabarprov.go.id/>

Dalam mewujudkan partisipasi masyarakat terhadap GTPP pemerintah Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat membuat inovasi aplikasi Si Mantri Bibit yang dikelola oleh dua bidang yaitu bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (PDAS) dan Hubungan Masyarakat (Humas) dengan memiliki banyak fitur layanan di dalamnya seperti fitur update data dan informasi terkait kontribusi bibit di Jawa Barat, fitur donasi untuk pembelian bibit, dan terdapat juga fitur layanan permintaan bibit dapat dilihat pada gambar 1.5 berikut.



**Sistem Informasi Pemantauan  
Kontribusi Bibit**

Masukkan NIP/Username Anda

Masukkan Password

Masuk

Lupa Password? [Kembali ke Beranda](#)

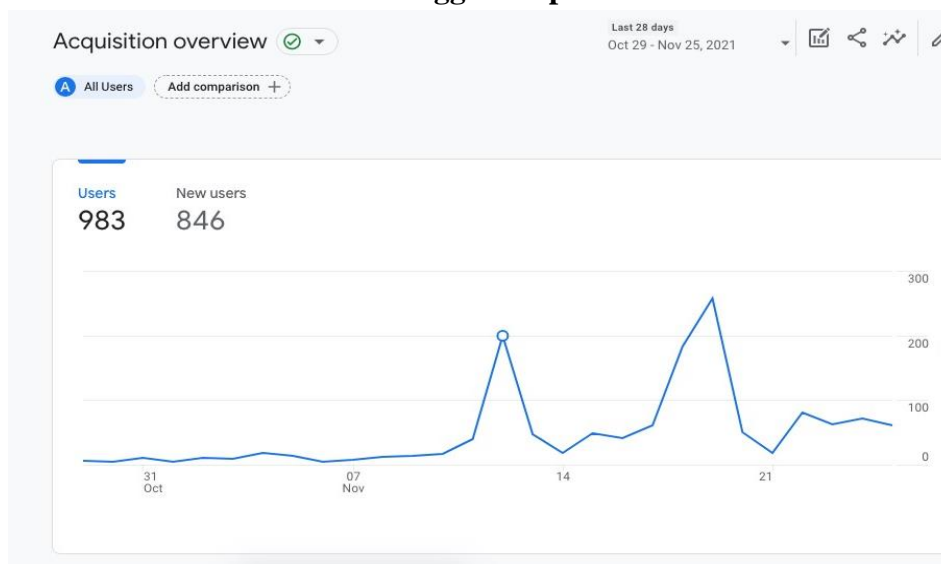
Belum punya akun? [Daftar](#)

**Gambar 1. 5 Fitur Layanan Permintaan Bibit**  
Sumber: <http://simantribibit.dishut.jabarprov.go.id/>

Namun masyarakat di Jawa Barat masih banyak yang belum mengetahui adanya inovasi aplikasi Si Mantri Bibit yang dibuat oleh pemerintah Dinas Kehutanan Jawa Barat dalam rangka program GTPP untuk menangani lahan kritis di Jawa Barat. Sehingga pengguna dari aplikasi Si Mantri Bibit ini masih sedikit dan akibatnya partisipasi masyarakat Jawa Barat dalam program GTPP masih belum maksimal.

Berikut merupakan data grafik pengguna aplikasi Si Mantri Bibit dapat dilihat pada gambar 1.6 berikut ini.

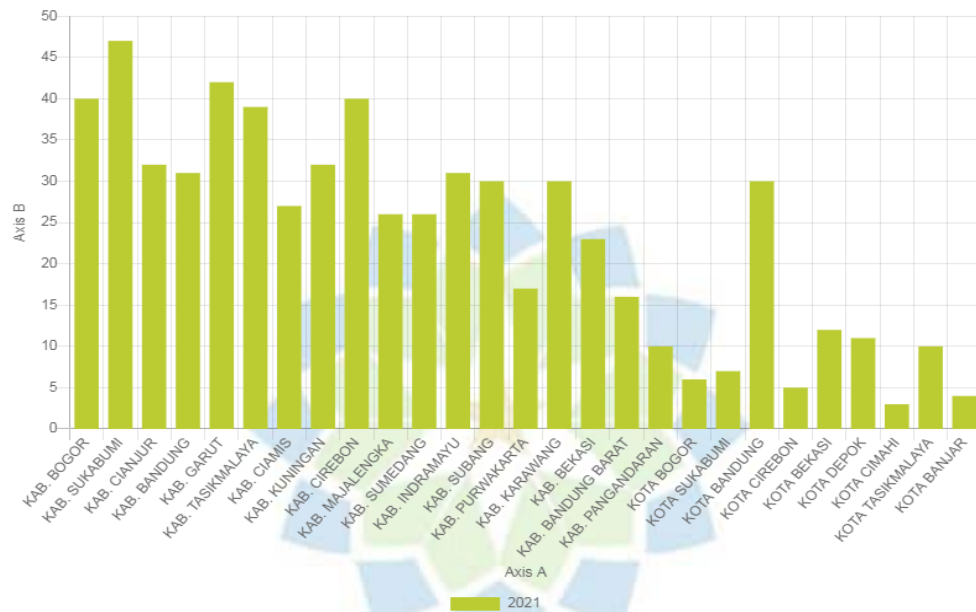
**Gambar 1. 6 Grafik Pengguna Aplikasi Si Mantri Bibit**



*Sumber: Data Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat*

Berdasarkan data pengguna aplikasi Si Mantri Bibit di atas, dapat terlihat bahwa pengguna aplikasi Si Mantri Bibit sampai dengan tanggal 25 November 2021 hanya berjumlah 983 pengguna. Sedangkan jumlah penduduk di Jawa Barat yang bersumber dari BPS Jawa Barat pada tahun 2020 berjumlah 49.935.858 orang dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas. Berdasarkan data jumlah penduduk Jawa Barat di atas, terlihat bahwa pengguna aplikasi Si Mantri Bibit masih berada jauh dari jumlah penduduk yang berada di Jawa Barat. Kemudian permasalahan lainnya, berdasarkan data dari BPS Jawa Barat jumlah kecamatan yang berada di Jawa Barat berjumlah 627 kecamatan dapat dilihat pada gambar 1.7 akan tetapi kurangnya sumber daya dari penyuluh kehutanan di lapangan membuat satu orang penyuluh kehutanan di lapangan harus memegang di tiga tempat kecamatan sekaligus dapat

dilihat pada gambar 1.8 yang seharusnya satu orang penyuluh kehutanan di lapangan dapat memegang di satu tempat kecamatan. Hal tersebut merupakan salah satu tantangan bagi penyuluh kehutanan di lapangan serta membuat penyuluh kehutanan kurang efektif dalam menjalankan tugasnya.



**Gambar 1.7 Grafik Jumlah Kecamatan Berdasarkan Kabupaten/Kota Jawa Barat**

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat

Si Mantri Bibit  
Sistem Informasi Pemantauan Kontribusi Bibit

Beranda Ulasan Peta Grafik Download Donasi New LOGIN

Kec. Nanggung, Kec. Jasinga, Kec. Cigudeg, dan. Caringin  
**Acep Saripudin, S.ST.**  
081311259969

Kec. Jalandagak dan Kec. Clater Kab. Subang  
**Adang Juanda, SST**  
083806993375

Kec. Cikatomas Kab. Tasikmalaya  
**Ade Dedin Supriadin**  
085223577872

Kec. Sukatani dan Kec.Plered Kab. Purwakarta  
**Ade Kardita,SST**  
081388898311

**Gambar 1.8 Penyuluh Kehutanan Si Mantri Bibit**

Sumber: <http://simantribibit.dishut.jabarprov.go.id/>

Serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam hal Ilmu Teknologi menjadi faktor penghambat lain dalam menerapkan inovasi aplikasi Si Mantri Bibit. Bidang PDAS sebagai koordinator dari program GTPP seharusnya menjadi admin dari aplikasi Si Mantri Bibit, tetapi karena keterbatasan sumber daya yang memadai dalam hal Ilmu Teknologi di bidang PDAS dapat dilihat pada tabel 1.2 sehingga admin dari aplikasi Si Manti Bibit dipegang oleh bidang Humas.

**Tabel 1.2**  
**Anggota Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (PDAS)**

No	Nama	Jabatan
1.	Adji Sumarwan, S.P., M.M	Kepala Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai
2.	Andi Mansur, S.P	Pengendali Ekosistem Hutan Ahli Muda
3.	Nina Ayu Maretnowati, S.Hut	Pengendali Ekosistem Hutan Ahli Muda
4.	Agus Firman, S.Hut	Pengendali Ekosistem Hutan Ahli Muda
5.	Iyon Sugiono, S.Hut	Pengendali Ekosistem Hutan Ahli Muda
6.	Asep Romansyah, S.Hut	Pengendali Ekosistem Hutan Ahli Muda
7.	Ujang Barokah	Pengadministrasian Umum
8.	Suryani, S.P	Analisis Hutan dan Lahan Rehabilitasi Hutan dan Lahan

*Sumber: Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat*

Seperti yang kita ketahui bahwa pemerintah pusat maupun pemerintah daerah diharapkan dapat melakukan pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK). Karena pemanfaatan TIK sangat dibutuhkan di lingkungan pemerintahan salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya dengan melalui aplikasi Si Mantri Bibit. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat

melalui aplikasi Si Mantri Bibit. Pengamatan awal yang dilihat oleh peneliti saat mengunjungi kantor Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat, melihat bahwa terdapat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit dalam rangka program GTPP. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pemantauan Kontribusi Bibit (Si Mantri Bibit) Di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Dari paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya masyarakat Jawa Barat yang belum mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit.
2. Sumber daya penyuluh kehutanan di lapangan masih kurang memadai.
3. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam menguasai Ilmu Teknologi.

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dalam segi teoritis ataupun praktis untuk berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut manfaat pada penelitian ini:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah ilmu pengetahuan tentang teori inovasi pelayanan publik mengenai aplikasi Si Mantri Bibit dalam pelayanan dan keterbukaan informasi terkait kontribusi bibit di provinsi Jawa Barat dan sebagai sarana dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada program studi Administrasi Publik yang secara teoritis dipelajari oleh peneliti.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan wawasan serta mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti terkait dengan inovasi pelayanan publik mengenai aplikasi Si



Mantri Bibit dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat terkait kontribusi bibit di provinsi Jawa Barat. Selain itu, peneliti ingin mengetahui tingkat kesesuaian antara teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat, untuk dapat memaksimalkan inovasi pelayanan publik dan pengembangan *e-government* melalui aplikasi Si Mantri Bibit.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama serta sebagai bahan referensi di perpustakaan.

d. Bagi Masyarakat Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan bisa mengajak masyarakat Jawa Barat untuk berkontribusi serta berpartisipasi dengan pihak pemerintah dalam upaya mengatasi lahan kritis di Jawa Barat, dengan melalui aplikasi Si Mantri Bibit.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Inovasi dalam konteks administrasi publik (Mulyadi, Gedeona, and Afandi 2018) mengatakan bahwa sebuah proses pemikiran serta implementasi dari suatu gagasan yang mempunyai nilai baru dan bermanfaat dalam mengelola berbagai urusan yang menyangkut dengan kepentingan publik. Tujuan dari inovasi dalam

administrasi publik adalah untuk menjawab berbagai permasalahan dalam mengelola urusan pemerintahan, sebagai peran pemerintah dalam pelayanan terhadap publik dan wujud dari suatu kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya. Kebijakan publik dapat berupa produk hukum yang berbentuk peraturan, baik dalam bentuk tulisan ataupun ucapan lisan yang menyangkut dengan pernyataan, inovasi, himbauan atau ajakan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menjawab suatu persoalan yang perlu diatasi, dikurangi dan dicegah supaya tidak merugikan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan pada umumnya dan pelayanan publik khususnya, dapat dikelompokkan dalam berbagai bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh para birokrasi pemerintahan, antara lain inovasi berbentuk program ataupun produk, inovasi dalam konteks hubungan kerja, inovasi teknologi, inovasi konseptual/kebijakan, inovasi metode, inovasi mengenai struktur organisasi, dan inovasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Inovasi aplikasi Si Mantri Bibit adalah salah satu dari inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat untuk dalam rangka program GTPP untuk mengatasi lahan kritis di daerah Provinsi Jawa Barat. Aplikasi Si Mantri Bibit dalam pelaksanaannya masih kurang optimal karena inovasi tersebut masih terdapat beberapa kekurangan dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Masih banyak masyarakat Jawa Barat yang tidak mengetahui adanya aplikasi Si Mantri Bibit. Kemudian, kurangnya sumber daya penyuluh kehutanan di lapangan dan kurangnya sumber daya manusia yang menguasai bidang Ilmu Teknologi menjadi salah satu penyebab lainnya. Suatu pelayanan dapat dilihat baik tidaknya tergantung dari penyedia layanan, sehingga apabila pelayanan

yang diberikan memperlihatkan adanya kepuasan dari penerima pelayanan maka kualitas pelayanan dari pelayanan tersebut baik.

Menurut (Muluk, 2008:44) menjelaskan bahwa inovasi adalah mengganti suatu hal sehingga menghasilkan suatu hal yang baru atau perubahan dalam menuju berbagai hal yang baru. Selain itu (Muluk, 2008:49) menjelaskan ada beberapa faktor pendukung dalam mengembangkan inovasi sektor publik antara lain:

1) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi

Dalam melakukan proses inovasi diperlukan seorang pemimpin yang dapat menjalankan suatu perubahan, mampu menyadarkan berbagai pihak terkait pentingnya dari suatu inovasi tersebut, dan mampu mendorong serta memberikan contoh yang baik dalam membantu proses inovasi.

2) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Keberhasilan penerapan dari suatu sistem pemerintahan yang inovatif tidak terlepas dari keadaan karyawan yang mempunyai wawasan serta kemahiran yang dapat memungkinkan untuk melakukan inovasi.

3) Budaya Organisasi

Penting dalam melakukan pengembangan budaya organisasi karena Apabila suatu organisasi publik dapat membentuk budaya inovasi yang baik maka sistem inovasi akan berjalan secara berkepanjangan dan akan melekat pada kemampuan dari setiap anggota.

4) Pengembangan Tim dan Kemitraan

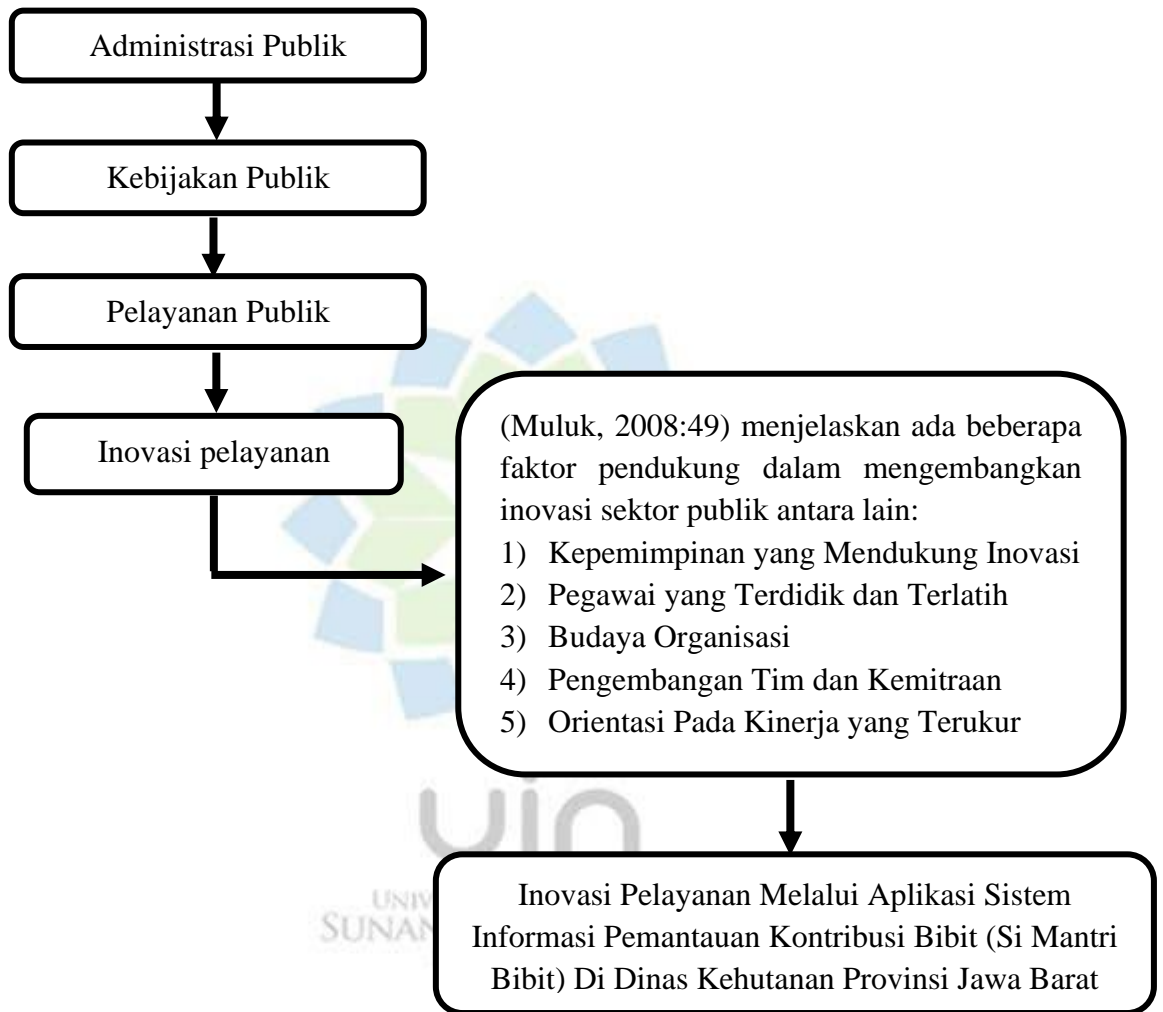
Adanya tim kerja inovasi diperlukan untuk dapat menguatkan program pengembangan inovasi sektor publik. Berbagai pihak luar yang bisa menjadi bagian dalam jaringan inovasi merupakan pihak-pihak yang bermanfaat dalam meningkatkan wawasan yang diperlukan untuk membuat suatu inovasi.

5) Orientasi Pada Kinerja yang Terukur

Dalam manajemen kinerja inovasi ini mencakup penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja organisasi. Kinerja inovasi diperlukan supaya suatu inovasi dapat terukur dengan baik serta memudahkan dalam penerapannya.

Maka perlu adanya upaya peningkatan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Mantri Bibit sebagai sarana dalam pelayanan dan informasi terhadap masyarakat terkait dengan kontribusi bibit di Jawa Barat, sehingga dengan aplikasi Si Mantri Bibit dapat menunjang program GTPP dalam upaya mengatasi lahan kritis di Jawa Barat.

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan diatas, maka kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. 9 Kerangka Berpikir**

## G. Proposisi

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran di atas penerapan aplikasi Sistem Informasi Pemantauan Kontribusi Bibit (Si Mantri Bibit) di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat akan berjalan dengan baik apabila sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Muluk, 2008:49) yaitu terdapat lima indikator sebagai berikut: kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, orientasi pada kinerja yang terukur.

