

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*) membuat pemerintah kemudian melakukan berbagai langkah perubahan untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu perubahan yang dilakukan yaitu dengan memberikan inovasi pelayanan teknologi informasi yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu bentuk dari upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan membentuk *e-government*. Dengan adanya *e-government* ini pemerintah lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena salah satunya dengan menggunakan teknologi informasi. Sesuai dengan definisi dari Bank Dunia yaitu “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”.¹

Definisi tersebut pada dasarnya merujuk penggunaan teknologi komunikasi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan tata-pemerintahan (*governance*) antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, dan

¹ Menggagas Budaya Inovasi diunduh dari <http://catatanpamong.blogspot.com>. Pada tanggal 1Februari 2014.

produktif. Selain itu manfaat *e-government* yaitu memberdayakan masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi. Jelaslah bahwa *e-government* bersifat penyederhana dalam praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.²

Optimalisasi pemanfaatan kemajuan TIK ditujukan untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan setiap instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya setiap saat dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Dasar hukum yang dapat dijadikan acuan dalam pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

² Rencana Strategis Dishubkominformo DIY Tahun 2012-2017. Hal. 40.

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno, inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.⁴

Inovasi merupakan salah satu jaminan untuk perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan daya saingnya. Pernyataan tersebut banyak didukung dengan hasil penelitian atau bukti empiris. Berbagai indikator menunjukkan bahwa ketertinggalan dalam hal inovasi atau faktor terkait lainnya bisa menyebabkan sebuah negara relatif tertinggal perkembangan dalam kesejahteraan rakyatnya.

Berbagai indikator menunjukkan bahwa Indonesia sendiri masih tertinggal dibandingkan negara-negara lain dalam percaturan dunia yang sudah mengarah ke era informasi dan globalisasi. Hal ini bisa dilihat dari indikator *Global Competitiveness Index*, *ICT Development Index*, *E-Readiness*, *Network Readiness Index*, dan *Human Development Index* yang merupakan indikator yang sering

³ Pengertian Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 diunduh dari <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Ladiatno%20Samsara.pdf>. Pada tanggal 1 Februari 2014.

⁴ Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press. Hal. 9. Diunduh dari <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Ladiatno%20Samsara.pdf>. Pada tanggal 1 Februari 2014.

digunakan untuk mengukur sejauh mana posisi sebuah negara dalam lingkungan dan persaingan global.⁵

Salah satu kunci meningkatkannya adalah dengan mendorong laju inovasi sebuah perusahaan atau organisasi, baik di tingkat lokal, nasional, dan lingkungan global. Strategi pemanfaatan modal intelektual dan teknologi informasi sebagai salah satu kunci atau basis dalam meningkatkan laju inovasi di suatu instansi.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Provinsi sebagai daerah otonom mempunyai beberapa kewenangan, diantaranya kewenangan pengendalian pembangunan regional secara makro. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerahnya sendiri untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan dinas daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008. Sesuai dengan beberapa fungsi dari Dishubkominfo DIY yaitu sebagai pelaksana pelayanan umum bidang perhubungan, komunikasi dan informatika, juga sebagai penyiapan bahan manajemen perubahan dan inovasi.

⁵ Inovasi diunduh dari <http://h210189.blog.binusian.org/2009/06/19/inovasi/>. Pada tanggal 14 Februari 2014.

Dalam hal ini, peran Dishubkominfo DIY dalam memberikan inovasi dan pelayanan menggunakan TI perlu ditingkatkan.

Beberapa program telah dilaksanakan untuk mewujudkan visi Pemerintah DIY dalam pemanfaatan Teknologi Informasi untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat diantaranya Kebijakan *Jogjakarta Cyber Province* di Pemerintah DIY yang tertuang dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 42 Tahun 2006, merupakan landasan pengembangan dari penerapan *e-government* di DIY. Sehingga membawa akibat perlunya transformasi model pemerintahan menuju konsep model pemerintahan *citizen centric* atau pemerintahan yang lebih berorientasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka penerapan teknologi informasi dan komunikasi penting bagi keberhasilan *Jogjakarta Cyber Province*. Teknologi informasi dan komunikasi berperan sebagai pendorong atau akselerator terwujudnya tujuan pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta. (Anonim, 2006a)

Melalui peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan prasarana dan sarana baik bidang perhubungan maupun bidang komunikasi dan informasi, serta peningkatan wawasan, pengendalian dan pembinaan bidang Perhubungan Komunikasi dan Informatika, sehingga akan tercipta penyelenggaraan pelayanan transportasi berkelanjutan yang mendukung pariwisata, pendidikan dan budaya

serta terwujudnya *Jogjakarta Cyber Province* dan masyarakat informasi yang berbasis pengetahuan di D.I. Yogyakarta.⁶

Perubahan cara pandang dan cara pendekatan layanan tersebut menjadi landasan perlu adanya perubahan *site map* dari website Pemerintah Provinsi DIY yang masih cenderung *Government Service* menjadi Portal Pemerintah Provinsi DIY yang berbasis ke masyarakat atau *Citizen Centric*. Portal ini diharapkan akan menjadi Gerbang Utama (*Gateway*) berbagai layanan berbasis TI di Pemerintah Provinsi DIY, sehingga masyarakat tidak akan tersesat dalam pencarian informasi, karena dari Portal tersebut disediakan fasilitas *linksite* yang akan di-*direct* ke website-website SKPD dan UPTD sesuai dengan segmen-segmen yang tersedia di halaman portal tersebut.

Web Portal dengan konsep *Citizen Centric* merupakan layanan terpadu yang dikelola Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY untuk melayani informasi aktual, melalui *website* (www.jogjaprov.go.id). Diharapkan Web Portal Pemerintah Provinsi DIY tersebut agar benar-benar bisa menjadi salah satu kanal pelayanan publik berbasis TI di Pemerintah Provinsi DIY yang dapat melayani kebutuhan data atau informasi yang akurat, efektif dan efisien bagi masyarakat. Untuk menuju hal tersebut menjadi suatu hal yang penting yaitu bagaimana agar web portal dapat dikelola dengan baik agar setiap data/informasi yang ditayangkan senantiasa tetap akurat, *up to date*, inovatif dan

⁶ Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2012 Dishubkominfo DIY. Hal. 3.

senantiasa dapat menjawab segala tuntutan dan kebutuhan pelayanan data dan informasi bagi masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan TI maka dibuat perencanaan dalam pengembangan TI yang dilakukan Dishubkominfo DIY. Berikut merupakan tabel kerangka pengembangan TI di Pemerintah DIY.

Tabel 1.1
Kerangka Strategi Pengembangan TI di Pemerintah DIY

Pelayanan	Pelayanan keluar	Percepatan pembangunan wilayah didorong TI/ DGS	Program DGS (9 bidang)
		Pemberdayaan Masyarakat Informasi (termasuk penyerapan aspirasi/opini)	MCAP, KIM, k/s dgn Komunitas Jogja IT, dsb.
		Pelayanan informasi publik	Manajemen situs web, plaza informasi, dsb
	Pelayanan kedalam	Intranet & Komunikasi Internal	Manajemen intranet, dsb
		Sistem informasi manajemen	Pembuatan SI/ SIM
Peningkatan kapasitas internal	Perangkat	Perangkat keras & lunak, jaringan	Manajemen perangkat keras, pengembangan & pemeliharaan SI dan jaringan
	SDM	Pelatihan/ pembinaan	Operator, programmer, dsb
	Konten	Manajemen informasi	Pengaturan informasi digital internal pemprov
	Manajemen perubahan	Manajemen perubahan dan inovasi	Manajemen perubahan dan inovasi implementasi DGS
Dukungan internal	Pendanaan	APBD, APBN, bantuan pihak lain, dsb	Koordinasi penganggaran: pencarian dana alternatif
	Komitmen	Komitmen kebijakan/politik	

Sumber : Rencana Strategis Dishubkominfo DIY Tahun 2012-2017. Hal. 48.

Untuk mengetahui perubahan dan proses inovasi yang ada dalam meningkatkan pelayanan di bidang teknologi dan informasi dengan kondisi penggabungan antara Badan Informasi Daerah (BID) dengan Dinas Perhubungan sehingga menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) pada saat sekarang ini. Inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Perubahan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Inovasi Pelayanan Teknologi dan Informasi Tahun 2009-2013”**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana fase-fase manajemen perubahan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan inovasi pelayanan teknologi dan informasi?
2. Bagaimana inovasi pelayanan teknologi informasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan inovasi pelayanan teknologi dan informasi tahun 2009-2013?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui fase-fase manajemen perubahan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan inovasi pelayanan teknologi dan informasi.

2. Untuk mengetahui inovasi pelayanan teknologi informasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan inovasi pelayanan teknologi dan informasi tahun 2009-2013.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah literatur mengenai konsep tata penyelenggaraan dalam manajemen perubahan khususnya bidang pelayanan teknologi dan informasi.

2. Secara praktis

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman dalam menerapkan teori-teori tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang selama ini diperoleh dari perkuliahan ke dalam kehidupan nyata.

- b. Bagi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta

Dapat menjadi salah satu referensi dalam merumuskan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal teknologi dan informasi.

c. Bagi Masyarakat

Dapat menjadi salah satu referensi bagi masyarakat umum maupun kalangan bisnis untuk turut berpartisipasi dalam penggunaan pelayanan teknologi dan informasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. KERANGKA DASAR TEORI

1. Pengertian Manajemen Perubahan

Menurut Prof. Dr. J. Winardi, manajemen perubahan adalah upaya yang ditempuh manajer untuk memajemen perubahan secara efektif, dimana diperlukan pemahaman tentang persoalan motivasi, kepemimpinan, kelompok, konflik, dan komunikasi.⁷ Perubahan merupakan sebuah fakta kehidupan pada semua organisasi.

Kurt Lewin, Bapak Manajemen Perubahan mengemukakan teori *Force-Field* yang mengutamakan kekuatan-kekuatan penekan. Perubahan terjadi karena tekanan terhadap organisasi, individu, atau kelompok. Perubahan yang ingin dilakukan nantinya akan berhadapan dengan keengganan untuk berubah (*resistences*) maka perlu dikelola dengan memperkuat *driving forces* agar dapat melemahkan kelompok resisten. Kurt Lewin merumuskan tiga fase, yaitu : 1) Pencairan (*Unfreezing*); 2) Perubahan (*Changing*); 3) Pembekuan kembali (*Refreezing*).⁸

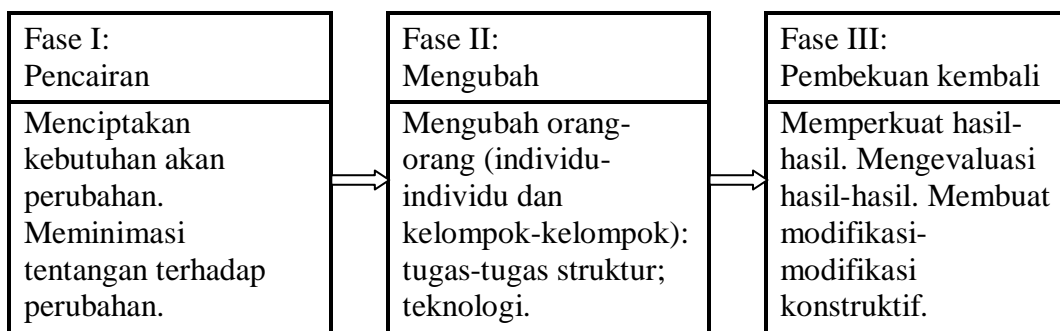
⁷Prof.Dr.J.Winardi, SE *Manajemen Perubahan (Management of Change)*. Hal. 61.

⁸Teori Manajemen Perubahan diunduh dari

http://www.academia.edu/3136880/Manajemen_Perubahan_Studi_Kepemimpinan_Prof._Dr._Imam_Suprayogo_UIN_Malang. Pada tanggal 4 Desember 2013

Fase pertama pencairan (*unfreezing*) merupakan tahapan dimana orang mempersiapkan sebuah situasi untuk perubahan. Fase kedua perubahan (*changing*) mencakup tindakan modifikasi aktual dalam manusia, tugas-tugas, struktur dan atau teknologi. Fase ketiga pembekuan kembali (*refreezing*) merupakan tahapan final dari proses perubahan. Fase-fase tersebut didesain untuk memelihara momentum suatu perubahan, dimana secara positif “dibekukan” hasil-hasil yang diinginkan. Ketiga macam fase proses perubahan dari Kurt Lewin tersebut dapat disajikan dalam bentuk sebuah model sebagai berikut:

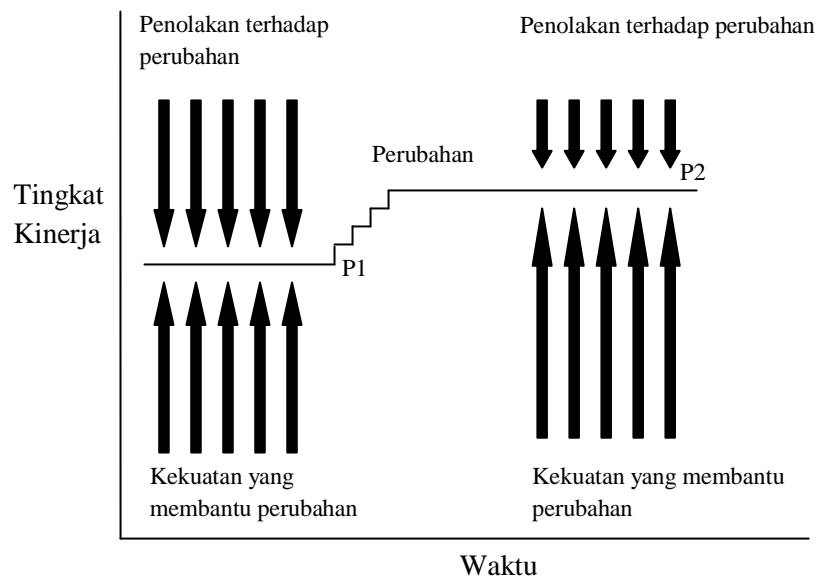
Tabel 1.2
Proses Perubahan



Sumber : Prof. Dr. J. Winardi, SE. 2004. *Manajemen Perubahan (Management of Change)*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group. Hal. 5.

Di samping itu, Kurt Lewin juga menyajikan sebuah model yang dinamakannya teori medan kekuatan yang berkaitan dengan perubahan (*Lewin's Force-Field Theory of Change*). Sebuah rencana guna mengatasi tentangan-tentangan yang muncul terhadap perubahan dan memperkuat kekuatan-kekuatan yang menunjang perubahan tersebut.

Gambar 1.1
Teori Medan Kekuatan yang Dikaitkan dengan Perubahan dari Kurt Lewin



Sumber : Prof. Dr. J. Winardi, SE. 2004. Manajemen Perubahan (Management of Change). Jakarta: Kencana Pranada Media Group. Hal. 5.

Lingkungan keorganisasian terus menerus berubah, dan organisasi yang bersangkutan perlu mengadakan perubahan-perubahan agar supaya dapat bertahan. Perubahan keorganisasian (*organizational change*) merupakan tindakan beralihnya sesuatu organisasi dari kondisi yang berlaku kini, menuju ke kondisi masa yang akan datang yang diinginkan guna meningkatkan efektivitas. Tabel berikut berisikan sejumlah kekuatan yang membantu dan yang menghalangi proses perubahan.

Tabel 1.3
Kekuatan yang Membantu dan yang Menghalangi Proses Perubahan

Kekuatan yang Membantu	Kekuatan yang Menghalangi
Kekuatan-kekuatan kompetitif	Kendala-kendala keorganisasian kekuasaan dan konflik
Kekuatan ekonomi dan politik	Perbedaan-perbedaan dalam orientasi fungsional Struktur mekanistik
Kekuatan-kekuatan global	Kultur keorganisasian
Kekuatan-kekuatan demografik dan kekuatan-kekuatan sosial	Kendala-kendala kelompok Norma-norma kelompok Kohesivitas kelompok
Kekuatan-kekuatan etikal	Pemikiran kelompok dan eskalasi komitmen Kendala-kendala individual Ketidakpastian dan perasaan tidak aman Persepsi selektif dan retensi kebiasaan

Sumber : Prof. Dr. J. Winardi, SE. 2004. Manajemen Perubahan (Management of Change). Jakarta: Kencana Pranada Media Group. Hal. 3.

Dalam proses perubahan kita mengenal sebuah istilah penting yakni seorang agen perubahan (*a change agent*). Seorang agen perubahan yaitu seorang atau kelompok yang bertanggung jawab untuk mengubah pola perilaku yang ada pada orang tertentu atau *sistem sosial* tertentu. Ada enam cara taktik yang disarankan untuk diterapkan oleh para agen perubahan dalam hal menghadapi perubahan. Adapun taktik yang dimaksud sebagai berikut:

- a) Pendidikan dan komunikasi;
- b) Partisipasi;
- c) Fasilitas dan bantuan;
- d) Negosiasi;
- e) Manipulasi dan kooptasi (kooptasi merupakan sebuah bentuk manipulasi dan partisipasi);

f) Paksaan (*coercion*).

Dalam perubahan, perlu dibedakan konsep perubahan yang direncanakan (*Planned Change*) dan perubahan yang tidak direncanakan (*Unplanned Change*). Perubahan yang tidak direncanakan terjadi secara spontan atau secara acak, dan terjadi tanpa perhatian seorang agen perubahan. Perubahan yang direncanakan merupakan sebuah reaksi langsung terhadap persepsi seseorang tentang adanya suatu celah kinerja (*a performance gap*), maksudnya suatu diskrepansi antara keadaan yang diinginkan dan keadaan nyata. Perubahan keorganisasian yang terencana normal ditujukan ke arah upaya memperbaiki kinerja pada salah satu di antara tingkatan berikut (yang berbeda-beda):

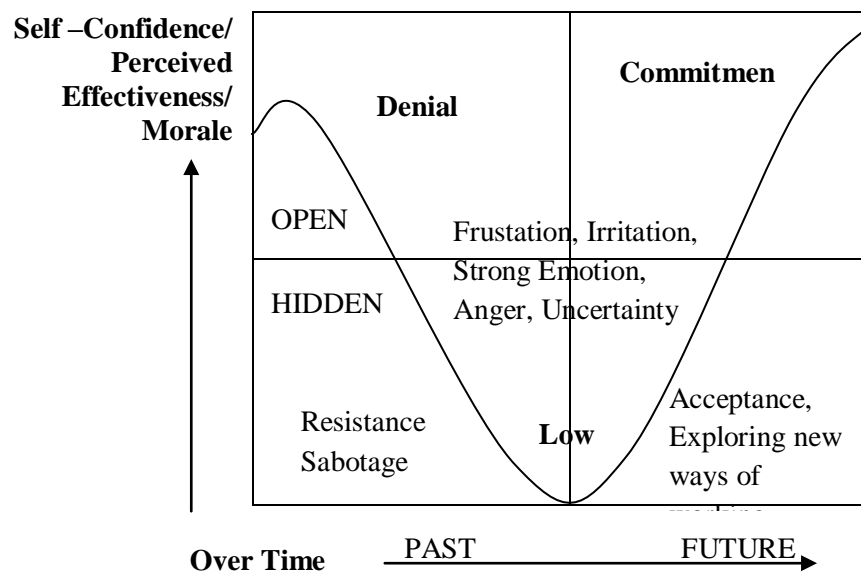
- a) Tingkat sumber daya manusia,
- b) Tingkat sumber-sumber daya fungsional,
- c) Tingkat kemampuan teknologi, dan
- d) Tingkat kemampuan keorganisasian.

Manajemen perubahan dalam pemerintahan adalah subjek signifikan sipraktis yang besar dan kepentingan teoritis. Banyak penelitian telah dilakukan dari pengalaman di 'reformasi administrasi' atau reorganisasi manajemen pemerintahan, tapi sisi teoritis telah diberikan hanya sedikit perhatian. Ada perbedaan yang cukup besar antara ini dan manajemen perubahan dalam bisnis dan organisasi swasta lainnya, tentang yang banyak teori secara bertahap telah

dikembangkan meskipun, sebagai 'Ikhtisar' akan menunjukkan, ini juga sebagian berlaku untuk manajemen perubahan dalam mesin pemerintahan.⁹

Menurut Jick Todd D & Peiperl Maury A (2003: 200) terdapat kurva perubahan yang merupakan kerangka kerja untuk mengatasi bagaimana para manajer dalam mengatasi emosi perubahan. Kurva perubahan menunjukkan bagaimana orang-orang biasanya bereaksi terhadap perubahan secara bertahap. Hasilnya seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut :

Gambar 1.2
Kurva Perubahan



Sumber : Jick Todd D., Peiperl Maury A. 2003. *Managing Change Cases and Concepts*. London : The McGraw-Hill Companies. Hal. 200.

⁹ Nijhoff Martinus. 1976. *The Management Of Change In Government*. Netherlands : The Hague. Hal. 99.

Manajemen perubahan ini merupakan proses, alat, dan teknik untuk mengelola perubahan dalam mencapai hasil yang diperlukan, dan mewujudkan perubahan secara efektif dalam individu, tim, dan sistem yang luas. Perubahan berhasil ketika seluruh organisasi berpartisipasi dalam usaha. Suatu organisasi dapat dibagi menjadi tiga peran yang luas tindakan: strategi perubahan, pelaksana perubahan, dan penerima perubahan, dan masing-masing peran tersebut memainkan peran kunci yang berbeda dalam proses perubahan.

2. Pengertian Inovasi

Inovasi atau *innovation* berasal dari kata *innovate* (*English*) dan *innovare* (*Latin*) artinya membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi merupakan suatu proses dimana organisasi-organisasi memanfaatkan keterampilan-keterampilan dan sumber-sumber daya mereka untuk mengembangkan barang-barang dan jasa-jasa baru, atau untuk mengembangkan produk baru dan sistem-sistem pengoperasian baru, hingga dengan demikian mereka lebih baik dapat bereaksi terhadap kebutuhan-kebutuhan pelanggan mereka (Prof. Dr. J. Winardi, 2004 : 9).

Menurut Freeman Inovasi adalah proses yang mencakup kegiatan teknis, desain, pengembangan, manajemen dan mengakibatkan komersialisasi baru (atau yang ditingkatkan) produk, atau penggunaan pertama dari baru (atau yang ditingkatkan) dalam proses.¹⁰ Dalam definisinya, inovasi tidak diartikan sebagai penemuan (*discovery*), tetapi berbeda maknanya. Bedanya yaitu, inovasi adalah

¹⁰ Definisi Inovasi diunduh dari <http://uyuyharussemangat.blogspot.com/2013/04/inovasi-teknologi.html>. Pada tanggal 5 Februari 2014.

penemuan yang benar-benar baru sebagai hasil kegiatan manusia, sedangkan *discovery* yaitu sesuatu yang sebelumnya telah ada, tetapi baru diketahui/ditemukan kembali oleh manusia.

Menurut Hussin, inovasi bisa dirumuskan sebagai satu proses penambahbaikan kepada pengeluaran sesuatu produk atau peningkatan sesuatu perkhidmatan, dengan menggunakan ide-ide baru. Perubahan ini memenuhi kehendak dan tuntutan pelanggan serta meningkatkan keuntungan sesebuah organisasi.¹¹ Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti :

- a) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- b) Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- c) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
- d) Tersedianya sarana dan prasarana.
- e) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Terdapat lima karakteristik inovasi, antara lain yaitu:

- a) Keunggulan relatif (*relative advantage*),
- b) Kompatibilitas (*compatibility*),
- c) Kerumitan (*complexity*),
- d) Kemampuan diuji cobakan (*trialability*) dan

¹¹ Inovasi diunduh dari <http://h210189.blog.binusian.org/2009/06/19/inovasi/>. Pada tanggal 14 Februari 2014.

e) Kemampuan diamati (*observability*).

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

Kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

Kemampuan untuk diuji cobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat di uji-cobakan dalam seting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya.

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Pembaharuan atau inovasi merupakan proses memodifikasi obyek atau proyek yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Inovasi adalah penciptaan produk yang lebih baik atau lebih efektif, proses, layanan, teknologi, atau gagasan yang diterima oleh pasar, pemerintah, dan masyarakat. Inovasi juga dapat didefinisikan sebagai melakukan lebih banyak dengan lebih sedikit sumber daya, dengan memungkinkan efisiensi dalam proses, baik pengiriman produktif atau administratif atau keuangan atau jasa, meningkatkan dan menjadi mesin daya saing.

Sedangkan Inovasi Teknologi yaitu memperkenalkan suatu teknologi yang baru, pelayanan yang baru, dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Menurut Sutabri, teknologi adalah tindakan yang dilakukan oleh orang terhadap objek dengan atau tanpa alat bantuan perkakas atau alat mekanis untuk mengadakan perubahan tertentu dalam objek tersebut. Secara luas teknologi juga berarti “penerapan pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan.”¹²

¹²Sutabri Tata, S.Kom.,MM. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI. Hal. 125.

Menurut Bodnar dan Hopwood (1995) ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan pelayanan TI berbasis komputer yaitu ; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Ketiganya elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Perangkat keras (*Hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (*software*) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (*brainware*) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang *hardware* dan *software*, serta sebagai pelaksanan (*operator*) masukan (*input*) dan sekaligus penerima keluaran (*output*) sebagai pengguna sistem (*user*).

Menurut Thompson.et.al (1991;1994) manfaat Teknologi dan Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Menurut Chin dan Todd (1995) manfaat menggunakan TI dapat dilihat sebagai berikut¹³ :

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
2. Bermanfaat (*usefull*)
3. Menambah produktifitas (*Increase productivity*)

¹³ Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik diunduh dari <http://p3m.amikom.ac.id/p3m/peranan-teknologi-informasi-dalam-peningkatan-pelayanan-di-sektor-publik>. Pada tanggal 24 April 2014.

4. Mempertinggi efektifitas (*enchance efectiveness*)

5. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Dari Wikipedia, teknologi adalah pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya. Kemudian menurut Iskandar Alisyahbana seperti dikutip Yusufhadi Miarso (2007 : 131), teknologi adalah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan alat dan akal, sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, pancaindra, dan otak manusia.¹⁴

Secara umum, teknologi dapat didefinisikan sebagai benda maupun tak benda yang diciptakan secara terpadu melalui perbuatan dan pemikiran untuk mencapai suatu nilai. Teknologi digunakan untuk membantu mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitasnya karena bersifat efisien dan efektif.

Menurut Sutabri (2005) informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses mengambil keputusan. Sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi atau tepatnya mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi penerimanya. Nilai informasi berhubungan dengan keputusan.

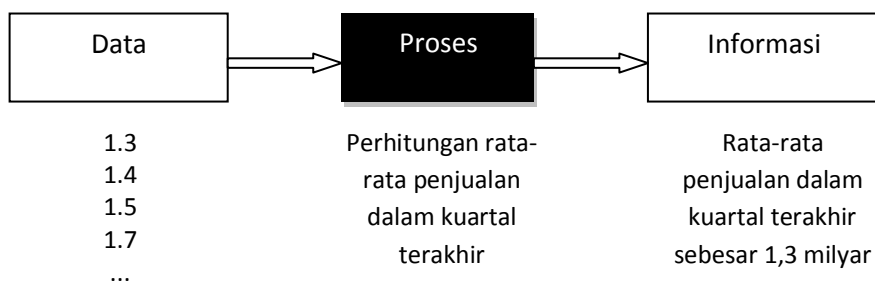
McFadden, dkk (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang

¹⁴ Definisi Teknologi diunduh dari <http://mulyadiniarty.wordpress.com/2009/11/01/10-definisi-teknologi>. Pada tanggal 10 Februari 2014.

menggunakan data tersebut. Kemudian menurut Davis (1999), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.¹⁵

Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merubah hasil data yang dimasukkan kedalam dan pengolahan suatu model keputusan. Akan tetapi, dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan. Data seringkali disebut sebagai bahan mentah informasi. Melalui suatu proses transformasi, data dibuat menjadi bermakna.

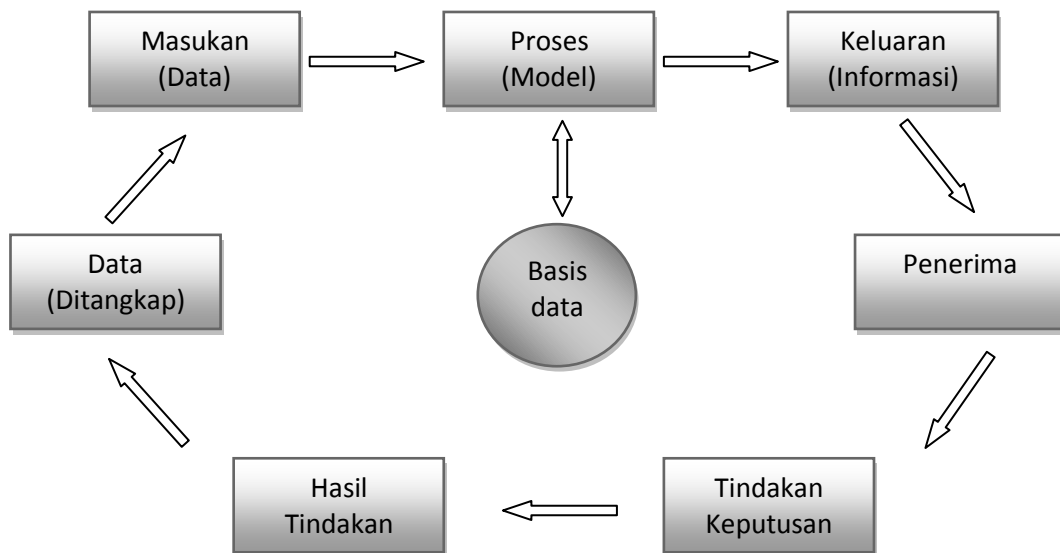
Gambar 1.3
Transformasi Data Menjadi Informasi



Sumber : Kadir Abdul. 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI. Hal. 31.

¹⁵ Kadir Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI. Hal. 31.

Gambar 1.4
Siklus Informasi



Sumber : Kadir Abdul. 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI. Hal. 32.

Gambar 1.4 memperlihatkan siklus informasi (Burch dan Grudnitski, 1989), yang menggambarkan pengolahan data menjadi informasi dan pemakaian informasi untuk mengambil keputusan, hingga akhirnya dari tindakan pengambilan keputusan tersebut dihasilkan data kembali. Jadi, hal terpenting untuk membedakan informasi dengan data, informasi itu mempunyai kandungan “makna”, data tidak. Informasi itu sendiri memiliki ciri-ciri seperti berikut (Davis, 1999)¹⁶ :

- a) Benar atau salah. Dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran bertahap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar.
- b) Baru. Informasi benar-benar baru bagi si penerima.

¹⁶ Kadir Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI. Hal. 34.

- c) Tambahan. Informasi dapat memperbarui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
- d) Korektif. Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
- e) Penegas. Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

F. DEFINISI KONSEPTUAL

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa definisi untuk mendukung kejelasan maksud istilah tersebut pada penelitian. Definisi – definisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Perubahan adalah upaya yang ditempuh manajer untuk memajemen perubahan secara efektif, dimana diperlukan pemahaman tentang persoalan motivasi, kepemimpinan, kelompok, konflik, dan komunikasi.
2. Inovasi adalah penciptaan produk yang lebih baik atau lebih efektif, proses, layanan, teknologi, atau gagasan yang diterima oleh pasar, pemerintah, dan masyarakat. Inovasi berbeda dengan penemuan dalam inovasi mengacu pada penggunaan ide baru atau metode, sedangkan penemuan lebih mengacu langsung pada penciptaan gagasan atau metode itu sendiri.

G. DEFINISI OPERASIONAL

Dalam penelitian ini, definisi operasional yang digunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut :

1. Fase-fase Manajemen Perubahan

- a. Pencairan (*Unfreezing*).
- b. Perubahan (*Changing*).
- c. Pembekuan kembali (*Refreezing*).

2. Inovasi Pelayanan Teknologi dan Informasi

- a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*).
- b. Kompatibilitas (*Compatibility*).
- c. Kerumitan (*Complexity*).
- d. Kemampuan diuji cobakan (*Trialability*).
- e. Kemampuan diamati (*Observability*).

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Atherton dan Klemmack (Soehartono, 2011:35).

Dalam penelitian ini penulis mencoba mendeskripsikan perubahan yang terjadi pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam inovasi pelayanan teknologi dan informasi.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika.

3. Unit Analisis

Objek yang menjadi unit analisis penulis dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta mengingat dinas ini telah melakukan manajemen perubahan pada pelayanan teknologi dan informasi. Hal ini ditulis karena peneliti tertarik untuk melihat Manajemen Perubahan Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Inovasi Pelayanan Teknologi Dan Informasi.

4. Jenis Data

Jenis data merupakan pemilihan jenis data yang akan digunakan peneliti, karena data berfungsi mendukung verifikasi tingkat kebenaran penelitian, untuk menunjukkan fakta empiris. Adapun data tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Data Primer : data yang dikumpulkan dengan cara observasi, atau dengan wawancara secara langsung.

- b) Data Sekunder : merupakan jenis data yang bisa diperoleh melalui literatur-literatur, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah.

Dalam penelitian ini digunakan kedua jenis data tersebut, yaitu data primer dan data sekunder karena kedua data tersebut saling melengkapi satu sama lain dan sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan dua teknik dalam melakukan penelitian ini, yaitu :

- a) Studi Dokumentasi

Merupakan pengumpulan informasi mengenai hal yang diteliti dengan mempelajari data-data dokumen yang ada, mengakses internet dan bentuk tulisan lainnya yang berkaitan dengan hal yang diteliti.

- b) Wawancara

Merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlanjut kepada tujuan penyelidikan. Dalam penelitian ini penyusun melakukan tanya jawab secara lisan atau tatap muka. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh keterangan ataupun pendapat dari responden tentang hal-hal yang berkaitan dengan kerangka dan tujuan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Penulis menganalisis data menggunakan metode kualitatif. Jadi, menurut Bondan dan Biklen bahwa analisa kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang bisa dikelola, mensistemkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan poin-poin penting yang dapat dipelajari, dan memutuskan kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁷

¹⁷ Moleong, L. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 248.