

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya. Penelitian terdahulu yang selaras bermanfaat untuk mengelola atau menemukan pemecahan masalah yang timbul dalam Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pada penelitian terdahulu yang sebelumnya telah dibaca oleh peneliti lokus dan fokus permasalahan tidak sama persis namun dapat sangat membantu peneliti dalam menemukan sumber-sumber pemecahan masalah penelitian ini.

Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, yaitu penelitian dari : Andi Sri Wahyuni, Fauzi Ahmad Abdillah, Syifa Fauziyah.

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	Andi Sri Wahyuni	Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar	Prinsip Integrasi Organisasi De Mayer and Garg	Kualitatif	Deskriptif	Kualitatif
2	Fauzi Ahmad Abdillah	Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	Instrumen best partices united nation	Kualitatif	Deskriptif	Kualitatif
3	Syifa Fauziyah	Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	Teori atribut inovasi menurut Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Kualitatif

		(SKCK) Online di Polresta Sidoarjo				
--	--	---	--	--	--	--

**Sumber : Andi Sri Wahyuni (skripsi), Fauzi Ahmad Abdillah (skripsi), Syifa Fauziyah (skripsi)**

### **1. Hasil Penelitian Andi Sri Wahyuni**

Penelitian pertama dilakukan oleh Andi Sri Wahyuni pada tahun 2016 yang berjudul “ Inovasi dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar” (skripsi) Program studi Adminitrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Penelitian ini bertujuan untuk menegatahui penerapan inovasi listrik Prabayar PT PLN (Persero) di Kabupaten Kepulauan Selayar. Kebijakan listrik Prabayar dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan tenaga listrik kepada penduduk. Namun demikian, pada penelitian tersebut ditemukan masalah terkait kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengoperasian teknologi, biaya administrasi dan sosialisasi yang belum efektif.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada permasalahan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Sri Wahyuni memfokuskan permasalahan pada inovasi kartu Prabayar di PT PLN, sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan permasalahan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan, perbedaan lainnya terletak pada teori yang digunakan untuk mengukur inovasi yang diterapkan. Penelitian Andi Sri Wahyuni menggunakan teori integrasi organisasi De Meyer and Garg, sedangkan penelitian ini menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Roger.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Andi Sri Wahyuni dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada fokus penelitian, yaitu memfokuskan kepada inovasi yang dilakukan suatu organisasi dalam meningkatkan pelayanan, persamaan lainnya terletak pada permasalahan di dalam suatu inovasi, yaitu :kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengoperasian teknologi.

## **2. Hasil Penelitian Fauzi Ahmad Abdillah**

Penelitian kedua dilakukan oleh Fauzi Ahmad Abdillah pada tahun 2016 yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” (skripsi) Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hassanudin. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Makassar. Secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, namun terdapat permasalahan pada pola pikir masyarakat yang masih menganggap bahwa pelayanan secara *offline* terbilang lebih efektif dan efisien.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dan teori yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Ahmad Abdillah memfokuskan inovasi pelayanan pada pembuatan paspor, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada inovasi administrasi kependudukan, perbedaan selanjutnya terletak pada teori yang digunakan untuk mengukur sejauhmana inovasi yang diterapkan. Penelitian Fauzi Ahmad Abdillah menggunakan teori Instrumen *best partices* united nation, sedangkan penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Ahmad Abdillah dengan penelitian ini terletak pada permasalahan yang ditemukan, diantaranya adalah pola pikir masyarakat yang masih menganggap bahwasanya pelayanan secara *online* itu rumit.

### **3. Hasil Penelitian Syifa Fauziyah**

Penelitian Ketiga dilakukan oleh Syifa Fauziyah pada tahun 2017 yang berjudul “Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo” (skripsi) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai pelayanan SKCK *online* serta mendeskripsikan tentang layanan inovasi SKCK *online*. Layanan SKCK *online* sudah berjalan dengan baik serta sudah dapat diterima oleh masyarakat, namun masih terdapat permasalahan pada inovasi layanan SKCK *online* ini, karena masih kurangnya sarana tempat duduk masih kurang, serta masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan yang harus disiapkan saat mengurus SKCK.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian dan permasalahan yang ditemukan di dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Fauziyah memfokuskan kepada inovasi pelayanan SKCK sedangkan penelitian ini memfokuskan penelitian pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Syifa Fauziyah dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada teori yang digunakan yaitu teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, selanjutnya persamaan terletak pada permasalahan yang ditemukan, yaitu terletak pada indikator kerumitan (*complexity*) dan adaptasi karena kurangnya pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam menerima prosedur pelayanan yang telah mengalami pembaharuan atau inovasi pelayanan.

### **2.1.2.Kajian Administrasi**

Administrasi dalam arti luas, berasal dari bahasa Inggris “ *Administration*” merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan (S.P. Siagian 2017:3). Sedangkan dalam pengertian sempit, yang dikemukakan oleh Handayani (2007:2) administrasi mengandung maksud suatu kegiatan yang meliputi catat- mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Menurut The Liang Gie dalam Silalahi (2011:9) mengungkapkan bahwa “Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”

### 2.1.3 Kajian Administrasi Publik

Menurut Chandle & Plano dalam pasolong (2017:8) mendefinisikan administrasi publik “Proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinir untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Prajudi Atmosudirjo dalam Syafie ( 2006 ) mengemukakan pengertian Administrasi Publik yaitu :” Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.”

Adapun peran administrasi publik menurut Gray dalam pasolong (2017:9) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

## **2.1.4 Kajian Manajemen**

### **2.1.4.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen menurut Abdullah (2014:2) manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (*man, money, material, mechine, and method*)

Menurut Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Handoko (2012:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya -sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan yang dilakukan melalui kerjasama antar manusia untuk mengelola organisasi dan sumber daya manusia di dalamnya agar dapat mencapai tujuan bersama secara efektif.

#### 2.1.4.2 Fungsi Manajemen

Setelah diketahui pengertian manajemen seperti yang telah disebutkan diatas, manajemen juga memiliki fungsi. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Fayol dalam Safroni (2012:48) sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*Planning*) adalah fungsi dasar manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan. Perencanaan dibedakan menjadi tiga macam jenisnya yaitu:

1) Perencanaan Strategis

Merupakan suatu proses perencanaan dimana keputusan tentang tujuan organisasi akan dicapai melalui pengelolaan sumber-sumber daya dan dana yang dimiliki, didasarkan pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Perencanaan untuk mengendalikan manajemen

Merupakan suatu proses perencanaan dimana manajer bertanggungjawab bahwa penggunaan sumber-sumber daya dan dana digunakan seefektif mungkin dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

### 3) Perencanaan operasional

Merupakan suatu proses dimana usaha melaksanakan kegiatan tertentu dijamin seefektif dan seefisien mungkin.

#### b. Pengorganisasian (*organizing*)

Fungsi pengorganisasian yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *organizing* berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis, Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan. Untuk memahami pengorganisasian secara mendalam, maka perlu mengetahui arti pengorganisasian, menurut beberapa ahli. Berdasarkan pengertian pengorganisasian, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ciri-ciri yang dimiliki oleh organisasi yang melakukan fungsi pengorganisasian Hasibuan (2012:122), yaitu:

1. Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin.
2. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi baru ada apabila ada tujuan yang hendak dicapai.
4. Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta ada pembagian pekerjaan.
5. Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungannya dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.
7. Lingkungan, artinya organisasi itu baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama sosial.

c. Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi pengarahan (*commanding*) merupakan fungsi terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Namun, penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit dan kompleks karena keinginan karyawan tidak dapat dipenuhi sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena karyawan adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita, dan lainnya.

d. Pengoordinasian (*coordinating*)

Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengajarkan hanya Sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing

pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, karena koordinasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi. Beberapa alasan mengapa pengoordinasian sangat penting, yaitu :

- 1) Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan, dan kekembaran, atau kekosongan pekerjaan.
- 2) Agar orang orang dan pekerjaanya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan/ organisasi.
- 3) Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
- 4) Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu karyawan harus membantu tercapainya tujuan organisasi.

e. Pengendalian (*controlling* )

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengendalian ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena :

- 1) Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan.
- 2) Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.
- 3) Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengendalian dilakukan dengan baik.
- 4) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengendalian atau penilaian dilakukan.

Agar fungsi manajemen tersebut dapat berjalan dengan baik maka terdapat unsur manajemen yang terdiri dari 6 unsur atau lebih dikenal dengan (6M) sebagaimana yang diungkapkan oleh Hasibuan (2012:3), unsur manajemen tersebut terdiri dari:

a. Manusia (*Man*)

Dimana aktivitas yang harus dilakukan mencapai tujuan (*planning, organizing, directing, dan controlling*) tidak akan tercapai tanpa adanya manusia.

b. Uang (*Money*)

Untuk melakukan berbagai aktivitas manajemen diperlukan uang, seperti upah atau gaji. Pembelian faktor produksi dan lain sebagainya. Uang harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin dicapai, bila dinilai dengan uang lebih besar dan uang atau biaya yang dikeluarkan mencapai tujuan tersebut.

c. Bahan -bahan (*Material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam tingkat teknologi sekarang ini material bukan saja sebagai pembantu bagi mesin dan mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.

d. Cara Pelaksanaan (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan -kegiatan secara berdaya guna dan berhasil guna, maka manusia dihadapkan pada berbagai alternatif pelaksanaan (metode).

e. Pasar (*Market*)

Tanpa adanya pasar bagi hasil produksi, jelas tujuan industri tidak mungkin tercapai, sebab masalah pokok yang dihadapi oleh instansi industri.

f. Mesin (*Machine*)

Manajemen akan berfungsi jika produksi berjalan, maka *machine* disini adalah merupakan proses produksi suatu produk dari bahan mentah ke bahan jadi.

### 2.1.5 Kajian Manajemen Publik

Manajemen Publik adalah studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti *planning, organizing, dan controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keunagan fisik, informasi dan politik. Manajemen publik juga akan berkaitan dengan berbagai macam aspek kehidupan yang kompleks.

Pasolong (2007 :83) dalam Satibi (2012) menterjemahkan manajemen publik sebagai “manajemen instansi pemerintah”. Kendatipun pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada, bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah.

Satibi (2012:13) manajemen publik dapat diterjemahkan sebagai

“Pengelolaan sektor- sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah), baik terkait dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana dan pra sarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Laurence Lynn (1996) dalam Wijaya & Danar (2014) manajemen publik mempertimbangkan tiga kemungkinan tentang gambaran manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Dapat diartikan manajemen

publik sebagai seni yaitu sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana beroperasi. Manajemen publik sebagai ilmu yaitu manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi yaitu sekelompok orang yang mendedikasikan diri kepada ilmu.

Wilson dalam Pasolong (2007:96) mengemukakan empat prinsip dasar bagi administrasi publik yang mewarnai perkembangan manajemen publik, yaitu :

1. Pemerintah sebagai seting utama organisasi
2. Fungsi eksekutif sebagai fokus utama
3. Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi.
4. Metode perbandingan sebagai studi metode studi pengembangan administrasi publik.

Manajemen publik hadir untuk meninggalkan paradigma administrasi tradisional, hal ini diperkuat sekitar tahun 1990 yang ditandai dengan munculnya konsep *The New Public Management*. Manajemen publik dianggap telah berhasil mengelola sektor publik, manfaat dari manajemen publik diharapkan mampu memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu manajemen publik dianggap urgen dalam efektivitas pengelolaan sektor-sektor publik.

Adapun prinsip dasar yang melandasi efektivitas pelaksanaan manajemen publik menurut (Satibi : 2012 )

1. Akuntabel, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan program yang telah dicanangkan.
2. Transparan, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta dikontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. Responsif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan perkataan lain, sejauhmana pengelolaan manajemen publik mampu menangkap pesan dan harapan publik sehingga *output* yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi kemaslahatan masyarakat.
4. Efektif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
5. Efisien, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisiensi. Dengan bahasa lain, sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.

6. Adaptif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran teknologi dan sistem informasi. Dengan demikian, praktik manajemen publik diharapkan mampu mengantisipasi dan mengatasi terjadinya berbagai perubahan dan dinamika kehidupan masyarakat.
7. Rasional, mengandung arti bahwa program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Dengan perkataan lain, program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengada-ada, tanpa ada sasaran yang jelas. Rasionalitas dalam program dalam pelaksanaan manajemen publik harus sistematis dan terukur, sehingga setiap orang dengan mudah dapat memahami dan mengerti mengapa program atau kegiatan tersebut harus dilaksanakan.
8. Profesional, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang meiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/ rencana yang telah ditetapkan. Sikap profesional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual (kecerdasan), fisik (kekuatan secara fisik) serta kemampuan psikologis (kecerdasan emosional).

Melalui penggunaan prinsip-prinsip diatas, manajemen publik yang dilaksanakan oleh institusi publik (pemerintah) diharapkan dapat berjalan dengan

efektif. Efektivitas pelaksanaan manajemen publik tersebut, dapat dicermati dari manfaat atau *out put* yang dihasilkan.

### **2.1.6 Kajian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi, salah satu fungsi dari pemerintahan yaitu melayani publik. Oleh karena itu pemerintah harus membentuk sistem administrasi dan birokrasi. Hal tersebut bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Pada umumnya masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah atau instansi pemerintahan dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Keberhasilan dari pelayanan publik dapat memberikan citra positif pada instansi pemerintah, dan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan publik pada instansi pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menerangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang -undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasolong (2013 : 128) mengemukakan :

“Dalam era globalisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pembangunan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat”.

Mulyadi (2016:188) mengemukakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sebagai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan dari suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik. Dengan demikian instansi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik.

#### **2.1.6.1 Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kemendagri Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas – tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum, air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dan sebagainya)

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang dibutuhkan oleh publik (pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya )

Berdasarkan jenis pelayanan tersebut, pelayanan administratif merupakan salah satu jenis pelayanan yang sudah menjadi tanggung jawab, dan dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mana bentuk pelayanannya dapat berupa dokumen formal sesuai dengan yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung termasuk kedalam jenis pelayanan administratif. Pelayanan administratif yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat berupa dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah.

#### **2.1.6.2 Standar Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, agar pelayanan publik dapat terlaksana sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar yang harus dipenuhi berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayannya dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan, Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasarana yang tidak bergerak (gedung)

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Perman RB No 14 Tahun 2017 agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima sehingga publik dapat merasakan kepuasan saat menerima layanan.

Menurut Boediono (2003:63) pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah : Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.

1. Mendorong upaya-upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif)
2. Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kerjasama masyarakat luas.

Sejalan dengan hal tersebut, Surjadi (2009:46) mengatakan bahwasanya terdapat empat prinsip pelayanan prima, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, artinya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan dan tidak meragukan keabsahannya.

4. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanannya harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

### **2.1.7 Kajian Elektronik Government**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik berbasis teknologi atau berbasis elektronik yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan publik disebut dengan *e-government*. Teknologi yang digunakan dalam konteks pelayanan terhadap publik tersebut dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan publik di era teknologi yang berkembang pesat seperti saat ini.

Yong (2003:43) menyatakan *E-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis pegawai dan badan pemerintah lainnya.

Dhillon (2009 : 1) mengemukakan *E-government* merupakan perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan pelayanan publik secara luas.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan pelayanan publik berbasis elektronik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan akses pelayanan secara lebih luas.

#### **2.1.7.1 Relasi Pelayanan Publik Berbasis E- Government**

Indrajit (2012:41) mengemukakan bahwa *E- government* memiliki tiga aspek dalam korelasi pelayanan publik antara lain :

##### *1. Government to citizen (G2C)*

Relasi ini berfokus kepada pelayanan *online* dimana pemerintah bekerja untuk warga negaranya G2C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

##### *2. Government to business (G2B)*

Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif dan memperoleh data untuk menganalisis atau membantu dalam pembuatan keputusan.

### 3. *Government to government*(G2G)

Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan pendeteksian tindak kriminal, sistem respons tindakan darurat, penegakan hukum dan keamanan wilayah.

Berdasarkan relasi pelayanan publik diatas, maka korelasi pelayanan publik berbasis *e- government* pada instansi pemerintahan termasuk kedalam aspek yang pertama yaitu *Government to Citizen* (G2C), karena dalam pelayanan akan terjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, yang mana dengan adanya relasi antara pemerintahan (*government*) dengan masyarakat (*citizen*) keduanya akan dapat bertukar informasi melalui fasilitas elektronik yang tersedia, sehingga diharapkan pemerintahan (*government*) mampu meberikan pelayanan yang efektif juga efisien, sesuai dengan yang diharapkan oleh publik. Relasi pelayanan publik berbasis *e-government* telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, salah satunya yaitu dengan adanya aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) yang mana dengan aplikasi tersebut publik akan dengan mudah mengurus dan menerima layanan administrasi kependudukan.

### **2.1.8 Kajian Inovasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Evers M. Rogers dalam Suwarno (2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/ benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Wes& Far dalam (Ancok 2012:23) inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya yang diancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat luas.

Berdasarkan definisi inovasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya inovasi merupakan suatu rancangan pembaharuan yang bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi suatu individu pada khususnya dan bagi kelompok pada umumnya.

#### **2.1.8.1 Level Inovasi**

Level Inovasi merupakan salah satu aspek yang penting, karena level inovasi mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan dari inovasi yang berlangsung. Mulgan Albury dalam Muluk (2008:46) menjelaskan bahwasannya

kategorisasi level inovasi berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformatif.

Inovasi inkremental, berarti inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya Sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

Inovasi radikal, merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara- cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan publik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula, inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian, inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan

perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam, karena mencakup struktur sistematis keorganisasiaan.

Berdasarkan ketiga level inovasi diatas, maka level inovasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) termasuk kedalam level inovasi inkremental, karena inovasi tersebut membawa perubahan terhadap proses layanan dan tidak membawa perubahan terhadap struktur organisasi atau hubungan keorganisasiaan.

#### **2.1.8.2 Inovasi dalam Administrasi Publik**

Inovasi dalam administrasi publik sangat penting untuk diterapkan, terkhusus dalam mengembangkan pembangunan daerah dan meningkatkan kualitas pemerintah. Administrasi publik saat ini telah berorientasi pada kepentingan rakyat dan kekuasaan rakyat (Thoha 2011 : 68). Dengan demikian Administrasi Publik berfokus pada perkembangan program, yang mana perkembangan program ini dapat diwujudkan melalui inovasi. Dalam cakupan Administrasi Publik inovasi berkaitan dengan efektivitas, kreativitas, dan jawaban untuk suatu masalah.

Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi (Sangkala 2013:27). Seperti halnya Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) yang diadopsi oleh beberapa daerah lainnya (Buleleng dan

Cimahi), untuk diterapkan agar dapat memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada rakyatnya.

### **2.1.8.3 Indikator Inovasi**

Untuk mengukur sejauhmana inovasi yang diterapkan, maka suatu inovasi dapat diukur melalui atribut inovasi menurut Rogers dalam Ladiatno (2013:9), antara lain sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain

2. *Compability* (Kesesuaian), inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan), dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih

baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba), inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji coba, dimana orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan dimati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik.

Adapun indikator manajemen inovasi penciptaan nilai berdasarkan prinsip inovasi membutuhkan integrasi organisasi menurut Meyer dan Sam Garg dalam Fontana (2011) yaitu sebagai berikut :

#### 1. Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi

Indikator ini merupakan ada kesesuaian proyek dengan tujuan jangka panjang organisasi dan ada kontribusi proyek bagi pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Indikator ini menjelaskan bahwa ada perencanaan jangka panjang (visi) yang sesuai dengan inovasi yang dilakukan.

#### 2. Integrasi intemporal antar fase- fase yang berbeda dalam proyek

Indikator ini merupakan ada kesesuaian proses dan output dari satu fase dengan fase lainnya. Indikator ini lebih menekankan bagaimana proses yang ditempuh sama

dengan hasil yang diharapkan mulai dari panggilan ide, pengembangan konsep, definisi produk, pengembangan produk/ proses, dan peluncuran produk. Kualitas proses dari awal dan akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini. Proses dapat dikatakan sebagai tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi yang memiliki nilai.

### 3. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan

Indikator ini merupakan ada kerjasama antara fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi. Mulai dari manajemen puncak, pemasaran, dan jual purna jual, R&D desain, dan tim operasional. Artinya selama proses inovasi semua harus bekerjasama secara terintegritas.

### 4. Integrasi dengan lingkungan

Indikator ini menjelaskan bahwa inovasi perlu sesuai dengan konteks di mana inovasi dilakukan dan hasil inovasi akan digunakan. Indikator ini berkaitan dengan semua aspek pendukung inovasi mulai dari penggunaan teknologi, manfaat program bagi masyarakat, konsumen, dampak inovasi terhadap lingkungan, distributor dan penjual.

Suatu program yang inovatif akan menjadi *Best Practice*. *Best Practice* merupakan ide atau cara yang dianggap berhasil dan memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. *Best Practice* merupakan praktek terbaik yang dilakukan oleh

sebuah instansi terkhusus instansi pemerintahan. Dengan adanya penerapan *best practice* tersebut diharapkan dapat menjadi suatu contoh untuk dipraktikan pada isntansi yang lain. *Best Practice* dapat digunakan untuk menilai sejauhmana inovasi yang telah dipraktikan. Adapun kriteria *best practice* meenurut UN dalam Sangkala (2014:8) :

1. Dampak (*Impact*), sebuah *best practice* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.
2. Kemitraan (*Partnership*), sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.
3. Keberlanjutan (*Sustainability*), sebuah *best practice* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut :
  - a. Legislasi, kerangka peraturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi;
  - b. Kebijakan Sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensi bagi adanya replikasi dimanapun;
  - c. Kerangka Institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan dan kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM, dan organisasi masyarakat.

d. Efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.

4. Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership* dan *community empowerment*) yakni :

- a. Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik;
- b. Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.
- c. Penerimaan dan bertanggungjawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.
- d. Kemungkinan bagi adanya transfer (*transferability*) pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
- e. Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.

5. Kesetaraan Gender dan pengelolaan sosial (*gender equality* dan *social instruction*) yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia, dan kondisi fisik/mental serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.

6. Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*innovation within local content dan transferability*)

### **2.1.9 Aplikasi SALAMAN ( Selesai Dalam Genggaman )**

SALAMAN adalah inovasi yang dibuat Disdukcapil Kota Bandung sejak Desember 2018 sebagai pilihan serta kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan secara daring. Sejak tahun 2020, tepatnya di Bulan Maret bersamaan dengan merebaknya pandemi COVID-19, pengajuan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sudah dilakukan melalui SALAMAN. SALAMAN dapat diakses melalui website resmi Disdukcapil Kota Bandung maupun yang diunduh melalui *Play Store* bagi pengguna Android. SALAMAN memberikan layanan pengajuan *online* Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Input Biodata, dan Pindah Keluar. SALAMAN memiliki fitur *chat* untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen pengajuan. Melalui SALAMAN, warga Kota Bandung cukup mengajukan permohonan secara mandiri di rumah dan menunggu hasil produk yang dikirim melalui email berbentuk format pdf serta pemohon dapat mencetak sendiri produk administrasi kependudukan menggunakan kertas HVS A4 80 gr berwarna putih sesuai dengan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan tanpa harus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran ialah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi obyek permasalahan. Kerangka konsep disusun di dalam kerangka pemikiran ini. Kerangka pemikiran ini didasarkan kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang

berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman teori yang digunakan sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pada era perkembangan teknologi yang pesat, terkhusus instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk melayani publik. Pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, karena administrasi kependudukan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh masyarakat.

Agar pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dapat meningkatkan kualitasnya, maka hal yang harus dilakukan yaitu organisasi perangkat daerah yang melayani administrasi kependudukan harus menjalin koordinasi yang baik dengan masyarakat, agar masyarakat tidak kebingungan saat menggunakan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), karena tidak dapat dipungkiri bahwasannya aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) merupakan suatu inovasi yang baru

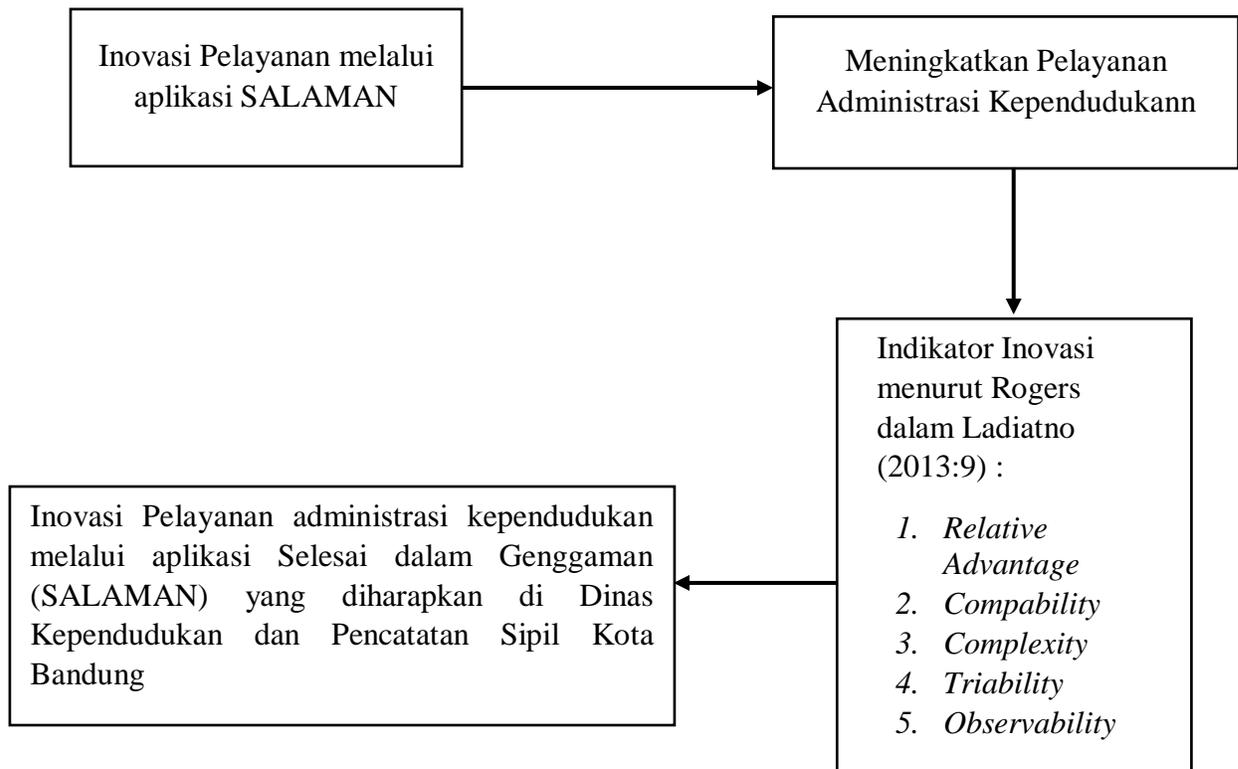
bagi masyarakat, sehingga masyarakat sangat perlu untuk diarahkan dalam penggunaan inovasi layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, peneliti melihat bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengukur inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) pada penelitian ini teori yang digunakan ialah pengukuran inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) meliputi : *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sedangkan menurut Meyer dan Sam Garg dalam Fontana (2011) menyebutkan bahwa inovasi membutuhkan integrasi organisasi yaitu sebagai berikut : Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, Integrasi intemporal antar fase- fase yang berbeda dalam proyek, Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, Integrasi dengan lingkungan.

Selain itu inovasi juga dapat dinilai menggunakan kriteria *best practice* yang dikemukakan oleh UN dalam Sangkala (2014:8) yang terdiri dari : Dampak (*Impact*), Kemitraan (*Partnership*), Keberlanjutan (*Sustainability*), Kepemimpinan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Leadership* dan *community empowerment*), Kesetaraan Gender dan Pengecualian Sosial (*Gender Equality* dan *Social Inclusion*), Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*Innovation within local content* dan *transferability*).

Dari perbandingan ketiga teori diatas, peneliti menggunakan teori pengukuran inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, yang mana akan digunakan sebagai acuan peneliti untuk mempermudah proses penelitian dan observasi, karena selaras dengan permasalahan yang terjadi di lapangan.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

**Sumber: Peneliti**

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditentukan oleh teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) yang terdiri dari : *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Obsarvability* (Kemudahan Diamati).
2. Terdapat Hambatan yang dialami pada penerapan aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Terdapat Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.