

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka membahas terkait dengan teori kepustakaan yang menyajikan penelitian guna mendukung berbagai perpecahan permasalahan sebagai dasar yang digunakan lanjutan terhadap analisis yang berhubungan dengan focus penelitian.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Pada sub-bab ini peneliti menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, berisi tentang hasil penelitian terdahulu serta focus penelitian yang serupa. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Secara umum pengertian penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga bisa berfungsi sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu peneliti juga bisa memeriksa apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Selain itu penelitian terdahulu juga menjadi sebuah bahan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut tabel yang menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Syahrul Gunawan (2021)	Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi 6 In 1 dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya	Atribut Inovasi Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara
2	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho (2019)	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Interaktif Miles dan Huberman	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara
3	Maysara1, Hasim As’ari (2021)	Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	Atribut Inovasi Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara

Sumber : Syahrul Gunawan (Skripsi), Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho (Jurnal), Maysara1, Hasim As’ari (Jurnal)

1. Hasil Penelitian Syahrul Gunawan

Penelitian pertama dilakukan oleh Syahrul Gunawan dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi 6 In 1 Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan teori difusi inovasi milik Rogers yang mendefinisikan proses inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara suatu sistem social. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan saluran komunikasi, jangka waktu, karakteristik inovasi serta perilaku pemberi layanan merupakan hal penting bagi masyarakat untuk mengadopsi inovasi 6 in 1. Selain itu penelitian ini memperoleh hasil bahwa inovasi 6 in 1 merupakan bagian dari sebuah inovasi karena memiliki karakteristik keunggulan relative, komabilitas, kerumitan, diujicobakan dan kemampuan untuk diamati. Dan juga adopter inovasi 6 in 1 lebih cenderung menggunakan komunikasi interpersonal dalam menerima inovasi 6 in 1.

2. Hasil Penelitian Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho

Penelitian kedua dilakukan oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta. Metode penelitian

menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dari 6 tipologi inovasi yang ada, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas terkait. Pada inovasi sistemik, masih adanya kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan tersebut. Adanya inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

3. Hasil Penelitian Maysara1 dan Hasim As'ari

Penelitian ketiga dilakukan oleh Maysara1 dan Hasim As'ari dengan mengambil judul inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi potensi investasi (siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. DPMPTSP Kota Dumai sedang gencar melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan. Inovasi yang dimaksud yaitu Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) untuk kemudahan berinvestasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai dan faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan SIAPI. Temuan dari penelitian ini yaitu inovasi belum berjalan dengan baik. Faktor yang menghambat penerapan SIAPI yaitu sosialisasi, half implemented, SDM dan anggaran.

2.1.2 Kajian Administrasi

Ketika Administrasi ada, selalu ada pola pikir yang dijadikan pedoman untuk melakukan berbagai aktivitas manusia yang sengaja dilakukan agar pelaksanaan berbagai tindakan yang telah direncanakan sebelumnya tidak gagal. Sebagai bisnis atau kegiatan, administrasi berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan. Ada banyak tugas administrasi yang berada di bawah payung administrasi. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari membuat catatan hingga melakukan pembukuan sederhana hingga menyiapkan agenda. Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi, kami selalu terlibat dalam proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan.

Misalnya, Ulbert Silallahi mengkaji administrasi dalam arti luas dalam bukunya *Studies on Administrative Sciences* (2016:7) “Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.”

Menurut definisi para ahli, administrasi adalah bentuk kerjasama manusia di mana rencana dikembangkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Administrasi dalam kenyataannya bertingkat-tingkat, dimulai dari gambaran yang paling luas dan berlanjut ke gambaran yang paling sempit, apakah kita melihat fokus kajiannya dengan menuntut pemikiran ilmiah ataukah kita

melihatnya dari segi fokus kajiannya dengan mensyaratkan pemikiran ilmiah dan pemikiran ilmiah. juga dalam pengertian lokus sebagai suatu kegiatan atau kegiatan yang hasilnya dapat memenuhi tuntutan hidup manusia.

Administrasi didefinisikan sebagai berikut oleh Ulbert Silallahi dalam bukunya *The Study of Administrative Sciences* (2016:5):

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”

Dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah pengumpulan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis untuk memudahkan dalam memperoleh data pada saat dibutuhkan di kemudian hari.

Untuk itu peneliti mengacu pada konsep administrasi Siagian (2003:2) yang tertuang dalam buku *Administrasi Pembangunan*, yang menjelaskan administrasi adalah “Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Publik

Kehadiran administrasi dalam suatu negara merupakan suatu keharusan dan kebutuhan; administrasi adalah kumpulan norma dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Administrasi adalah kumpulan peraturan dan keteraturan yang dapat digunakan untuk

memberikan layanan kepada masyarakat umum. Namun, itu diubah menjadi layanan yang disponsori negara. Sekalipun Negara benar-benar diselenggarakan untuk kepentingan rakyat, masyarakat dapat dianggap sebagai Negara di satu pihak, dengan kepentingan masyarakat umum dilayani oleh pemerintah di pihak lain, sepanjang hal ini dilakukan sesuai dengan standar moral agama.

Menurut Gordon, sebagaimana diceritakan Syafiie dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25), berikut komentarnya:

“Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik terhubung dengan eksekutif, yudikatif, dan legislatif karena saran yang diberikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi publik pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.

2.1.2.2 Fungsi Administrasi

William H. Newman, menyebut “*The work of Administration*” yang dapat dibagi dalam 5 (lima) proses yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
3. Pengumpulan Sumber (*Assembling resources*)
4. Pengendalian Kerja (*Supervising*)
5. Pengawasan (*Controlling*)

Berdasarkan pemaparan fungsi administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menentukan apa yang ingin dilakukan dalam suatu pekerjaan disebut dengan (*planning*), mengelompokkan kegiatan yang dilakukan namun saling

berhubungan disebut dengan (*organizing*), mengumpulkan sebuah informasi sebanyak mungkin dapat disebut dengan (*assembling resources*), Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung yang disebut dengan (*supervising*), Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*).

2.1.3 Teori Pelayanan

Ada beberapa cara untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, tetapi salah satu yang paling penting adalah fokus pada layanan pelanggan. Orang dan organisasi yang memberikan layanan dinilai berdasarkan tingkat kualitasnya dengan cara mereka memberikan layanan.

Pelayanan menurut Hardiyansah (2011) diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk membantu, mempersiapkan, dan mengelola baik berupa barang maupun jasa (2011:11).

Menurut Sinambela (2011:4), didefinisikan oleh Kotler sebagai setiap kegiatan menguntungkan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi yang menghasilkan

kepuasan, terlepas dari apakah itu menghasilkan barang berwujud. Dengan menggunakan perspektif ini, dapat ditunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil atau item layanan, tetapi oleh sikap penyedia layanan.

Ratminto Gronross dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) memberikan pandangan lain tentang layanan tersebut, dengan mengatakan bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”

Layanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dapat diamati melalui interaksi antara penerima dan penyedia layanan, yang menggunakan peralatan seperti organisasi atau bisnis.

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Untuk memulai, peneliti akan menjelaskan perbedaan antara layanan publik dan swasta dan apa itu layanan dan bukan. Kata “pelayanan publik” dicetuskan sebagai respon terhadap isu kepentingan publik yang menjadi pendorong terbentuknya istilah tersebut.

Kegiatan-kegiatan berikut ini termasuk dalam pelayanan publik, menurut Dwiyanto Agus (2006:136).

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.”

Sementara pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah:

”Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4)

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pekerja industri jasa nonkomersial dan komersial sama-sama terutama peduli dengan memberikan layanan kepada orang lain, terlepas dari apakah mereka komersial atau nonkomersial. Akan tetapi, ada perbedaan yang jelas antara layanan yang diberikan oleh pihak swasta dan layanan yang ditawarkan oleh organisasi nirlaba, yang biasanya ditangani oleh pemerintah. Berbeda dengan kegiatan jasa komersial, kegiatan jasa non-komersial terutama berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pelayanan umum atau umum) yang bukan untuk mencari keuntungan, melainkan diarahkan untuk melayani masyarakat. Kegiatan jasa yang tidak dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan tetapi berfokus pada penyediaan barang atau jasa dikenal sebagai "non-komersial."

Semua bentuk pelayanan publik, baik yang diberikan oleh pemerintah dan instansinya, maupun yang disediakan oleh pihak swasta, dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik, menurut beberapa ahli. Mereka yang menguasai BUMD berbasis daerah dan berfungsi dalam rangka penegakan hukum dan peraturan.

2.1.3.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Karena masyarakat bersifat dinamis dan kritis, pelayanan publik harus mampu beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan publik pada waktu tertentu. Pemerintah harus bekerja dengan berbagai pemangku kepentingan dalam situasi ini. Agar harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi. Serangkaian tindakan terpadu yang sederhana, jelas, lancar, tepat, menyeluruh, wajar, dan ekonomis dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, penyedia layanan harus mematuhi standar layanan secara ketat. Untuk mencapai tingkat kepuasan ini, pelayanan publik yang terampil harus digunakan. Prinsip-prinsip untuk memberikan pelayanan publik dapat diringkas dengan cara berikut oleh Lijan Sinambela et al. (2011:6):

1. Keterbukaan dan transparansi Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
2. Transparansi dan Akuntabilitas Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.
3. Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
4. Penting untuk mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlibat dalam proses Meningkatkan pelayanan publik dengan memasukkan masukan dan tujuan masyarakat, kebutuhan, dan harapan ke dalam proses implementasi
5. Ini berarti bahwa "persamaan hak" berarti "tidak diskriminatif" dalam arti tidak membedakan ras atau agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
6. Merupakan tanggung jawab kedua belah pihak untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kemitraan pelayanan publik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Eny Kusdarini (2011), yang memuat 12 asas, antara lain sebagai berikut:

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,

8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sebagaimana tertuang dalam Permen Nomor: 44 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota.

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standard Operating Procedures (SOP) atau prosedur tetap (Protap) adalah prosedur kerja secara rinci yang dibakukan untuk digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan kegiatan.
4. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Pembina pelayanan adalah instansi/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Unit pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU/BLUD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kinerja pemerintah kabupaten/kota adalah prestasi pemerintah kabupaten /kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
8. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun provinsi untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pejabat pemerintah menempatkan prioritas tinggi pada kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Standar layanan harus didefinisikan dan tersedia untuk umum agar dapat memberikan tingkat kepercayaan kepada penerima layanan. Menurut SK MENPAN 63 Tahun 2004 (Hardiyansyah, 2011:28), standar pelayanan publik yang dilaksanakan paling kurang meliputi ketentuan:

1. Proses pelayanan standar untuk penyedia layanan dan konsumen, serta pengadaan.
2. Perkiraan waktu penyelesaian Sejak aplikasi diajukan hingga layanan selesai, termasuk keluhan, angka ini ditentukan.
3. Ketika pelanggan menerima layanan, biaya atau tarif ditempatkan, bersama dengan rincian mereka.
4. Produk dan layanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan Sesuai dengan parameter yang ditentukan, hasil layanan diharapkan dapat terpenuhi.
5. Agar penyelenggara pelayanan publik dianggap efektif, maka harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Bangunan dan struktur
6. kapasitas penyedia layanan untuk menyediakan layanan Ketika menilai kompetensi penyedia layanan, sangat penting untuk memperhitungkan tingkat pengetahuan, keahlian, dan kemampuan mereka, serta sikap dan sifat perilaku mereka.

Menciptakan standar pelayanan diperlukan persyaratan tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Contoh komponen standar pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Aturan dan peraturan yang menjadi dasar dari sistem hukum.
2. Indikasi apa yang harus dilakukan Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi agar dapat mengelola jenis layanan tertentu dengan benar.
3. Sistem, teknik, dan proses menguraikan prosedur untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk keluhan, mengenai layanan yang dibekukan.
4. Kapan proyek akan selesai. Untuk setiap layanan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh prosedur layanan dinyatakan.
5. Biaya dan biaya Anggota komunitas setuju untuk membayar biaya kepada penyedia layanan sebagai imbalan untuk mengelola dan/atau menerima layanan dari penyedia.
6. Produk layanan: Layanan yang diberikan dan diterima memenuhi persyaratan kontrak.
7. Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi penduduk rentan termasuk dalam kategori infrastruktur, peralatan, dan fasilitas ini.
8. Kemampuan untuk berhasil mengimplementasikan suatu rencana Beberapa kompetensi pelaksana meliputi penguasaan keahlian, bakat, dan pengalaman.
9. Saya mengacu pada kontrol internal saya. Pengendalian proses menjadi tanggung jawab ketua kelompok atau atasan langsung pelaksana.
10. Terdapat protokol yang ditetapkan untuk memastikan keamanan dan tindak lanjut pengaduan, serta untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan segera.
11. Jumlah pelaksana dan sumber daya yang cukup untuk menangani beban kerja
12. Layanan dijamin akan diberikan sesuai dengan standar dan persyaratan yang ditetapkan perusahaan.
13. Janji dan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan kemungkinan ketidakpastian, dalam bentuk janji dan janji
14. Evaluasi kinerja pelaksana Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Ringkasnya, penetapan standar pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Masyarakat harus dapat memperoleh layanan yang memenuhi kebutuhan

dan proses yang mereka puas tanpa membebani kapasitas masyarakat untuk mengakses layanan.

2.1.3.4 Jenis-jenis Pelayanan

Tidak mungkin berbicara tentang pelayanan tanpa memikirkan manusia, karena pelayanan sangat erat kaitannya dengan tuntutan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia perlu disediakan sarana yang seluas-luasnya. jangkauan pelayanan karena kebutuhan hidup manusia yang luas. Kepentingan berperan dalam terselenggaranya pelayanan publik atau publik, dan kepentingan tersebut dapat bermacam-macam bentuknya, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang luas. Menurut Keputusan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003, kegiatan pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang melayani masyarakat umum:

1. Layanan yang menghasilkan dokumen resmi untuk publik, seperti sertifikat kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan sertifikat kepemilikan atau penguasaan suatu objek dikategorikan sebagai layanan administrasi. Untuk urusan surat dinas, daftar itu antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan kematian serta Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan tanda pengenal lainnya seperti Surat Izin Mengemudi dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
2. Jasa yang menciptakan komoditas bagi masyarakat umum, antara lain jaringan telepon, distribusi listrik, dan penyediaan air bersih, merupakan contoh dari jasa barang.
3. Bisnis-bisnis yang menyediakan berbagai layanan kepada publik yang lebih luas termasuk dalam kelompok ini. Di antaranya adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, dan layanan pos.

Dari sudut pandang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons (1999: 7) membedakan lima jenis pelayanan publik. Di bawah ini adalah spesifikasinya:

1. Kegiatan konsultasi, jasa keuangan, dan perbankan semuanya termasuk dalam kategori luas layanan bisnis.
2. Contohnya termasuk penjualan, peralatan, dan aktivitas pemeliharaan.

3. Operasi jasa di bidang transportasi dan komunikasi termasuk dalam kategori ini.
4. Restoran dan bisnis perawatan kesehatan adalah contoh layanan sosial dan pribadi.
5. Ini digambarkan sebagai layanan yang diberikan pemerintah kepada ekonomi, yang berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhannya.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), layanan berikut ini termasuk dalam jangkauan barang publik dan layanan yang tersedia untuk masyarakat umum:

1. Pajak daerah, retribusi daerah, dan layanan imigrasi semuanya dianggap sebagai bagian dari kategori layanan pemerintah yang lebih besar. Ini termasuk Kartu Keluarga/KTP dan IMB.
2. Misalnya, jalan, jembatan, pelabuhan, dan prasarana lainnya merupakan bagian dari jasa pembangunan, yaitu pelayanan masyarakat yang memungkinkan individu masyarakat terlibat dalam kehidupan sehari-hari sebagai anggota masyarakat.
3. Perusahaan jasa utilitas menyediakan listrik, air, telepon, dan transportasi, hanya untuk beberapa nama.
4. Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa menyediakan layanan ini, yang menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah (UNDP).
5. Ada penekanan yang lebih tinggi pada kegiatan sosial, seperti kesehatan dan pendidikan dan pekerjaan dan penjara dan panti asuhan serta lembaga dan organisasi lain semacam itu.

Beberapa layanan yang diberikan oleh fasilitas layanan antara lain sebagai berikut:

1. Dengan menghemat waktu, proses pelaksanaan pekerjaan dapat menjadi lebih efisien.
2. Produk dan layanan dapat ditingkatkan dua kali lipat efisiensinya saat ini.
3. Ketika produk diberikan kepada pelaku jasa dalam pengaturan yang tepat, dapat dipastikan bahwa ukuran dan kualitas produk tepat.
4. Menciptakan rasa aman dan nyaman.
5. Penting untuk membuat penyelenggara merasa berhasil dan mengurangi sifat emosionalnya sendiri.

Keberagaman kegiatan dan format pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas ditunjukkan oleh beragamnya sudut pandang dalam pendistribusian pelayanan tersebut. Semua pihak harus terlibat dalam menangani masalah pelayanan publik dalam satu pemerintahan: pemerintah yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang menerimanya. Ini adalah topik yang kompleks, dan membutuhkan kerja sama mereka.

2.1.3.5 Unsur-Unsur Pelayanan

Untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan, banyak komponen yang harus disatukan agar dapat berjalan efektif. Berikut adalah daftar yang diberikan oleh Moenir (2002:8):

1. Untuk menyebutkan beberapa saja, ada sistem, pendekatan, dan prosedur. Informasi, protokol, dan strategi harus tersedia untuk menjamin bahwa layanan diberikan semulus mungkin dalam bisnis layanan.
2. Masalah kepegawaian dan administrasi Di pihak staf, pelaksanaan peralatan dalam pelayanan lebih diteliti dengan seksama. Sebagai profesional jasa, pegawai pemerintah diharapkan menunjukkan perilaku profesional dan menerima kritik dari klien mereka atau masyarakat luas.
3. Sarana dan prasarana dalam kondisi baik. Peralatan dan ruang kerja, serta akses ke fasilitas servis, sangat penting untuk layanan. Ruang tamu, tempat parkir, dan lain sebagainya hanyalah beberapa kebutuhan saja.
4. masyarakat adalah klien. Demografi orang yang menggunakan layanan ini sama beragamnya dengan orang yang menggunakannya.

Upaya penyedia layanan, kejelasan informasi, dan proses yang mendasar dan mudah, semuanya diperlukan agar setiap layanan publik dapat berjalan dengan lancar. Penggunaan sistem antrian merupakan salah satu contoh bagaimana polisi menjamin pelayanan diberikan tepat waktu. Selain itu, penting untuk diingat bahwa

layanan berkualitas tinggi hanya dapat diberikan oleh tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi.

Layanan pelanggan dijamin oleh petugas yang berpengalaman di bidangnya dan memiliki kualifikasi yang sesuai untuk menjalankan tugasnya. Untuk menjamin kepuasan pelanggan, diperlukan tenaga pelayanan yang profesional. Petugas harus bersikap ramah dan sabar terhadap pelanggannya selain bersikap profesional, mengingat keragaman penduduk dalam hal pendidikan dan kecenderungan perilaku.

Ada komponen pendukung penting lainnya seperti sarana dan prasarana. Pengguna jasa harus merasa aman dan tenteram dalam sarana dan prasarana umum yang disediakan oleh pejabat publik agar masyarakat dapat menggunakannya. Juga akan lebih mudah bagi polisi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum jika tersedia sarana dan prasarana yang lengkap. Pada bagian akhir, fokus diberikan pada peran masyarakat sebagai konsumen jasa. Aparat penegak hukum memiliki tanggung jawab untuk menyediakan publik dengan layanan berkualitas tinggi. Namun, masyarakat memiliki kewajiban untuk mengikuti norma-norma pelayanan yang ditetapkan oleh petugas dalam rangka menjaga keseimbangan hak dan kewajiban baik bagi pengguna jasa maupun penyedia jasa di masyarakat, selain memiliki hak.

2.1.3.6 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan publik hanya dapat berjalan sesuai rencana jika faktor-faktor pendukungnya memadai dan dapat dioperasikan dengan sukses dan efisien. Proses layanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, yang masing-masing

memainkan fungsi spesifik tetapi saling memperkuat dalam menjamin layanan berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dimungkinkan ketika masing-masing elemen ini selaras.

Menurut Moenir (2002), penyediaan jasa bergantung pada enam faktor yang berbeda, antara lain:

1. Konstituen utama Kesadaran, Keadaan jiwa seseorang dapat dicapai melalui komponen kesadaran ini, yang merupakan titik di mana banyak aspek berkumpul untuk membantu seseorang memperoleh kepercayaan pada bakatnya sendiri, kedamaian, keteguhan hati, dan keselarasan jiwanya. Mengetahui sesuatu memudahkan seseorang untuk lebih berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan yang sedang dihadapi.
2. Komponen dua: aturan praktis Semua tugas yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang membutuhkan penggunaan aturan. Akibatnya, setiap aturan memiliki efek, apakah itu positif atau negatif. Aturan ini dapat diingat ketika seseorang membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan selanjutnya.
3. Aspek organisasi tidak hanya meliputi struktur organisasi, tetapi juga pelaksanaan cara kerja organisasi. Akibatnya, organisasi harus memiliki sistem, prosedur, dan strategi untuk memfasilitasi mekanisme kerja.
4. Pendapatan seseorang adalah suatu bentuk kompensasi atas usaha dan ide-ide yang telah dimasukkan orang lain ke dalam usaha mereka. Kompensasi diberikan dalam bentuk uang, hadiah, atau penggunaan fasilitas dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
5. Faktor kemampuan harus dihitung untuk setiap karyawan untuk menetapkan sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas untuk menyediakan barang atau jasa yang memenuhi harapan konsumen.
6. Lokasi fasilitas pelayanan, Komponen fasilitas memuat segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berperan sebagai alat penunjang utama dalam pelaksanaan penyelesaian proyek dan dimaksudkan untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.

Fasilitas layanan memainkan berbagai fungsi, termasuk:

1. Jadikan pekerjaan lebih efisien dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan produktivitas.
2. Meningkatkan produktivitas total barang dan jasa sangat penting.
3. Tentukan pilihan terbaik dan paling aman untuk Anda.
4. Memberikan rasa aman bagi mereka yang diserang. '

5. Untuk mengurangi dampak emosional dari skenario, penting bagi individu yang tertarik untuk merasa bahagia.

Ada sejumlah faktor penting yang mengarah pada pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

Terlepas dari apakah layanan itu lisan, tertulis, atau berbasis gerakan/tindakan, keenam faktor ini semua bekerja sama untuk memastikan implementasi layanan sebaik mungkin, baik lisan, tertulis, atau berbasis gerakan/tindakan.

Mengadopsi peningkatan kualitas yang berkelanjutan memerlukan sejumlah faktor, menurut Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2005:75). “Kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, penilaian, komunikasi, serta apresiasi dan pengakuan” adalah enam komponen yang perlu diperhatikan.

Pelayanan publik memperhatikan komponen-komponen pendukungnya untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti kesadaran masyarakat, faktor peraturan, faktor organisasi, faktor penghargaan atau gaji, faktor kemampuan di tempat kerja, faktor yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, serta komunikasi dan pendidikan untuk menjamin keselamatan dan kesehatan kerja. layanan yang efektif.

2.1.3.7 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik merupakan tanggung jawab instansi pemerintah. Instansi pemerintah federal dan negara bagian, serta badan usaha milik daerah (BUMD), semuanya termasuk dalam kata "lembaga pemerintah" untuk tujuan yang menentukan ini. Layanan publik membantu berbagai entitas, termasuk individu, kelompok, pemerintah, dan perusahaan.

Karena masyarakat kurang mengharapkan lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai agen barang publik, maka kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, yang juga dikenal sebagai pelayanan publik, dianggap kurang mampu. Menurut Batinggi Achmat (1999: 53), "birokrasi" adalah istilah untuk semacam orang yang dimaksudkan untuk melakukan tanggung jawab administratif yang luas dengan mengatur secara cermat pekerjaan banyak orang secara berkelanjutan.

Sebagai sebuah konsep, birokrasi bukanlah hal yang buruk. Organisasi birokrasi memiliki pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas, yang menjamin bahwa setiap komponen birokrasi memiliki kewajiban dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Metode dan prosedur menentukan bagaimana pekerjaan diselesaikan dalam birokrasi sehingga tujuan individu yang bekerja di sana dapat terwujud. Dalam organisasi birokrasi, segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berwenang, oleh karena itu protokol yang berlaku untuk individu tertentu harus dipatuhi.

Karakteristik birokrasi yang diinginkan antara lain sebagai berikut, menurut Batingi Ahmad (1999: 53).

1. Pembagian kerja yang kurang jelas,
2. Adanya hierarki jabatan,

3. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
4. Prinsip *formalistic impersonality*,
5. Penempatan berdasarkan karier,
6. Prinsip rasionalitas.

Pemberlakuan otonomi daerah diharapkan dapat memberikan dampak yang cukup besar bagi perkembangan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, desentralisasi kewenangan dari tingkat nasional ke daerah memungkinkan pemberian layanan dilakukan dengan rute birokrasi yang lebih pendek dan memungkinkan pemerintah daerah untuk berinovasi dalam pemberian layanan dan peningkatan kualitas.

Organisasi dapat melakukan hal-hal berikut berdasarkan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

1. Untuk melaksanakan tugas seseorang tanpa campur tangan dari orang lain yang tidak melakukan tugasnya.
2. Bersama-sama, kita bisa berbuat lebih banyak.
3. Memiliki anggaran untuk pembiayaan pelayanan publik adalah suatu keharusan.
4. Menjamin bahwa pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan realitas pelayanan publik dipertahankan selama pelaksanaan.
5. Menolak tuntutan layanan yang ilegal atau tidak etis.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mengamanatkan agar penyelenggara mematuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk menetapkan standar layanan, metode berikut harus digunakan:
2. menyusun, menetapkan, dan menyebarluaskan iklan layanan;
3. Mengidentifikasi dan menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Penyediaan gedung, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik antara lain untuk menciptakan iklim pelayanan.
5. Peran lainnya adalah memberikan pelatihan berkualitas tinggi yang sesuai dengan standar pelayanan publik.

Penyedia layanan publik dapat didefinisikan sebagai setiap lembaga administrasi negara yang didirikan oleh undang-undang untuk tujuan memberikan

layanan publik. Dalam hal tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan publik, badan tersebut harus memberikan perhatian khusus pada undang-undang dan peraturan yang sesuai.

2.1.4 Kajian Inovasi

2.1.4.1 Pengertian Inovasi

Menurut M. Mas'ud Said, (2007) "Inovasi dimaknai sebagai perubahan yang terencana dan sistematis dengan memanfaatkan teknologi dan penggunaan sarana dan prasarana baru dalam lingkungan instansi/organisasi".

Undang-undang No.18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi merupakan sebuah kegiatan kajian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang mempunyai tujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru serta cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada dalam produk atau proses produksi.

Pandangan lain mengenai inovasi menurut Muluk, M.R. Khairul (2008:43):

"Inovasi merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan sebuah keharusan mengingat tuntutan peningkatan kualitas kinerja instansi pemerintahan sangat massif dilakukan, masyarakat pastinya menuntut perbaikan kinerja instansi pemerintahan dalam hal ini pelayanan publik. Inovasi merupakan solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat".

Berdasarkan beberapa defnisi inovasi diatas dapat dilihat bahwasanya inovasi tidak hanya sebatas pada pemanfaatan teknologi baru saja tetapi juga lebih luar dari pada itu meliputi inovasi produk baru, proses baru, bentuk layanan baru sehingga terlihat adanya pembaharuan dalam penyelenggaraan organisasi.

2.1.4.2 Aspek-Aspek Inovasi

Pelaksanaan inovasi terdapat lima hal yang melekat pada inovasi yakni pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru. Inovasi merupakan sebuah produk dari pemikiran baru yang diharapkan mampu membuat perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika dilihat dalam perspektif yang lebih luas maka inovasi dilihat sebagai sebuah cara yang dirancang untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi identik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mana lahir dari ide dan pemikiran secara ilmiah. Dalam proses penciptaannya pun telah melalui banyak proses sampai dengan inovasi tersebut terlaksana. Pada dasarnya inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan memiliki ciri khas untuk melihatnya antara lain:

1. Khas
Ciri merupakan sebuah hal yang mudah diingat dalam sebuah inovasi yang mana ciri khas ini tidak ditemukan dari ide/gagasan sebelumnya, jika sebuah inovasi tidak memiliki sebuah ciri khas yang berbeda dari sebelumnya maka tidak dapat digolongkan sebagai sebuah inovasi baru.
2. Baru
Tentunya sebuah inovasi haruslah baru atau belum pernah ada sebelumnya dan juga belum pernah dipublikasikan dan diterapkan sebelumnya.
3. Terencana
Inovasi dicetuskan sebagai sesuatu yang terencana untuk mengembangkan suatu produk-produk atau objek tertentu
4. Memiliki Tujuan
Aspek ini merupakan hal yang harus ada dalam sebuah inovasi dikarenakan sebuah inovasi harus memiliki tujuan yang jelas, fungsi dan manfaatnya ada dan teruntuk individu ataupun masyarakat luas.

2.1.4.3 Tripologi Inovasi

Tripologi inovasi menurut Muluk, M.R. Khairul (2008 : 45):

“Inovasi merupakan sebuah konsep yang sangat dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintahan sebagai perubahan akan tuntutan zaman. Sebuah penciptaan inovasi haruslah didasari oleh acuan-acuan yang penting seperti proses politik, kualitas yang dihasilkan dan lain-lain. Oleh karenanya proses penciptaan inovasi sangat kompleks dan harus melihat situasi dan kondisi sehingga kebermanfaatannya bisa dirasakan oleh masyarakat. Sebuah inovasi dalam penerapannya dikatakan sukses apabila inovasi tersebut menampilkan kreasi dan pembaharuan yang terletak pada prosesnya, produk yang dihasilkan, sistem pelayanannya, dan metode pelayanan baru yang diberikan dalam upaya untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi”.

Inovasi tidak hanya dimaknai dalam lingkup produk dan pelayanan semata.

Inovasi produk dan layanan meliputi adanya perubahan bentuk dan suatu desain produk. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas pelayanan yang berkelanjutan serta mengacu kepada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Berhasilnya sebuah inovasi pelayanan publik, merupakan sebuah hasil kreasi dan implementasi dari suatu proses, produk layanan dan metode pelayanan yang baru dan sebagai bentuk pengembangan pelayanan publik yang nyata. Berikut tipologi inovasi yang dilihat dari beberapa aspek meliputi:

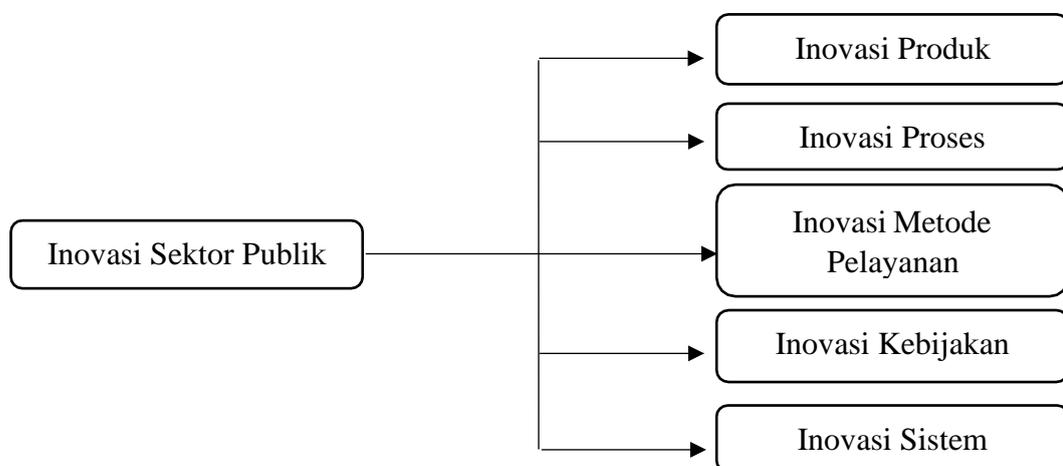
1. Inovasi produk
Dimulai dengan adanya perubahan desain dan produk suatu layanan sehingga terlihat perbandingan antara produk lama dan produk baru, produk baru merupakan penyempurnaan dari produk sebelumnya
2. Inovasi proses
Mengarah kepada pembaharuan kualitas yang berkelanjutan serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode pelayanan
Berkaitan dengan adanya pembaharuan dalam pola hubungan yang akan dilaksanakan oleh pemberi dan penerima layanan, Inovasi dalam metode pelayanan biasanya dikaitkan dengan pembaharuan pelayanan menggunakan penerapan teknologi untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan.
4. Inovasi strategi atau kebijakan

Merujuk kepada pembaruan pada aspek visi, misi, tujuan dan strategi baru serta strategi baru untuk mengantisipasi permasalahan yang akan muncul sehingga memerlukan kebijakan baru.

5. Inovasi Sistem

Berkaitan dengan perubahan jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan dan pengelolaan dan kemajuan organisasi.

Untuk lebih jelasnya, tipologi inovasi sector publik dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1 Tripologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Muluk (2008:45)

2.1.4.4 Karakteristik Inovasi

Buku *Diffusion of Innovations*, Rogers menyampaikan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi yakni *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability* dan *Observability*.

Faktor pertama yang dipaparkan oleh Rogers adalah *Relative Advantage*, Rogers menyatakan bahwa:

“Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes. The degree of relative advantage is often expressed in economic profitability, in status giving, or in other ways. The nature of the innovation largely determines what specific type of

relative advantage (such as economic, sosial, and the like) is important to adopters, although the characteristics of the potential adopters also affect which dimensions of relative advantage are most important (as we shall show in this section)."

“Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif sering dinyatakan dalam profitabilitas ekonomi, dalam pemberian status, atau dengan cara lain. Sifat inovasi sangat menentukan jenis tertentu dari keuntungan relatif (seperti ekonomi, sosial, dan sejenisnya) yang penting bagi pengadopsi, meskipun karakteristik pengadopsi potensial juga mempengaruhi dimensi keuntungan relatif mana yang paling penting (seperti yang akan kita bahas nanti).”

Penjelasan Rogers tentang faktor *Relative Advantage* berkaitan bagaimana sebuah inovasi dapat memberikan keuntungan bagi penerima inovasi tersebut. Keuntungan dari pada inovasi tersebut dapat dilihat pada nilai ekonominya, sosialnya, kesenangan, kepuasan atau terlihat pada aspek-aspek yang lain. Ketika sebuah inovasi mampu untuk menguntungkan bagi pengguna atau penerima layanan inovasi maka inovasi tersebut bisa cepat tersebar.

Faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah *compatibility*,

Pada tahap ini Rogers menyatakan bahwa:

“Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters. An idea that is more compatible is less uncertain to the potential adopter. An innovation can be compatible or incompatible (1) with sociocultural values and beliefs, (2) with previously introduced ideas, or (3) with client needs for innovations.”

“Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Sebuah ide yang lebih kompatibel kurang pasti bagi pengadopsi potensial. Suatu inovasi dapat kompatibel atau tidak sesuai (1) dengan nilai dan keyakinan budaya sosial, (2) dengan ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya, atau (3) dengan kebutuhan klien akan inovasi.”

Pemaparan Rogers tentang *compatibility* dalam mempengaruhi keberhasilan inovasi yakni terkait bagaimana inovasi yang ada sesuai dengan nilai yang berlaku dimasyarakat. Jikalau inovasi melenceng dari kebutuhan masyarakat, maka tentu tidak mendapat respon yang baik dari masyarakat yang membuat penerimaan inovasi terhambat.

Faktor Ketiga yang mempengaruhi keberhasilan inovasi yaitu *complexity*, Rogers memaparkan bahwa:

“Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use.”

“Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.”

Penjelasan Rogers tersebut terkait dengan tingkat kesulitan yang dialami oleh penerima inovasi dalam memahami ataupun menggunakan inovasi sesuai aturan. Inovasi akan cepat tersebar dan diadopsi jika inovasi tersebut tidak rumit dan mudah dipahami.

Faktor Keempat yang mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah *triability*, Rogers memaparkan bahwa:

“Triability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis. New ideas that can be tried on the installment plan will generally be adopted more rapidly than innovations that are not divisible. An innovation that is trialable is less uncertain for the adopter.”

“Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar yang terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dibagi. Sebuah inovasi yang dapat diuji coba kurang pasti bagi pengadopsinya.”

Ditahap ini inovasi akan diuji coba oleh penerima, dengan melakukan ujicoba maka kekurangan dapat diatasi dengan cepat.

Faktor Kelima yaitu *observability*, Rogers mengatakan bahwa:

“Observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others. The results of some ideas are easily observed and communicated to others, whereas some innovations are difficult to describe to others.”

“Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Hasil dari beberapa ide mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk dijelaskan kepada orang lain.”

Tahapan ini merupakan tahap evaluasi terhadap proses inovasi yang telah berjalan. Berkaitan dengan pola pikir masyarakat yang berkembang sesuai perkembangan zaman yang pesat membuat masyarakat cenderung lebih terbuka dengan sebuah perubahan yang terjadi, sehingga mempermudah masuknya ide-ide baru dalam sistem sosial yang berkembang.

2.1.4.5 Elemen Difusi Inovasi

Difusi adalah proses penyampaian atau komunikasi antara masyarakat dengan menggunakan saluran tertentu dan dalam waktu tertentu. Menurut Rogers sebagaimana yang dikutip oleh Sa'ud menyatakan bahwa ada empat elemen difusi inovasi yaitu:

1. Karakteristik Inovasi
Inovasi dilihat sebagai bentuk gagasan ide atau produk yang dianggap baru. Dengan demikian, sebuah inovasi dapat dilihat secara subjektif oleh penerimanya.
2. Saluran komunikasi,
Merupakan saluran pertukaran informasi dalam anggota sistem sosial. Saluran komunikasi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai sebuah produk inovasi kepada penerima, komunikasi yang dimaksudkan ialah memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak umum sehingga tersebar luas.
3. Jangka waktu
Dapat dikatakan sebagai suatu proses dalam komunikasi untuk mengetahui apakah pihak penerima menerima atau menolak sebuah inovasi yang ada. Ada beberapa dimensi waktu yaitu Pertama, Proses pengambilan keputusan inovasi.

Kedua, Tingkat keinovatifan seseorang (apakah cepat atau lambat dalam menerima inovasi). Ketiga, tingkat kecepatan waktu pengadopsian atau tahap implementasi inovasi dalam sistem sosial.

4. Sistem sosial

Merupakan kumpulan berbagai unit yang berbeda dengan fungsi yang terikat dengan kerjasama untuk memecahkan masalah untuk mencapai visi-misi yang ditentukan. Anggota dari sistem sosial bisa berupa individu, kelompok informal, organisasi atau sub sistem yang lain. Itu artinya sebuah inovasi dalam proses penyebarannya tidak selalu sesuai dengan rencana dan berjalan lancar karena kerap terjadi perbedaan inovasi yang dikembangkan dengan sistem sosial yang ada.

2.1.4.6 Tahapan Keputusan Inovasi

Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan seseorang untuk mengambil keputusan, sebuah keputusan inovasi yang diambil dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu, sehingga individu maupun organisasi lain memiliki waktu untuk menjadikan bahan pertimbangan untuk memutuskan sebuah inovasi tersebut.

Berikut adalah model tahapan keputusan inovasi menurut Rogers:

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)
Dalam tahap ini dimulai dari adanya pengetahuan yang dimiliki bagi pengambil keputusan inovasi. Jika memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi maka inovasi yang diputuskan sudah dilihat sejauh mana fungsinya.
2. Tahap Bujukan (*Persuasion*)
Ditahap ini seseorang membentuk sikap untuk menyukai atau tidak menyukai terhadap inovasi, tahap ini sangat penting karena harus memiliki kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dimasa mendatang
3. Tahap Keputusan (*Decision*)
Tahap ini mengarah kepada diterima atau tidaknya sebuah inovasi, menerima inovasi berarti akan menerapkannya, namun jika inovasi ditolak maka tidak diterapkan. Dalam kenyataannya pada setiap tahap dalam proses keputusan inovasi dapat terjadi penolakan inovasi.
4. Tahap Implementasi (*Implementation*)
Tahap ini terjadi apabila suatu inovasi telah diterapkan, dalam tahap ini berlangsung keaktifan antara individu, tahap implementasi dapat berlangsung hingga waktu yang tidak ditentukan, yang menjadi tanda

tahap implementasi sudah berakhir dilihat dari penerapan itu sudah melembaga atau sudah menjadi rutinitas yang sudah biasa dilakukan.

5. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*)

Ditahap ini seseorang atau organisasi mencari informasi untuk menguatkan keputusan yang telah diambil, jika mendapatkan informasi yang berbeda dari sebelumnya maka ia dapat menarik keputusan yang telah ia tetapkan sebelumnya. Dalam tahap konfirmasi sering kali terjadi adanya perubahan perilaku seseorang antara lain karena ketidakseimbangan internal lembaga, orang itu merasa bahwa ada sesuatu yang tidak sesuai atau tidak selaras.

2.1.4.7 Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah konsep layanan baru yang lahir dari gagasan/ide kreatif yang original yang diadaptasi ataupun dimodifikasi sehingga dapat memberikan faedah kepada masyarakat selaku pihak yang membutuhkan layanan. Inovasi pelayanan publik tidak hanya berpatokan pada penemuan sesuatu yang baru, akan tetapi lebih luas daripada itu. Maksudnya bahwa dalam inovasi tidak hanya terpaku pada penciptaan inovasi baru, namun juga dapat dilihat pada inovasi yang sudah ada dan yang telah mengalami perbaikan atau evaluasi untuk kesempurnaan inovasi.

Definisi lain Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017, dijelaskan inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup tata laksana internal serta pelaksanaan manajemen dan pengelolaan unsur manajemen dalam rangka menyediakan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi.

Peraturan pemerintah No.38 tahun 2017 tentang inovasi daerah, ada beberapa kriteria dalam sebuah inovasi pelayanan yaitu, adanya pembaharuan secara penuh atau setengah dalam unsur inovasi, mempunyai asas kebermanfaat

bagi masyarakat ataupun pemerintah, tidak membatasi masyarakat serta sesuai dengan peraturan hukum dan perundang-undangan, merupakan urusan pemerintah baik pusat atau daerah dan dapat direplika. Inovasi haruslah memiliki sesuatu yang baru baik itu dari cara, proses, metode ataupun teknologi baru. Selain itu, pembaharuan pun harus dapat diterima masyarakat.

Inovasi yang lahir harus memiliki asas kebermanfaatan yang berpengaruh kepada masyarakat sehingga ada perbedaan ada dan tidaknya sebuah inovasi. Selain itu inovasi harus menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat.

Inovasi aplikasi *E-Open* di Kota Bekasi harus dapat memenuhi kriteria yang tertuang dalam peraturan yang dijelaskan sebelumnya. Inovasi aplikasi *E-Open* hadir sebagai pembaharuan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat kota Bekasi dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukannya.

2.2 Kerangka Berpikir

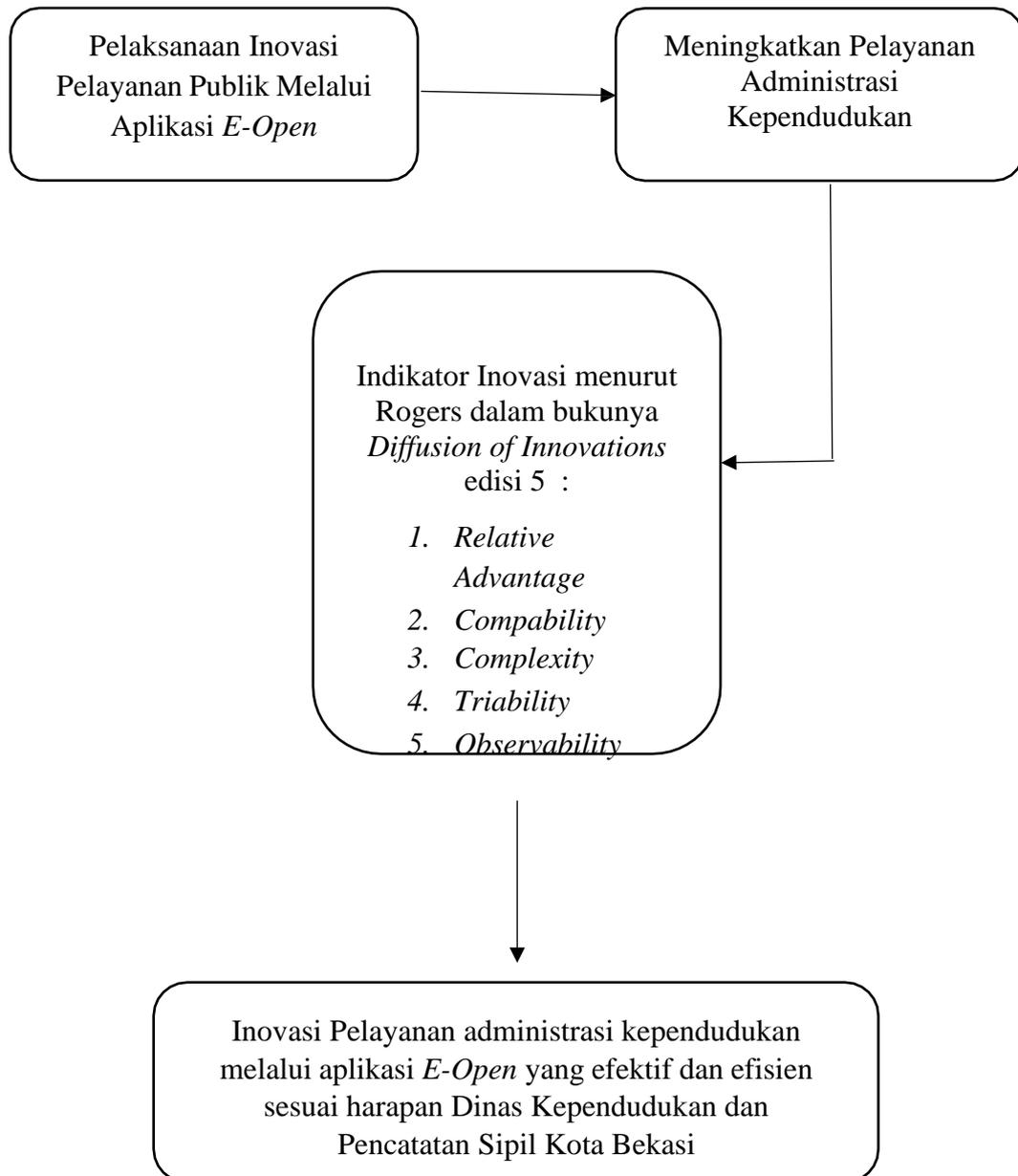
Kerangka berpikir merupakan sebuah konsep rangkaian penjelasan mengenai obyek permasalahan yang sedang diteliti. Kerangka Berpikir merupakan sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Kerangka berpikir ini pun juga bisa atau dapat dikatakan yakni sebagai rumusan masalah yang telah dibuat dengan berdasarkan adanya suatu proses deduktif di dalam rangka menghasilkan beberapa dari konsep serta juga proposisi yang digunakan untuk dapat memudahkan peneliti dalam merumuskan penelitiannya. Kerangka berpikir ini mengacu terhadap teori yang berhubungan

dengan permasalahan kemudian digunakan atau dipilih oleh peneliti sebagai tolak ukur sejauh mana kenyataan yang terjadi di lapangan kemudian menghasilkan sebuah kesimpulan yang objektif.

Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* semestinya dapat menjadi harapan baru bagi masyarakat Kota Bekasi guna memudahkan mereka dalam melengkapi kebutuhan administrasi kependudukan. Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa masyarakat di era yang sekarang adalah masyarakat yang kritis terhadap pemerintah. Kemudian agar kualitas dari pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* ini meningkat sesuai harapan dari pihak penyelenggara maka pemerintah daerah khususnya Disdukcapil, RW dan RT dapat menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna layanan yaitu masyarakat. Sebab apabila komunikasi dan koordinasi tersebut tidak dijalin dengan baik maka ini akan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open*, dikarenakan masih terdapat sejumlah masyarakat yang masih sulit untuk beradaptasi dengan aplikasi tersebut dan dampaknya mereka tidak cukup dapat untuk memahami dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan fenomena-fenomena permasalahan diatas bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* perlu terus ditingkatkan dan dipantau agar menjadi suatu inovasi yang berkualitas. Guna mengukur pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Rogers bukunya *Diffusion of Innovations* edisi 5 :

Relative Advantage (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang dialami. Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi masih berjalan kurang efektif. Agar pelaksanaannya efektif maka perlu memerhatikan indikator-indikator dari Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations* edisi 5 yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dirasa masih mengalami hambatan dalam pelaksanaannya.
3. Terdapat sejumlah upaya yang dilaksanakan guna meningkatkan Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.