

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan focus penelitian ini. Adapun materi yang di kemukakan untuk pemecahan masalah yaitu kajian administrasi, pelayanan publik dan inovasi pelayanan di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bandung serta penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran.

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

Sebagai penguat dalam penelitian ini, penelitian mencari referensi-referensi dengan suntansi yang sama atau yang terkait dan berhubungan dengan penyajian penelitian terdahulu lainnya sebagai perbandingan terhadap penelitian yang lain dengan konteks, tema dan topik yang berkaitan atau berhubungan dengan permasalahan. Karena peneliti terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Secara umum pengertian peneliti terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu penelitian terdahulu juga menjadi sebuah acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut tabel yang menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu.

### 1. Hasil Penelitian Syahrul Gunawan (2021)

Penelitian pertama dilakukan oleh Syahrul Gunawan dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui 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 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 peneliti ini memperoleh hasil bahwa inovasi 6 in 1 merupakan bagian dari sebuah inovasi karena memiliki karakteristik keunggulan relative, kompatibilitas, 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 Maysara I dan Hasim As'ari (2021)

Penelitian kedua dilakukan oleh Maysara I dan Hasim As'ari dengan mengambil judul Inovasi pelayanan public melalui sistem aplikasi potensi investasi 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 public 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.

### 3. Hasil Penelitian Wasiah Sufi, Prihati (2021)

Penelitian ketiga dilakukan oleh Wasiah Sufi, Prihati dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Riau, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau dalam memperoleh penghargaan pelayanan publik terbaik se-nasional dan mengetahui faktor pendukung inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau, temuan dari penelitian mengenai keberhasilan inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau peneliti mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Provinsi Riau dalam pelaksanaan inovasi terhadap upaya pelaksanaan percepatan dan peningkatan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Provinsi Riau kepada masyarakat sudah maksimal dan semakin meningkat karena inovasi pelayanan yang dimiliki kurang lebih 14 inovasi pelayanan publik secara elektronik/online dan manual.

Tabel 2.1

## Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
		Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
Syahrul Gunawan (2021)	Inovasi pelayanan public melalui aplikasi 6 in 1 dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota surabaya	Atribut Inovasi Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan wawancara
Maysara I, Hasim As'ari (2021)	Inovasi pelayanan public melalui sistem aplikasi potensi investasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	Teori inovasi Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan wawancara
Wasiah Sufi, Prihati	Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Riau	teori inovasi suryani dalam (herlina,2018)	Kualitatif	Deskriptif	Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono 2012:337)

Sumber : Syahrul Gunawan (skripsi), Maysara 1, Hasim As'ari (jurnal), Wasiah Sufi, Prihati (jurnal)

## 2.2 Konsep Administrasi

Administrasi adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/tujuan organisasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa administrasi memegang peranan yang vital dalam segala aktivitas suatu organisasi. Hal ini membuat administrasi memegang peranan yang sangat penting agar tetap berdiri dan terus berkembang. Ketika ada administrasi, selalu ada pola pikir yang dijadikan pedoman untuk melakukan berbagai aktivitas manusia yang sengaja dilakukan agar pelaksanaan berbagai tindakan yang telah di rencanakan sebelumnya tidak gagal. Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif.

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang secara khas mempelajari administrasi sebagai fenomena masyarakat modern. Administrasi pada dasarnya sudah ada sejak beribu-ribu tahun yang lalu. Pada saat masyarakat hidup nomaden, mereka sudah melaksanakan administrasi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang pada awal abad 19. Meskipun umur administrasi sudah lama, tetapi administrasi masih menjadi kajian yang menarik perhatian, karena beberapa kasus yang terjadi pada saat ini banyak dihubungkan dengan ketidakberesan dalam kegiatan administrasi.

**Mariane** dalam **Human Relations** (2017:109): “administrasi secara etimologis berasal dari bahasa latin ad yang berarti “intensif” dan manistrare yang berarti “melayani”. Administrasi dapat diartikan “melayanai dengan intensif”.

Kata sifatnya *administrativus* dan kata bendanya *administration*. Kata latin *administrare* ini diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi *administrations*. Di Indonesia istilah Inggris diterjemahkan menjadi administrasi yang berasal dari kata *administratie* yang berarti “setiap penyusunan keterangan - keterangan secara sistematis dan pencatatannya secara tertulis dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Pengertian ini menurut hakekatnya sama dengan pengertian “tata usaha” dalam bahasa Indonesia. Oleh karena itu, ada beberapa ahli yang membagi pengertian administrasi menjadi dua yaitu:

Dalam arti sempit berasal dari bahasa Belanda “*administratie*” sama dengan tata usaha kantor, tata usaha warkat, tulis menulis. Dalam arti luas berasal dari bahasa Inggris “*aministrations*” yaitu semua kegiatan sekelompok orang bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan bersama.

**Hamkam** dikutip **Mariane** dalam **Human Relations** (2017:113) merumuskan administrasi secara umum adalah : “Segala usaha dan pekerjaan yang meliputi penetapan tujuan organisasi termasuk perumusan rencana-rencana dan program- program, penetapan cara penyelenggaraan termasuk penetapan kebijaksanaan.”

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

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi sangat diperlukan di kehidupan manusia. Administrasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan 2 orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama agar lebih efektif dan efisien.

### **2.2.1 Administrasi Publik**

**Siagian** dalam **Filsafat Administrasi** (2016:7) secara singkat dan sederhana mendefinisikan “Administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Kehadiran dalam suatu negara merupakan suatu keharusan dan kebutuhan. Administrasi adalah sekumpulan norma dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Administrasi adalah kumpulan peraturan dan ketentuan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum namun itu di ubah menjadi layanan yang di sponsori negara. Sekalipun negara benar-benar diselenggarakan untuk kepentingan rakyat, masyarakat dapat di anggap sebagai negara di satu pihak, dan kepentingan masyarakat umum di layani oleh pemerintah di pihak lain, sepnajang hal ini dilakukan sesuai dengan standar moral agama.

Menurut **Gordon**, sebagaimana diceritakan **Syafiie** dalam buku Ilmu **administrasi Publik** (2006:25):

“administrasi public 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 public terhubung dengan eksekutif, yudikatif, dan legislatif karena saran yang di berikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi public pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.

### **2.2.2 Fungsi Administrasi**

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

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengorganisasian (*organizing*)
3. Penggumpulan Sumber (*assembling resource*)
4. Pengendalian kerja (*supervising*)
5. Pengawasan (*controlling*)

Berdasarkan pemaparan fungsi administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menentukan apa yang dingin dilakukan dala suatu pekerjaan disebut dengan (*planning*), mengelompokan 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 relative sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*).

### 2.3 Konsep Pelayanan Publik

Dilihat dari konteks administrasi public pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa dan administratif. Itulah sebabnya institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan dinamika, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

**Moenir** dalam **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia** (2017:109) mengemukakan bahwa “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan publik dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

1. Layanan dengan lisan, yaitu layanan yang dilakukan oleh petugaspetugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan dengan tulisan, pada dasarnya layanan dengan tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh. Layanan ini berupa reaksi tulisan atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Layanan dengan perbuatan, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan tulisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung karena berhubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Dilihat dari perspektif administasi publik, **Sedarmayanti** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik** (2012:26) menandakan bahwa : “Pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam

segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”

Hal ini mencerminkan bahwa aparatur sebagai bagian penting dalam menjalankan fungsi administrasi negara memiliki posisi yang sangat strategis dalam menterjemahkan konsep pelayanan publik.

Pandangan yang menyentuhh pada institusi publik di kemukakan oleh **Sinambela** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik** (2014:30) yang menterjemahkan pelayanan publik 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 terlihat’

Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik esensinya tidak hanya melakukan proses layanan semata, tetapi juga tercermin adanya kepuasan bagi pihak yang di layani. maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan (melayani) untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **2.3.1 Standar Pelayanan Publik**

**Mahmudi** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik** (2012:44) Standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibukakan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu peyesuaian. Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyesuaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa saja produk pelayanan ini harus standarkan.
5. Sarana dan prasarana. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, perlu diterapkan pula standar kompetensi petugas pemberian pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **2.3.2 Jenis – jenis Pelayanan**

Secara umum, jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yakni pelayanan barang public, jasa public dan pelayanan yang bersifat administratif. Pandangan tersebut sejalan dengan apa yang dinyatakan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5, dimana esensinya menyebutkan bahwa “ ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam undang – undang”. Kejelasan mengenai jenis pelayanan publik ini juga tercermin dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, yang menandatangani adanya tiga kelompok pelayanan public sebagai berikut :

1. Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan , sertifikasi kompetensi, akte kelahiran,akte kematian, surat ijin mengemudi, ijin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, air bersih, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalkan pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

**Mahmudi** dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik** (2012:38) yang mengklasifikasi pelayanan publik kedalam dua kategori utama, sebagaimana dijelaskan berikut :

1. Pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Pelayanan umum, yang meliputi (1) pelayanan administratif yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, (2) pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

### 2.3.3 Asas-asas pelayanan publik

Penyelenggara pelayanan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan sebagai pedoman dalam menjalankan proses pelayanan public. menurut Winarsih dikutip **Satibi** dalam **Manajemen Publik** (2012:47) mengemukakan asas-asas pelayanan publik yang harus dipahami, baik oleh penyelenggrara maupun penerima pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, agama, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sementara dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik setidaknya meliputi :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

#### **2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Buruknya citra pelayanan public biasanya juga bersentuhan dengan prinsip pelayanan public yang tidak bias diterjemahkan oleh pemangku dan penyelenggara pelayanan secara optimal. Kelemahan atau ketidakmampuan inilah yang kemudian berimplikasi kepada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh karena itu Mahmudi dikutip **Satibi** dalam

**Manajemen Publik** (2012:49) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan public sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam proses pelayanan unit kerja/pejabat harus bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana
6. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab
8. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kemudahan akses, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, nyaman, rapih serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

#### **2.4 Konsep Inovasi Pelayanan**

Menurut **Syafri, Wirman dan Setyoko** dalam **Israwan**, (2008:47) mengatakan bahwa penerapan adalah hal, cara atau hasil. Lebih lanjut dikatakan bahwa penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Menurut Wahab, (2003:45) beberapa unsur-unsur penerapan antara lain: a) adanya program yang dilaksanakan, b) adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, c) adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik

seperti organisasi pemerintahan ataupun sector swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan (Susanto, 2010).

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

“inovasi merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan public, merupakan sebuah keharusan mengingat tuntutan peningkatan kualitas kerja instansi pemerintahan sangat massif dilakukan, masyarakat pastinya menuntut perbaikan kinerja instansi pemerintah dalam hal ini pelayanan public . inovasi merupakan solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan public yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat”.

Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari Gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Muluk (2008) mengemukakan setidaknya terdapat 5 (lima) jenis inovasi pada organisasi sektor publik yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Produk, Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. Inovasi Proses, Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur,

kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

3. Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan. Inovasi strategi atau kebijakan, Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas actual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
4. Inovasi Sistem, Inovasi jenis ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacu pada suatu produk dan layanan yang baru, terlebih inovasi hanya dipahami sebagai dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sector publik.

Sedikitnya ada tiga cara yang dapat dilakukan dalam menerapkan inovasi, yang diantaranya sebagai berikut :

1. Nilai. Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berinovasi tanpa lisensi: budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku: mengintip inovasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana inovasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung: ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disinsentif, dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi, misalnya,

melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat .

2. Sumber Daya. Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan inovasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Memperbaharui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mengeksploitasi perbedaan: melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersama-sama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius. Alihkan sebagian kecil dari anggaran untuk menghasilkan, memilih, melaksanakan, dan menyebarkan inovasi, termasuk pelatihan. Dana untuk hasil yang dicapai, bukan aturan yang dipatuhi. Mengambil persediaan dengan menghargai pertanyaan, inspeksi, dan audit dari apa yang bekerja, menjanjikan, atau muncul.
3. Proses. Sebuah proses bisnis adalah kumpulan yang saling terkait, kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu: dimulai dengan tujuan

misi dan berakhi rdengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan percaloan ide dari generasi keseleksi, implementasi, dan difusi. Membuat inovasi sebagai prasyarat pekerjaan dan menentukan pekerjaan di sekitarnya. Berikan waktu untuk berpikir. Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Menekankan menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk mengkooptasi konsumen dalam inovasi. Berkolaborasi dengan pihak luar untuk membantu memecahkan masalah. Juga mencari informasi dari luar, misalnya dengan pembanding, melakukan kunjungan situs, dan berpartisipasi dalam jaringan profesional. Mengurangi prosedur berbasis bukti. Menjadi pintar tentang risiko dan bagaimana mereka dapat dikelola.

Berikut ini beberapa definisi inovasi berdasarkan setiap inisiatif dan upaya inovasi organisasi perlu diawali dengan memahami dan menyepakati visi dan misi Bersama semua anggota organisasi tetang inovasi itu sendiri termasuk kriteria keberhasilannya sebagai berikut.

#### **2.4.1 Tripologi Inovasi**

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

“inovasi merupakan sebuah konsep yang sangat di butuhkan oleh setiap instansi pemerintah 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 pembaruan yang terletak pada prosesnya, produk yang dihasilkan, system pelayanannya,

dan metode pelayanan baru yang diberikandalam upaya untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi”.

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 tripologi 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 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 pembaharuan pada aspek visi, misi, tujuan dan strategi baru serta strategi baru untuk mengantisifasi permasalahan yang akan muncul sehingga memerlukan kebijakan baru.

## 5. Inovasi system

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

### 2.4.2 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 di rancang untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi identic 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 aatau gagasan memiliki ciri khas untuk melihatnya antara lain :

#### 1. Khas

Ciri merupakan sebuah hal yang mudah diingat sebuah inovasi yang mana ciri khas ini 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 di publikasikan dan diterapkan sebelumnya.

## 3. Terencana

Inovasi dicetuskan sebagai sesuatu yang terencana untuk mengembangkan suatu produk-produk atau objek tertentu.

## 4. Memiliki Tujuan

## 5. 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.

### **2.4.3 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. *Knowledge* (pengetahuan)

Dalam tahapan 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. *Persuasion* (kepercayaan)

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. *Decision* (keputusan)

Tahap ini mengarah kepada diterima atau tidaknya sebuah inovasi, menerima inovasi berarti akan menerapkannya, namun jika inovasi ditolak maka tidak diterapkan.

4. *Implementation* (penerapan)

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

5. *Confirmation* (konfirmasi)

Ditahap ini seseorang atau organisasi mencaei 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 ketidak seimbangan internal lembaga, orang itu merasa bahwa ada sesuatu yang tidak sesuai atau tidak selaras.

#### 2.4.4 Terwujudnya Inovasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik

Menurut **Rogers** dalam *diffusion of innovations* (2003:9) terdapat lima faktor-faktor yang dapat digunakan dalam membuat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)  
Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compability* (kesesuaian)  
Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
3. *Complexity* (kerumitan)  
Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang 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 yang penting.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba)  
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* (kemudahan diamati)  
Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geografis yang menempatkannya baru pada suatu tempat namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain. Karakteristik inovasi di sektor publik juga relatif berbeda dengan inovasi di

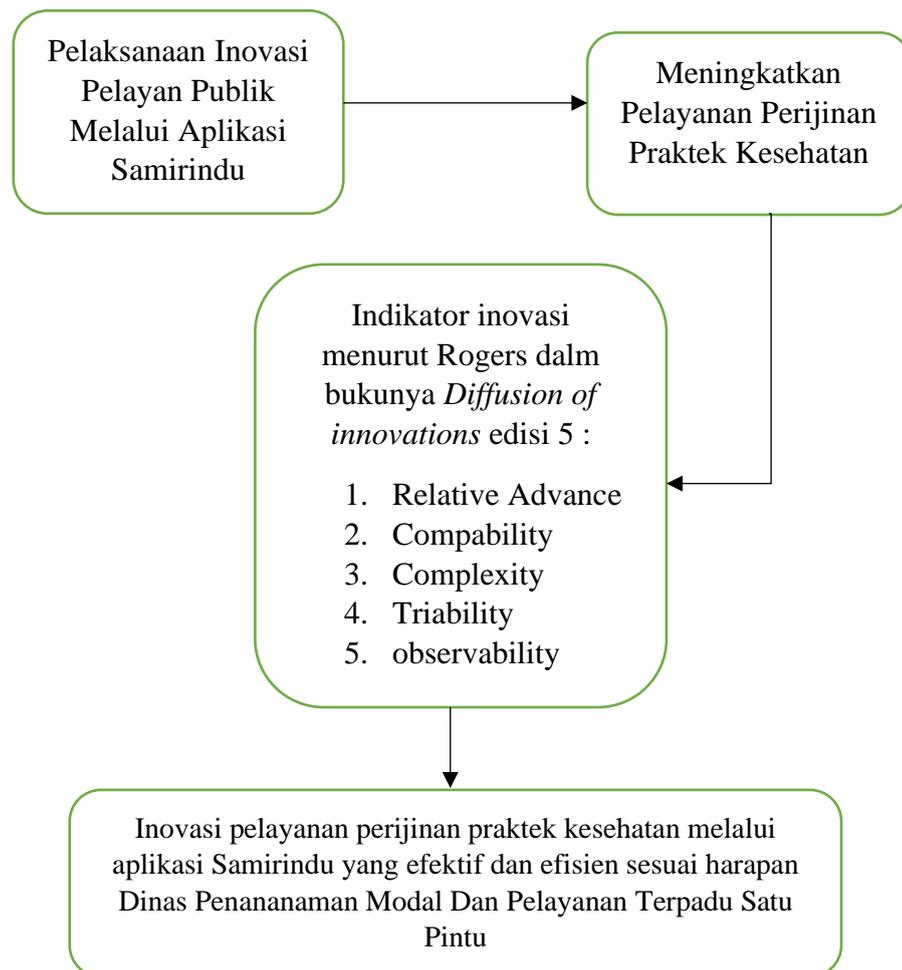
sektor bisnis. Karakteristik atribut inovasi menurut Rogers diatas, dicoba digunakan sebagai unit analisis untuk melihat inovasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini dikarenakan inovasi yang ada tidak serta merta muncul begitu saja, melainkan terdapat suatu tahapan dan hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut. Penerapan inovasi dimaksudkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Menurut Tjiptono (1997:2) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan -permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran.

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan. Inovasi memberikan jalan tengah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Adanya penerapan inovasi pelayanan ini diharapkan akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah. Penerapan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui atribut inovasi dengan cara antara lain: 1) Relative Advantage atau keuntungan relatif, 2) Compability atau kesesuaian, 3) Complexity atau kerumitan,

4) Triability atau kemungkinan dicoba, 5) Observability atau kemudahan diamati untuk mencapai pelayanan yang optimal. Berikut kerangka pikir ini dapat di gambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## 2.6 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 publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung masih berjalan kurang efektif. Agar pelaksanaannya efektif maka perlu memerhatikan indikator-indikator dari Rogers dalam buku *Diffusion of innovations* edisi 5 yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan relative), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati).
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung dirasa masih mengalami hambatan dalam pelaksanaannya.