

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya yang dilakukan peneliti untuk mencari perbandingan lain atau inspirasi baru untuk penelitian lebih lanjut. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penelitian menentukan posisional dari peneliti dan menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Peneliti memberikan ringkasan dari beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang sudah ataupun belum dipublikasikan. Berikut penelitian terdahulu yang temanya masih berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Hasil Penelitian Sukarmin (2020)

Penelitian Sukarmin dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba” merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Adminduk Inklusif* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengatakan bahwa khas dari inovasi pelayanan publik melalui *Adminduk Inklusif* ini terletak pada penjemputan data difabel yang dilakukan dengan peralatan

perekaman yang lengkap seperti di kantor, memiliki pelayanan cepat baik dan tanpa pungutan biaya untuk masyarakat difabel yang membutuhkan Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga, mengurangi angka masyarakat disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terkhusus masyarakat difabel dengan sistem jemput data (penjemputan data langsung kerumah masyarakat) dan tujuan dari inovasi Adminduk Inklusif ini meningkatkan pelayanan publik dengan cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat difabel yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.

2. Hasil penelitian Mutiara pratiwi (2018)

Penelitian Mutiara pratiwi ini berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus : “Motor Pelayanan Lorong TA”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motor Pelayanan Lorong Ta’ ini sudah cukup baik hanya saja tentang ketepatan waktu, kurangnya SDM dan prasarana yang disediakan oleh pihak kecamatan cukup menjadi hambatan dalam penyelenggaraan inovasi tersebut sehingga inovasi ini belum dapat dikatakan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Saran yang dapat diberikan sebaiknya dari pihak kecamatan

menambahkan SDM dan prasarananya agar dalam melayani masyarakat tidak lagi terjadi keterlambatan sehingga membuat masyarakat menunggu.

3. Penelitian Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, dan Roni Pindahanto Widodo (2020)

Penelitian Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, dan Roni Pindahanto Widodo dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1)” merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. (2) Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya pertemuan rutin kepada instansi-instansi terkait setiap satu sampai tiga bulan sekali, bertujuan untuk evaluasi membangun pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dan juga terdapat fasilitas untuk ibu dan anak seperti ruang menyusui dan tempat bermain anak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengantri lainnya.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu (Literature Review)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1.	Sukarmin	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba	Teori Milles B, Matthew (dalam M. Tahir, 2017:16)	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
2.	Mutiara Pratiwi	Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus : “Motor Pelayanan Lorong TA”	Teori Atribut Inovasi Menurut Rogers	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
3.	Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1)	Teori Milles, Matthew B. Hubberman A :1992	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Sumber: Sukarmin (skripsi), Mutiara Pratiwi (skripsi), Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo (jurnal)

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini. Berikut ini persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu:

1. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sukarmin dengan penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan yang mana penelitian sebelumnya menggunakan teori Milles B, Matthew (dalam M. Tahir,2017:16) sedangkan penelitian ini menggunakan teori Rogers dalam Ladiatno (2013:9). Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada fokus penelitian yang sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan publik. Selain itu, baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
2. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Pratiwi dengan penelitian ini yaitu pada lokus penelitian yang mana penelitian sebelumnya di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar sedangkan dalam penelitian ini lokusnya berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan sama-sama menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers. Selain itu, baik penelitian sebelumnya dan penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
3. Perbedaan penelitian yang dilakukan Nimas Aulia Nandha Pratama dkk dengan penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan yang mana pada penelitian sebelumnya menggunakan teori Milles, Matthew B.Hubberman A :1992 sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori Rogers dalam Ladiatno (2013:9). Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu pada

metode penelitian yang sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

2.1.2. Kajian Administrasi Publik

2.1.2.1. Pengertian Administrasi

Menurut Ali (2011), termonologi mengenai administrasi adalah sebagai berikut.

“Digunakannya awalan ‘pe’ dan ‘an’ di akhir pada kata seperti mengatur, mengurus dan mengelola, maka semua kata tersebut mengandung arti atau maksud adanya proses pengaturan dan keteraturan, karena tujuan dari penguasaan, pengelolaan serta pengaturan agar keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya dapat tercipta. Mengurus dan pengurusan yang teratur ditujukan dalam penciptaan keteraturan guna pencapaian tujuan yang dihasilkan menjadi tepat dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan ditujukan dalam penciptaan keteraturan, karena dalam mengatur kegiatan yang diinginkan maka akan tercipta ketertiban. Demikian pula dengan mengelola dan pengelolaan”.

Siagian dalam buku Ilmu Administrasi (Rahman, 2017) mendefinisikan “Administrasi sebagai proses kerja sama yang dilkakukan antara dua atau lebih inidvidu secara keseluruhan dnegan berdasarkan atas rasionalitas tertentu agar tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai”.

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau pekerjaan yang berkaitan dengan ketatausahaan atau kesekretarisan atau tulis menulis, mencakup kegiatan penerimaan, pencatatan, penghimpunan, pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan pengiriman (Irra Chisyanti Dewi dalam Buku Pengantar Administrasi, 2011:3).

Menurut Waldo (1971), administrasi merupakan suatu upaya manusia melakukan tindakan yang kooperatif, dengan tingkat rasionalitas tinggi. Sedangkan

menurut Ordway Tead dalam *The Art of Administration* (1951:3) yang dikutip oleh Anggara (2012) mengemukakan bahwa:

“Adminstrasi dapat dipahami sebagai kegiatan yang diperlukan dari individu-individu (eksekutif) dalam sebuah organisasi yang melakukan tugas memesan, meneruskan dan memfasilitasi upaya terkait dari sekelompok individu yang disatukan untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ditentukan.”

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pendapat yang dikemukakan oleh Tead mengenai administrasi meliputi tiga (3) komponen, diantaranya yaitu adanya suatu tujuan, adanya usaha untuk mencapai tujuan oleh individu yang dilakukan secara berkelompok, dan adanya aktivitas mengatur, memimpin, memfasilitasi serta apapun yang dapat melancarkan organisasi mencapai tujuannya.

2.1.2.2. Administrasi Negara/Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip oleh Pamudji (1985) mengemukakan administrasi negara atau administrasi publik dengan pengertian sebagai berikut:

“Administrasi Negara merupakan proses implementasi kebijakan Pemerintah yang telah direncanakan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi Negara dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan kelompok individu melalui koordinasi untuk melakukan tugas pemerintahan sebagai pelaksanaan kebijakan pemerintah.”

Felix A, Nigro yang dikutip oleh Pamudji (1985, p. 22) menyatakan pendapat lain mengenai Administrasi Negara, yaitu sebagai berikut :

- 1) Administrasi Negara merupakan suatu kerja sama yang dilakukan secara berkelompok dalam lingkungan pemerintahan.
- 2) Mencakup ketiga lembaga dalam pemerintahan, yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif serta keterkaitan antara lembaga tersebut.

- 3) Menjadi bagian dari proses politik karena memiliki peranan penting dalam perumusan suatu kebijakan negara atau umum.
- 4) Memiliki perbedaan dengan administrasi privat dalam beberapa hal.
- 5) Memiliki kaitan yang sangat erat dengan berbagai macam kelompok individu dan/atau swasta dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

White yang dikutip Juharni (2015) berpendapat bahwa “Administrasi Negara mencakup semua aktivitas atau proses yang bertujuan untuk melaksanakan suatu kebijakan publik”. Terdapat empat (4) rangkaian tahapan terkait dengan kebijakan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tahap formulasi kebijakan
- 2) Tahap implementasi kebijakan
- 3) Tahap evaluasi kebijakan
- 4) Tahap terminasi kebijakan publik

Dengan konsep semacam ini dapatlah kita pahami bahwa Administrasi Negara bukanlah hanya merupakan atau menyangkut soal Teknik, prosedur dan mekanik dan hanya mempunyai peranan dalam formulasi publik saja. Akan tetapi, Administrasi Negara merupakan sarana dalam rangka usaha mencapai tujuan atau cita-cita negara yaitu mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dimock dan Dimock (1992:19) yang dikutip dalam Anggara (2012) menyatakan bahwa :

“Administrasi negara adalah salah satu administrasi umum dengan ruang lingkup yang lebih luas, merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari penyusunan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh berbagai lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa. Administrasi negara menjadi bagian dari ilmu politik yang mempelajari mengenai proses menentukan suatu kebijakan negara. Dengan demikian, sebagai bagian dari kedua ilmu pengetahuan ini, pemahaman mengenai administrasi negara, perlunya mengetahui hal terkait administrasi umum dan harus diakui bahwa masih banyak masalah administrasi negara yang timbul dalam kerangka politik.”

Selanjutnya, Chandler dan Plano dalam Keban (2008, p. 4) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu proses mengatur dan mengkoordinasikan sumber daya personel publik sehingga semua keputusan dalam kebijakan publik dapat diformulasikan, diimplementasikan, dan dikelola (managed)”.

Administrasi publik merupakan suatu proses mengatur dan mengkoordinasikan sumber daya personel publik sehingga semua keputusan dalam kebijakan publik dapat diformulasikan, diimplementasikan, dan dikelola (managed) (Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong, 2010:7). Selanjutnya, administrasi publik juga merupakan proses pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pemenuhan kebutuhan publik yang efektif dan efisien melalui aktivitas kerja sama antar individu yang berkelompok atau lembaga.

Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010 :8), mengenai administrasi publik adalah sebagai berikut:

“Administrasi publik merupakan suatu gabungan antara teori dan praktek yang luas dan rumit, bertujuan untuk memperkenalkan pemahaman terhadap pemerintah dan hubungannya dengan masyarakat selaku yang diperintah, serta juga mendorong terciptanya kebijakan publik yang lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.”

Administrasi Publik memberi gambaran mengenai peran pemerintah sebagai pelaku tunggal yang memiliki kekuasaan atau sebagai regulator yang aktif dan memiliki inisiatif dalam mengambil, menentukan dan mengatur setiap langkah dan Prakarsa, serta kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang dianggap sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, wajib tunduk dan serta menerima apapun yang sudah menjadi aturan pemerintah (Keban, 2008).

Michael M. Harmon & Richard T. Mayer. (2014) yang dikutip dalam (Sellang K., 2016) menyatakan bahwa :

“Administrasi publik cenderung mengacu kepada orang-orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan pemerintahan walaupun tidak secara eksklusif. Di masa lalu, orang-orang tersebut dikenal sebagai pegawai negeri. Mereka adalah orang yang bekerja melaksanakan semua perintah sipil masyarakat dan mengurus urusan negara. Contohnya seperti Direktur CIA, Sekretaris Sumber Daya Manusia di Maryland, dan Direktur Personalia di Lakewood, Ohio. Tidak hanya itu, orang-orang dalam kelompok ini juga termasuk mereka yang bekerja sebagai pekerja sosial, polisi yang sedang berpatroli, juru tulis di departemen perairan, dan analisis di departemen perencanaan kabupaten. Individu-individu yang melaksanakan tanggungjawab publik, mengurus hukum, dan mengemban tuntutan publik juga termasuk ke dalam kelompok administrator”.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2017:9) mendefinisikan administrasi publik yaitu sebagai berikut:

“Administrasi publik merupakan suatu gabungan antara teori dan praktek yang luas dan rumit, bertujuan untuk memperkenalkan pemahaman terhadap pemerintah dan hubungannya dengan masyarakat selaku yang diperintah, serta mendorong terciptanya kebijakan publik yang lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Usaha yang dilakukan dalam administrasi publik adalah penerapan berbagai praktik manajemen oleh lembaga agar pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi lebih baik, efisien dan efektif”.

Secara sederhana, peneliti menganalisis pendapat Michael M. Harmon yang membahas mengenai semua keputusan yang dapat berpengaruh dalam kehidupan rakyat, pemanfaatan sumber daya publik dan segala hal yang mengatasnamakan publik. Maka dari itu, tidak hanya pegawai negeri saja yang bekerja dalam bidang administrasi publik, melainkan juga semua organisasi publik di setiap tingkatan pemerintah, perusahaan publik, komisi dan gugus tugas resmi yang dilaksanakan para anggotanya untuk kepentingan masyarakat atau publik. Semua organisasi tersebut juga dapat dikatakan sebagai administrator publik.

Administrasi publik merupakan sesuatu yang berakitan dengan tindakan semua orang yang memihak publik (berada dipihak masyarakat sesuai amanat yang diberikan secara sah) dan terdapat konsekuensi di setiap tindakan yang mereka berikan kepada anggota masyarakat. Dalam membuat dan menentukan keputusan, harus sesuai berdasarkan hukum publik dan regulasi. Selain itu, keputusan yang telah ditentukan dapat menjadi bahan pertimbangan pribadi berdasarkan nilai dan penilaian yang berasal dari bentuk faktor yang unik di dalam situasi tertentu. Berdasarkan pertimbangan yang mendasari suatu keputusan, akan dnegan sendirinya timbul tindakan saling mempengaruhi antara hal-hal yang personal dan impersonal, yang khusus dan umum.

2.1.3. Kajian Manajemen

2.1.3.1. Pengertian Manajemen

Manajemen menurut Hasibuan (2014) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur prose pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Andrew F. Sikula (2011) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yg dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut G.R Terry (2003) manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

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

1.1.3.1.Fungsi Manajemen

Gullick dalam bukunya yang berjudul “papers on the science of administration” yaitu planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting (POSDCoRB).

1. Planning (Perencanaan), yaitu proses menetapkan secara garis besar apa yang perlu dilakukan dan metode yang digunakan dalam pelaksanaannya, seperti rumusan strategi, kebijakan, program dan prosedur, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Organizing (Pengorganisasian), adalah aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penyusunan struktur yang dirancang untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
3. Staffing (Pengadaan Tenaga Kerja), adalah kegiatan untuk mengisi orang yang tepat untuk melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi.
4. Directing (Pemberian Bimbingan), adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan arahan, saran, perintah, intruksi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.
5. Coordinating (Pengkoordinasian), adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan usaha menyatukan dan mengarahkan kegiatan dari seluruh tingkatan dalam organisasi agar dalam setiap gerak dan langkahnya tertuju pada satu tujuan.
6. Reporting (Pelaporan), adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan laporan dari setiap kejadian, lincer atau tidaknya aktivitas untuk melihat kemajuan atau perkembangannya.
7. Budgeting (Penganggaran), merupakan fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiscal dan akuntansi.

2.1.4. Kajian Manajemen Publik

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

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

Satibi (2012:13) manajemen publik dapat diterjemahkan sebagai

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

Laurence Lynn (1996) dalam Wijaya & Danar (2014) manajemen publik mempertimbangkan tiga kemungkinan tentang gambaran manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Dapat diartikan manajemen publik sebagai seni yaitu sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana beroperasi. Manajemen publik sebagai ilmu yaitu manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi yaitu sekelompok orang yang mendedikasikan diri kepada ilmu.

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

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

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

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

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

daya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.

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

Melalui penggunaan prinsip-prinsip diatas, manajemen publik yang dilaksanakan oleh institusi publik (pemerintah) diharapkan dapat berjalan dengan efektif. Efektivitas pelaksanaan manajemen publik tersebut, dapat dicermati dari manfaat atau *out put* yang dihasilkan.

2.1.5. Kajian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Monir (2003:16) dalam Pasolong (2019:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Lovelock (1992) dalam Dadang et.al (2021:1) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai suatu tujuan.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua pemerintah adalah suatu hal yang mendasar yang harus ditingkatkan.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (2010) dalam Kamaruddin (2016:76) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.5.1. Jenis Pelayanan Publik

Moenir (2010) dalam Kamaruddin (2016:75) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan publik dapat dikempokkan dalam berbagai kategori :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa dokumen, contohnya: KTP, Akte (Lahir, Nikah, Kematian), BPKB, SIM, STNK. IMB, Paspor Sertifikat Tanah dll.

2. Pelayanan barang-barang

Pelayanan barang-barang adalah bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa jaringan. Contohnya: listrik, telepon, air bersih, gas dll.

3. Pelayanan jasa-jasa

Pelayanan jasa-jasa adalah bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa jasa-jasa. Contohnya: Pendidikan, Kesehatan, transportasi, pos, telekomunikasi dll.

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

2.1.5.2. Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “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” Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
3. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,

4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.6. Kajian *Elektronik Government*

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk menggunakan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik berbasis teknologi atau elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk efisiensi dan efektifitas pelayanan publik disebut *e-government*. Teknologi yang digunakan dalam rangka melayani masyarakat dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan masyarakat di era teknologi yang berkembang pesat saat ini.

Menurut Bank Dunia dalam (Indrajit 2016:4), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

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

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan pelayanan publik berbasis elektronik yang

diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan akses pelayanan yang lebih luas.

3.1.6.1. Relasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Yildiz (2007) dalam Darmawan (2020:9) Bentuk implementasi *e-Government* pada prinsipnya dapat dikategorikan secara umum menjadi 4 kategori atau tipe *e-Government* yaitu G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*) dan G2E (*Government to Employee*).

1. Government to Citizen (G2C)

G2C merupakan model atau aplikasi *Government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. G2C dikembangkan sebagai mekanisme interaksi yang modern antara pemerintah dan warga dengan pemanfaatan TIK dan Internet.

2. Government to Business (G2B)

G2B merupakan model atau aplikasi *e-Government* yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan bagi dunia bisnis dan industri. G2B dikembangkan untuk memenuhi berbagai informasi yang diperlukan bagi kelangsungan suatu bisnis di mana dalam menjalankan usahanya, para praktisi bisnis memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan instansi pemerintah misalnya dalam hal pengurusan surat izin usaha, pendaftaran perusahaan, pelaporan wajib ajak bahkan informasi terkait regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur iklim dunia usaha.

3. Government to Government (G2G)

G2G merupakan model atau aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk saling bertukar informasi antara instansi pemerintah. Model G2G ini dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu G2G *horizontal* dan *vertical*. G2G yang bersifat *horizontal* adalah relasi yang dijalin antara satu unit pemerintah dengan unit pemerintah lainnya dalam satu tingkatan (Silalahi, Napitupulu and Patria, 2015).

4. *Government to Employee (G2E)*

G2E merupakan model atau aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pemerintah. G2E dikembangkan untuk berbagai kebutuhan seperti membantu komunikasi internal lembaga pemerintah, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, menunjang pengembangannya karir pegawai, mengelola pendapatan termasuk gaji dan tunjangan sebagai ASN (aparatur sipil negara) hingga dana pensiun pegawai.

Berdasarkan relasi pelayanan publik diatas, maka korelasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada instansi pemerintahan termasuk kedalam aspek yang pertama yaitu *Government to Citizen (G2C)*, karena dalam pelayanan akan terjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, yang mana dengan adanya relasi antara pemerintahan (*government*) dengan masyarakat (*citizen*) keduanya akan dapat bertukar informasi melalui fasilitas elektronik yang tersedia, sehingga diharapkan pemerintahan (*government*) mampu memberikan pelayanan yang efektif juga efisien, sesuai dengan yang diharapkan oleh publik. Relasi pelayanan publik berbasis *e-government* telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, salah satunya yaitu dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) yang mana dengan aplikasi tersebut publik akan dengan mudah mengurus dan menerima layanan administrasi kependudukan.

2.1.7. Kajian Inovasi

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

Menurut E. M. Rogers & Shoemaker (1971) dalam Hadi et.al (2022:18) bahwa Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru oleh individu.

Menurut Beck & Whistler (1967) dalam Hadi et.al (2022:18) Inovasi mewakili kebaruan bahwa inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Inovasi sendiri meliputi pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru.

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.

2.1.7.1. Atribut Inovasi

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

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai 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* atau (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. Dengan 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 di tempat lain. Karakteristik inovasi di sektor publik juga relatif berbeda dengan inovasi di sektor bisnis.

2.1.8. Aplikasi Sakedap

Aplikasi sistem Antrian Kependudukan Terpadu atau yang disingkat SAKEDAP adalah aplikasi untuk mendapatkan nomor antrian permohonan dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil. Memudahkan masyarakat agar mendapatkan nomor antrian sesuai tanggal yang sudah di jadwalkan. Aplikasi SAKEDAP berbasis Android dapat di *download* di Playstore dan melalui *link* sakedap.bandungkab.go.id. Terdapat dua menu pilihan, yang pertama yaitu ANTRIAN untuk memilih tanggal datang ke Kantor Disdukcapil dan mendapatkan antrian untuk selanjutnya diperlihatkan *barcode* atau kode antrian kepada petugas helpdesk/informasi. Kedua pilihan INFORMASI LAYANAN menyediakan penjelasan terkait Pelayanan Terintegrasi dan persyaratan, tata cara serta prosedur pelayanan di Kantor Disdukcapil. Untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang terintegrasi, layanan pemesanan antrian pada Aplikasi SAKEDAP membantu masyarakat dengan mudah mendapatkan nomor antrian beserta tanggal datang ke Disdukcapil untuk selanjutnya menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan dan langsung mendapatkan dokumen kependudukan hanya satu hari. Pada pelayanan tata muka langsung tetap menerapkan protokol kesehatan.

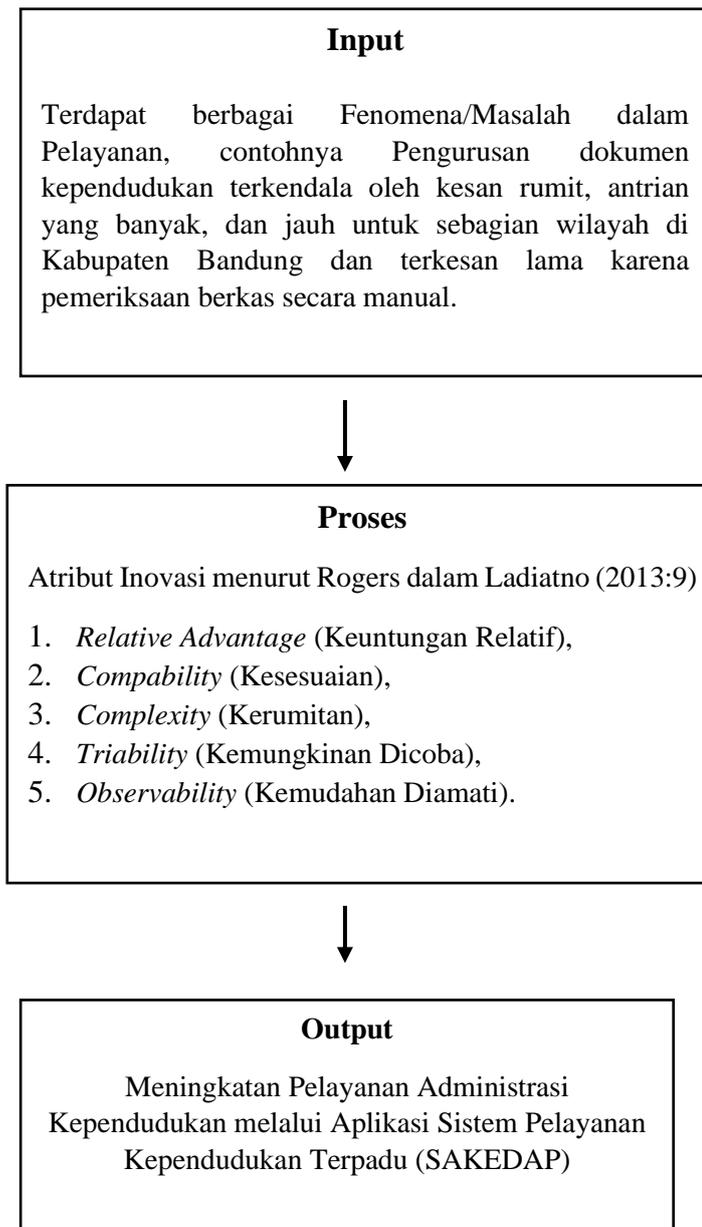
2.2. Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh para ahli berupa teori-teori yang masih berkaitan dengan fokus penelitian ini sebagai acuan atau pedoman untuk mengukur sejauh mana kesesuaian antara acuan ini dengan

kondisi nyata di lapangan sehingga suatu kesimpulan yang objektif dapat dihasilkan.

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9), menyatakan beberapa indikator atribut yang dapat dipakai dalam pengukuran Inovasi meliputi :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif),
2. *Compability* (Kesesuaian),
3. *Complexity* (Kerumitan),
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba),
5. *Observability* (Kemudahan Diamati).



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.3. Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Selain itu, juga merupakan suatu tutur atau gagasan atau pernyataan yang digunakan untuk menggambarkan keadaan yang belum tentu salah ataupun benar menjadi sebuah bentuk kalimat berita. Istilah proposi sering digunakan di dalam analisis logika.

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada Inovasi Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai berikut:

1. Terdapat adanya Inovasi Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ditentukan oleh teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) yang terdiri dari *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).
2. Terdapat Hambatan yang dialami pada penerapan aplikasi Aplikasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.