

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk mendapatkan gambaran dalam penyusunan kerangka pemikiran dan mendapatkan hasil penelitian yang tersaji secara valid dan mudah dipahami, penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini supaya mempermudah dalam pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data penelitian. Selain itu, kajian penelitian sebelumnya digunakan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berpikir penulis.

Adapun beberapa jurnal yang ditemukan peneliti yaitu sebagai berikut:

1) Penelitian Yanuar (2019)

Penelitian ini memiliki judul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Penelitian ini ditujukan untuk mengeksplorasi suatu inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul, dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Public Safety Centre* (PSC) 119 Kabupaten Bantul merupakan layanan kesehatan dan kegawatdaruratan dengan menggunakan layanan *call centre* yang terintegrasi dengan pusat. Program ini

berawal dari instruksi Presiden No.4 Tahun 2013 yang kemudian menjadi inisiasi adanya *Public Safety Centre* (PSC) 119 di Kabupaten Bantul. PSC 119 Bantul ini memberikan pelayanan pertama dalam kesehatan dan kegawatdaruratan kepada pasien secara gratis sampai dengan IGD Rumah Sakit. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 Kabupaten Bantul berupa:

- a. Panduan pertolongan pertama oleh *call center*,
- b. Pertolongan pertama di Lokasi Kejadian,
- c. Evakuasi ke fasilitas pelayanan kesehatan rujukan,
- d. Informasi ketersediaan tempat tidur di Rumah sakit, dan
- e. Koordinasi/ meneruskan panggilan ke pihak terkait (SAR/ DamKar/ Kepolisian /BPBD).

Inovasi Layanan *Public Safety Centre* (PSC) 119 Kabupaten Bantul memiliki kualitas yang cukup baik dilihat dari berbagai aspek seperti *Acces, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the citizen*. Dalam hal ini yang menjadi kelebihan dalam layanan PSC 119 adalah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119 atau nomor telepon lokal (0274) 2811119. Kemudian tim medis langsung segera menuju lokasi, plus, dengan sistem pelayanan yang siaga 7 hari 24 jam, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun asal penelepon ataupun korban berada di dalam wilayah administratif Bantul. Ketiga hal tersebut menjadikan layanan PSC 119 Kabupaten Bantul berbeda dengan layanan publik pada umumnya yang ada. Sehingga layanan ini dapat dikatakan merupakan sebuah inovasi layanan dan dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan dan

keawatdaruratan yang ada pada masyarakat, karena kualitas pelayanan yang diberikan sigap, serta responsif.

## 2) Penelitian Kurniawan (2015)

Penelitian ini memiliki judul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan”. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis tentang inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berdasarkan tipologi inovasi, inovasi level. Dan juga untuk mengetahui bagaimana layanan proaktif dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan teori peningkatan kualitas layanan Zeithaml, Parasuraman Dan Berry, yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan SIUP merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan masyarakat kelas menengah ke bawah untuk mendapatkan legalitas dalam usahanya, yaitu dengan pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) sehingga usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi tumpuan hidup mereka dapat memiliki legalitas hukum serta dapat digunakan sebagai akses pinjaman modal dari perbankan. Berdasarkan pada tipologi inovasi, inovasi pelayanan SIUP ini termasuk dalam tipologi inovasi metode pelayanan, karena dalam pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola ini hanya metode pelayanannya saja yang mengalami perubahan yaitu pemohon SIUP tidak perlu datang lagi ke kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan ditambah lagi dalam Pelayanan Jemput Bola tidak lagi menggunakan

*front office* maupun *back office* lagi, melainkan semua diproses dalam satu meja, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara cepat, ringkas dan mudah sesuai dengan harapan pemohon SIUP.

Kemudian berdasarkan pada level inovasi, inovasi pelayanan SIUP termasuk dalam level inkremental. Karena perubahan yang terjadi kecil, perubahannya hanya terjadi pada metode, tempat dan waktu penyelesaiannya saja. Pelayanan Jemput Bola ini walaupun hanya mengalami perubahan yang kecil, tetapi diterapkan secara terus menerus dan berkelanjutan karena dinilai masyarakat cukup membantu dan memudahkan dalam hal pengurusan SIUP. Berdasarkan pada kategori inovasi, inovasi SIUP ini termasuk kedalam kategori *Sustaining Innovation* (inovasi terusan) yaitu program inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Dimana dalam hal ini hanya metodenya saja yang berubah, namun pengurusan SIUP yang dilakukan di kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan masih ada atau masih tetap berjalan.

Dari segi kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) melalui pelayanan jemput bola telah mengalami peningkatan kualitas pelayanan yang baik dilihat dari 5 indikator pelayanan publik menurut Zeithaml yang mana dari semua indikator tersebut telah dipenuhi.

### 3) Penelitian Fitriana (2014)

Penelitian ini memiliki judul “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya”. Penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan bagaimana sistem *boarding pass* dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan 4 indikator dari Zeithamal, Parasuraman, dan Berry yaitu *Tangible*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *boarding pass system* ini merupakan inovasi PT KAI guna meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam proses pertiketan yang memiliki tujuan “Satu Penumpang untuk Satu Tempat Duduk”, dimana saat *check-in* dilakukan validasi atau keabsahan tiket agar terjadi kesesuaian antara nama penumpang yang tertera pada tiket dengan kartu identitas penumpang, sehingga hanya penumpang yang bertiket secara sah atau menggunakan kartu pass (*boarding pass*) saja yang boleh masuk peron dan naik kereta api. Dengan proses validasi tersebut berarti ada perubahan dalam proses pertiketan yakni menyertakan kartu identitas dalam proses pertiketan mulai dari penulisan formulir pemesanan tiket, sampai dengan masuk ke dalam kereta. *Boarding pass system* sebagai salah satu terobosan atau inovasi yang dikeluarkan PT KAI dalam memberikan pelayanan jasa kereta api. Pembaruan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan PT KAI khususnya keteraturan, keamanan, dan kenyamanan pengguna layanan di Stasiun Gubeng Surabaya.

Inovasi *boarding pass system* telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan di Stasiun Gubeng dilihat dari indikator pelayanan publik yang sudah terpenuhi. Namun, masih terdapat beberapa

kendala dalam pelaksanaannya seperti masih belum tersedianya teknologi *scanner barcode* di Stasiun Gubeng lama (tempat keberangkatan ekonomi). Kemudian keterlambatan KA yang mempengaruhi proses boarding.

**Tabel 2.1 Kajian penelitian terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	Reza Mochamad Yanuar	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)	Melalui teori pendekatan jenis inovasi metode pelayanan yang dikemukakan oleh Muluk (2008). Kedua, bagaimanakah kualitas layanan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 Kabupaten Bantul berdasarkan dimensi kualitas layanan yang disampaikan Zeithmal dkk. (2005), a) <i>Access</i> ; b) <i>Reliability</i> ; c) <i>Responsiveness</i> ; d) <i>Competence</i> ; e) <i>Courtesy</i> ; f) <i>Communication</i> ; g) <i>Credibility</i> ; h) <i>Security</i> ; i) <i>Understanding knowing the Citizen</i> .	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, observasi dan dokumentasi
2	Achmad Dwiky Kurniawan	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi	Menggunakan teori Menurut Teori dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal;	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan

		Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	<i>tangibles, reliability, assurance, responsiveness, emphaty.</i>			
3	Diah Nur Fitriana	Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi <i>Boarding Pass System</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)	Teori dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal; <i>tangibles, reliability, assurance, responsiveness, emphaty.</i>	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari ketiga jurnal penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan laporan penulis, persamaan laporan penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama memiliki fokus untuk meneliti inovasi pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Sedangkan perbedaan yang ada diantaranya terdapat pada lokus penelitian dalam laporan ini adalah di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, kemudian perbedaan produk inovasi yang diteliti yang mana laporan ini

meneliti inovasi alat pemadam kebakaran yang bernama Sprinkler Warga. Lebih lanjut dapat dijelaskan persamaan dan perbedaannya sebagai berikut:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Reza Mochamad Yanuar (2019) memiliki perbedaan dari segi teori yang digunakan penelitian Reza (2019) menggunakan teori pendekatan jenis inovasi metode pelayanan yang dikemukakan oleh Muluk (2008). Kedua, teori kualitas layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul berdasarkan dimensi kualitas layanan yang disampaikan Zeithmal dkk. (2005), a) *Acces*; b) *Reliability*; c) *Responsiveness*; d) *Competence*; e) *Courtesy*; f) *Communication*; g) *Credibility*; h) *Security*; i) *Understanding knowing the Citizen*. Sedangkan pada laporan ini menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithamal diantaranya *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*.
- 2) Penelitian oleh Achmad Dwiky Kurniawan (2015) dan penelitian Diah Nur Fitriana (2015) dan laporan ini memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithamal diantaranya *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*.

## **2.1.2 Kajian Teori**

### **2.1.2.1 Administrasi**

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), kebutuhan manusia pun semakin banyak dan kompleks. Mulai dari kebutuhan jasmani, rohani, serta termasuk kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kebutuhan manusia yang sangat beragam ini tidak semua mampu dipenuhi secara mandiri.



Misalnya alat-alat yang ada di rumah atau di kantor kita merupakan hasil pekerjaan orang lain atau paling tidak merupakan hasil kerjasama dengan pihak lain. Kerjasama diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan apalagi jika kebutuhan dan tujuan tersebut besar dan berat untuk dicapai, maka diperlukan bantuan orang lain untuk mencapainya (Hardiansyah, 2019). Oleh sebab itu, muncul suatu keharusan untuk melakukan pekerjaan bersama-sama untuk mengupayakan tercapainya berbagai kebutuhan dan tujuan yang diharapkan.

Menurut The Liang Gie (1998), kerjasama merupakan rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama-sama secara teratur oleh lebih dari satu orang yang menghasilkan akibat yang tidak akan terjadi bila dilakukan secara mandiri. Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu dapat diistilahkan sebagai “administrasi”. S. P. Siagian juga mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Leonard D. White administrasi adalah suatu proses yang umum yang ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintahan maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Dalam perkembangannya, administrasi dapat dibedakan menjadi dua sudut pandang yaitu administrasi dalam ruang lingkup yang sempit dan dalam ruang lingkup yang luas. Dalam arti sempit, administrasi berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang berarti suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-

menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, dan sebagainya yang bersifat teknik ketatausahaan (Handayani, 1994).

Sedangkan, administrasi dalam arti luas seperti yang telah dijelaskan oleh The Liang Gie (1998), administrasi diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Siagian (2004) juga berpendapat bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari berbagai definisi tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan ketatausahaan yang dilaksanakan dalam kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan bersama.

#### **2.1.2.2 Administrasi Publik**

Salah satu cabang dari ilmu administrasi adalah ilmu administrasi publik. Menurut Wijana dalam Mufiz (1986), administrasi publik merupakan rangkaian semua organ-organ negara dari yang terendah sampai yang tertinggi, yang bertugas menjalankan pemerintahan, pelaksanaan dan kepolisian. Untuk istilah administrasi publik sendiri Mccurdy dalam studinya menjelaskan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.

Sedangkan, Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro (1984) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

- 1) Administrasi publik adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkup pemerintahan.
- 2) Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, yudikatif serta hubungan diantara mereka.
- 3) Administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses publik.
- 4) Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Administrasi publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertiannya dengan Administrasi perorangan.

Untuk memahami lebih dalam mengenai konsep administrasi publik, berikut ciri-ciri administrasi publik yang menurut Thoha (1986) dan Keban (1995), yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi publik lebih bersifat urgen dibandingkan pelayanan swasta (semua pelayanan yang menyangkut hajat hidup orang banyak).
- 2) Bersifat monopoli (pos dan telegram, hankam, kehakiman), bersifat semi monopoli (pendidikan, kesehatan, perhubungan dan sebagainya).
- 3) Pelayanan berdasarkan undang-undang dan peraturan (tidak fleksibel).

- 4) Tidak ditentukan oleh mekanisme pasar (untung rugi), tetapi ditentukan oleh kepentingan masyarakat dalam rangka *public service*/pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Mengutamakan kepentingan umum, adil, tidak memihak, proposional dan bersih.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin meningkat sejalan dengan perkembangan IPTEK membuat kebutuhan serta tuntutan masyarakat pun semakin bertambah dan menjadi persoalan dalam pemenuhannya. Chandler & Plano (1988) berpendapat bahwa bila kehidupan manusia menjadi semakin kompleks maka apa yang dikerjakan pemerintah atau administrasi publik semakin kompleks pula. Karena sebagian persoalan administrasi publik bersumber dari permasalahan masyarakat, dimana administrasi publik merupakan sistem yang akan menjawab berbagai permasalahan di masyarakat (Sulila, 2015). Menurut Gerald Caiden (2000) disiplin administrasi publik/negara pada hakikatnya adalah suatu disiplin yang menanggapi permasalahan pada masyarakat (*public affairs*), dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat (*public business*). Maka, administrasi publik harus mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang tersebut. Apabila tuntutan-tuntutan itu tidak terpenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan. Maka administrasi publik terus berusaha menjawab semua permasalahan masyarakat tersebut melalui tahap-tahap perkembangan paradigma administrasi publik.

Perkembangan paradigma administrasi publik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Perkembangan paradigma Administrasi Publik

Aspek	<i>The Old Public Administration</i>	<i>The New Public Management</i>	<i>The New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili penyatuan dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Siapa yang dilayani	Klien dan pemilih	Pelanggan ( <i>customers</i> )	Warga negara ( <i>citizens</i> )
Peran pemerintah	Pengayuh ( <i>rowing</i> )	Mengarahkan ( <i>steering</i> )	Menegaskan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Denhart, 2003 (Susila, 2015)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa administrasi publik berkembang mulai dari paradigma *The Old Public Administration* (OPA), *The New Public Management* (NPM), sampai *The New Public Service* (NPS). Prinsip dari *Old Public Administration* berfokus pada pemberian layanan langsung pemerintah melalui agensi-agens pemerintah melalui otoritas baru, kebijakan, dan administrasi publik terkait dengan pendesainan dan pengimplementasian kebijakan yang fokus pada tujuan tunggal yang terdefinisi secara politis. Keterlibatan warga

negara terbatas dan peran administrator publik sebagai perencanaan, pengaturan, penempatan staf, pengarahan, pengoordinasian, pelaporan, dan penganggaran.

Pada paradigma *The New Public Management*, paradigma NPM ini bertujuan meningkatkan kinerja administrasi publik melalui penggunaan konsep-konsep dari sektor swasta. Menurut Rosenbloom & Kravchuck, penerapan NPM harus senantiasa memperhatikan mekanisme pasar. Selain itu, administrasi publik juga harus mendorong kompetisi, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta lebih bersifat mengarahkan (*steering*) daripada menjalankan sendiri (*rowing*). Selain itu NPM juga menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wirausaha. Pada intinya, paradigma NPM ini berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kemudian pada paradigma *The New Public Service* berorientasi pada kualitas pelayanan publik, berpandangan bahwa responsivitas (tanggung jawab) birokrasi lebih diarahkan kepada warga negara (*citizen's*) bukan *clients*, konstituen (*constituent*) dan bukan pula pelanggan (*customer*). Dalam pandangan *New Public Service*, administrator publik wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya korupsi birokrasi.

Dari berbagai perkembangan paradigma tersebut, lebih banyak berbicara mengenai bagaimana seharusnya pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Hal ini juga diperkuat pada paradigma NPS yang

juga lebih menekankan pada kualitas layanan publik yang tentunya tidak terlepas dari manajemen pelayanan, pelayanan publik, dan dimensi-dimensi pelayanan publik (Susila, 2015).

### **2.1.3 Kajian *Middle Theory***

#### **2.1.3.1 Manajemen**

Menurut Hasibuan, (2014) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan 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 daya lainnya.

Prihantin, (2011) lebih lanjut menegaskan manajemen merupakan proses dalam membuat perencanaan, pengorganisasian, mengendalikan dan memimpin berbagai kegiatan usaha yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran. Seluruh kegiatan atau proses yang dilakukan memiliki tujuan agar sebuah usaha dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan rencana sehingga memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan, dan pengaturan serta mempergunakan semua potensi yang ada baik finansial maupun non finansial.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses mengatur atau mengendalikan kegiatan yang didalamnya

terdapat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks administrasi publik manajemen melihat administrasi publik sebagai proses manajemen pemerintahan. Waldo (1996:17) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Dalam manajemen menurut Henry Fayol terdapat fungsi-fungsi yang terdiri dari proses berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (fundamental) dari manajemen, ini dikarenakan fungsi manajemen pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian harus dilakukan perencanaan terlebih dahulu. Proses perencanaan sifatnya sangat dinamis, artinya dapat mengalami perubahan sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat itu. Proses perencanaan ditujukan untuk masa yang akan datang karena pada masa yang akan datang penuh dengan ketidakpastian.

Untuk lebih memahami lagi mengenai perencanaan, maka Henry Fayol memberi pernyataan mengenai hal tersebut. Perencanaan berupa penentuan langkah awal yang memungkinkan suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dan juga berhubungan dengan usaha yang dijalankan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa-masa yang akan datang dan penentuan sebuah strategi/taktik yang tepat dalam rangka untuk mewujudkan tujuan pada suatu organisasi.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)



Henry Fayol menyatakan teori tentang pengorganisasian tentang organisasi lini, yaitu adanya pemusatan wewenang pada level pimpinan organisasi, oleh karenanya berbagai fungsi akan tersentralisasi pada tangan pimpinan tertentu sebab dengan tegas memisahkan bidang kegiatan pimpinan (manajerial sebagai pusat wewenang) dan bidang kegiatan teknis (non manajerial). Prinsip-prinsip pengorganisasian menurut Henry Fayol adalah adanya pembagian tugas pekerjaan, kesatuan pengarahan, sentralisasi, mata rantai tingkat jenjang organisasi.

3) Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi Manajemen Menurut Henry Fayol pada proses pengarahan adalah ditujukan untuk memberikan arahan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai pada suatu organisasi/perusahaan supaya pegawai yang bersangkutan dapat menyelesaikan tugasnya secara baik.

4) Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Pernyataan Henry Fayol mengenai koordinasi yaitu bahwa mengkoordinasi dapat berarti mengikat bersama menyatukan dan menyelaraskan seluruh kegiatan yang ada dalam rangka untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

5) Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi manajemen menurut Henry Fayol ini adalah merupakan aktivitas untuk memantau, membuktika dan memastikan bahwa semua kegiatan yang telah melewati tahapan pada fungsi manajemen sebelumnya berjalan sesuai dengan target dan juga sesuai dengan standar dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi. Pada fungsi controlling ini bermanfaat untuk memastikan bahwa kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana awal dan untuk

mengevaluasinya serta untuk memberi pemecahan masalah yang betul (solusi) terhadap penyimpangan yang sifatnya signifikan (berarti).

### **2.1.3.2 Manajemen Publik**

Dalam buku Manajemen Publik oleh Wijaya dan Danar (2014), manajemen publik menurut Ott, Hyde p Shafritz (1990) merupakan cabang dari administrasi publik yang membahas mengenai ilmu desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia dan evaluasi program dan audit.

Konsep manajemen publik berangkat dari pemikiran bahwa umumnya suatu organisasi sektor publik akan diatur oleh manajer sektor publik. Manajer tersebutlah yang memiliki peran penting untuk mengatur berbagai hal dalam organisasi sektor publik. Oleh karena itu, manajemen publik dapat diartikan sebagai studi mengenai bagaimana manusia melakukan manajemen/pengaturan terhadap organisasi pada sektor publik (Wijaya & Danar, 2014).

Pada pendekatan manajemen publik baru yaitu *New Public Management* (NPM) yang bersifat *market oriented*, diperlukan inovasi untuk pencapaian hasil. Menurut Denhart dan Denhart (2003:13) dalam Mustafa (2017), manajer-manajer publik ditantang untuk menemukan cara-cara baru untuk mencapai hasil-hasil atau memprivatisasi fungsi-fungsi yang sebelumnya diberikan oleh pemerintah. Dengan Kuncinya yakni pendekatan manajemen publik baru bergantung pada mekanisme pasar untuk memedomani program-program publik. Dengan demikian, jelas bahwa pendekatan ini mengarahkan organisasi publik untuk lebih inovatif dan terbuka.

### 2.1.3.3 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan hal mendasar yang dibutuhkan manusia sebagai warga negara (citizen). Seperti menurut Dr. Rahman Mulyawan dalam buku “Birokrasi dan Pelayanan Publik”, sebagai warga negara Indonesia, masyarakat berhak menerima layanan publik yang maksimal tanpa harus membayar lebih dari standar kewajiban bayar. Konsep pelayanan publik terdiri dari dua istilah, yakni pelayanan yang diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus hal-hal baik berupa barang, atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiansyah, 2011). Dan publik yang diartikan sebagai pemerintah dan negara sebagaimana lazim dilakukan (Thoha, 2008).

Pelayanan publik merupakan konsep penting dalam suatu kerangka ilmu administrasi publik. Menurut Thoha (1991) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu dalam upaya memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan masyarakat. Maka, fungsi pemerintah adalah sebagai *public servant* yang berarti bahwa aparatur pemerintah memiliki tugas yaitu melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan bantuan kemudahan yang cara-caranya telah diatur. Dalam hal ini berarti dalam konsep pelayanan publik setidaknya mengandung unsur adanya pemberian layanan, mereka yang dilayani, jenis pelayanan, cara-cara pelayanan serta tujuan pelayanan.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik ditunjukkan oleh perkembangan paradigma ilmu administrasi publik yang dikemukakan oleh Denhart (1997). Perkembangan dimulai dari OPA yang dicirikan dengan administrasi tradisional yang bersifat kaku, hierarkis, dan inefisien, kemudian berlanjut ke paradigma NPM yang lebih berorientasi terhadap fleksibilitas, efisiensi, dan rasionalitas dimana kepentingan konsumen menjadi prioritas utama atau berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam paradigma NPM adalah pemerintah harus melibatkan sektor swasta dan masyarakat dalam pelayanan publik. Pemerintah dalam paradigma ini mengambil peran sebagai pemberi arah dan penentu kebijakan dan standar pelayanan, serta sebagai fasilitator dan pemberdaya. Kemudian dalam paradigma terbaru yaitu NPS lebih mengutamakan kepentingan warga negara. Dalam perspektif NPM, mengedepankan ide-ide manajerial yang biasa berlaku di sektor bisnis untuk diterapkan di sektor publik. Sedangkan pada NPS, tetap mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga

negara yang ikut memiliki pelayanan publik itu sendiri, bukan sebagai konsumen yang pasif menerima layanan.

Masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah pada birokrasinya. Seperti dalam pandangan Karl Max yang dikutip dalam buku Mustafa (2017) yaitu “Kemitraan dalam Pelayanan Publik” bahwa birokrasi selalu cenderung mengutamakan kepentingannya. Dengan kata lain, para birokrat lebih sering berperilaku sebagai tuan daripada sebagai pelayan. Oleh sebab itu, harus dilakukan upaya perbaikan atau peningkatan birokrasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam pelayanan publik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar suatu pelayanan publik dapat berjalan secara optimal, maka perlu adanya standar khusus yang dapat mengukur kepastian dari pelayanan publik., meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar aturan ketentuan yang berlaku.

4) Produk layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

5) Sarana dan prasarana

Hal ini berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk menunjang pelayanan yang berkualitas harus diiringi dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kenyamanan, kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas dalam memberikan suatu layanan harus ditetapkan dengan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan dalam memberikan layanan.

Sedangkan menurut Zeithaml et.al. (1990) yang dikutip dalam Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, yaitu tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk kemudahan mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kesepuluh dimensi tersebut oleh Zeithaml et.al (1990) diringkas menjadi lima dimensi yang disebut sebagai dimensi-dimensi *Servicequal* yang terdiri dari (Mulyawan, 2016):

- 1) *Tangible* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2) *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau kerugian.
- 5) *Empathy* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **2.1.4 Kajian Operasional Teori**

##### **2.1.4.1 Inovasi**

Adapun definisi dari inovasi menurut Rogers, inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau satu unit adopsi lainnya. Kemudian Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Dari dua pendapat tersebut menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Inovasi tidak hanya sebatas dengan teknologi saja namun dimensi inovasi ini sangatlah luas.

Proses inovasi terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis. Inovasi dibutuhkan bukan sekedar penggerak keberlangsungan organisasi yang berupa kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain namun juga sebagai pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh



elemen organisasi tersebut. Pemanfaatan teknologi berbasis inovasi dalam tata kelola pemerintahan sendiri telah dirasakan manfaatnya, khususnya dalam mewujudkan *Good Governance* yang efektif, efisien, transparansi dan akuntabilitas (Ariffin et.al, 2022)

#### **2.1.4.2 Tipologi Inovasi**

Pemahaman mengenai tipologi suatu inovasi merupakan kontribusi awal untuk meningkatkan pemahaman tentang kompleksitas inovasi (Osborne, 1998). Menurut Walker, Jeane, & Rowlands (2002) juga menyebutkan bahwa klasifikasi suatu inovasi akan menjadi dasar untuk memahami ruang lingkup inovasi tersebut. Tipologi inovasi sangat penting untuk digunakan dalam memahami dan meneliti pelayanan publik. Diperkuat oleh pendapat Windrum dalam (Perry, 2010) bahwa tipologi inovasi diperlukan untuk memahami implementasi inovasi.

Tipologi inovasi salah satunya dikemukakan oleh Perry (2010), ia mengidentifikasi tipologi inovasi berdasarkan dari beberapa penggolongan tipologi inovasi menurut para ahli lainnya. Penggolongan ini didasarkan dari perbandingan satu persatu atas kesamaan dan perbedaan pendapat ahli lain tentang tipologi inovasi. Adapun tipologi inovasi menurut Perry, 2010 adalah sebagai berikut:

- 1) Inovasi produk

Inovasi produk yaitu pembaharuan dalam penyediaan layanan maupun produk, selain itu inovasi produk adalah hasil dari suatu organisasi. Inovasi produk memiliki kriteria penentuan antara lain: a. Inovasi total, yakni berfokus pada penyediaan pelayanan baru untuk pengguna baru; b. Inovasi ekspansi, yakni berfokus pada penyebaran ke pengguna oleh organisasi publik; c. Inovasi evolusi, yakni perkembangan penyediaan pelayanan baru bagi pengguna saat ini.

#### 2) Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan berkaitan dengan inovasi produk yakni pembaharuan produk yang mencakup pada desain dan fitur dalam hal interaksi dengan pengguna layanan. Pada inovasi pelayanan mempunyai kriteria penentuan yaitu pengiriman pelayanan, artinya peningkatan yang dilakukan oleh organisasi dalam hal pembaharuan model berinteraksi dengan pengguna layanan yang berfokus pada perubahan desain dan produk layanan.

#### 3) Inovasi proses

Inovasi proses yaitu pembaharuan yang dilakukan oleh suatu organisasi guna mendukung inovasi, contohnya dalam pembaharuan prosedur dan struktur organisasi. Inovasi proses memiliki kriteria penentuan antara lain: a. marketisasi administrasi, yaitu modifikasi proses pelayanan pada organisasi dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan; b. Organisasional, yaitu pembaharuan struktur dalam organisasi dan koordinasi dengan karyawan guna mendukung produk pelayanan.

#### 4) Inovasi konseptual

Inovasi konseptual yaitu adanya pembaharuan atau perubahan yang dilakukan suatu organisasi dalam hal misi, tujuan, dan prinsip yang menjadi dasar pelayanan. Selain itu perubahan pola pikir pada karyawan, yang mana dilakukan sejalan dengan penggunaan konsep baru.

#### 5) Inovasi kebijakan

Inovasi kebijakan berkaitan dengan inovasi konseptual, yang mana ditandai dengan adanya strategi yang digunakan untuk mendukung inovasi konseptual. Maksudnya, terdapat strategi yang digunakan untuk mencapai misi, tujuan, dan pola pikir karyawan yang telah diperbaharui.

#### 6) Inovasi sistemik

Inovasi sistemik yaitu adanya kerjasama dengan aktor atau pihak lain di luar organisasi dalam suatu inovasi. Kerjasama yang dilakukan yaitu berdasarkan basis pengetahuan organisasi yang dibutuhkan guna mendukung peningkatan produk pelayanan, misalnya kerjasama yang dilakukan organisasi publik dan organisasi privat.

Kemudian Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk 2008:45), keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari pengembangan efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Hal tersebut menunjukkan inovasi berkembang jauh dari sekedar hanya pemahaman yang mencakup bahwa inovasi hanya berupa produk dan proses semata. 1) Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk suatu layanan yang membedakan dengan produk layanan sebelumnya. 2) Inovasi proses merupakan bentuk pembaruan kualitas yang

berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. 3) Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru yang berkaitan dengan interaksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. 4) Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi yang baru yang muncul dari realitas yang ada. 5) Inovasi sistem mencakup cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau bisa dikatakan sebagai pembaruan dalam tata kelola pemerintahan dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

#### **2.1.4.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu pendorong munculnya inovasi pada organisasi pemerintah adalah adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun *stakeholder* serta didorong oleh kebijakan yang diterapkan pemerintah pusat melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Inovasi di sektor publik pada dasarnya adalah pembuatan dan pelaksanaan hal-hal baru dan kreatif dalam hal pelayanan publik, keorganisasian, manajerial, dan proses pemerintahan. Inovasi sektor publik dibutuhkan untuk mencapai hasil berupa pemecahan permasalahan publik dan pencapaian tujuan organisasi sektor publik secara efektif, efisien, dan berkualitas.

Sebagai respon untuk menjawab berbagai tuntutan masyarakat yang kian rumit, pemerintah dituntut untuk melakukan pembaharuan diberbagai bidang. Inovasi merupakan suatu hal penting yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna di mata rakyatnya. Inovasi dilakukan tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk mengembangkan kapasitas pemerintah (Ulum, 2018). Berikut ini beberapa alasan mengapa inovasi dianggap penting menurut Hargadon dan Sutton dalam Ulum (2018), yaitu:

- a. Mengurangi biaya dan memacu produktivitas, sehingga akan meningkatkan keuntungan/keunggulan dan memperkuat organisasi
- b. Menjaga daya saing dalam ekonomi global
- c. Memampukan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan
- d. Menanamkan budaya kreativitas organisasi.

Dalam penerapannya inovasi telah menaruh berbagai kesuksesan, namun tentu juga tidak terlepas dari berbagai hambatan yang harus dihadapi. Borins (2001) dalam Ulum (2018) mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan inovasi, diantaranya:

- 1) Tujuan program harus sesuai dengan tujuan dan sasaran (umum) organisasi
- 2) Kejelasan dan pernyataan misi dan tujuan
- 3) Berpikir secara strategis, dan mempertimbangkan implikasi proyek yang lebih luas
- 4) Menjaga pelaksanaan (pengambilan keputusan) tim
- 5) Melibatkan pemangku kepentingan sebanyak mungkin
- 6) Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan

- 7) Menoleranasi tingkat kesalahan tertentu
- 8) Memungkinkan kebebasan staf untuk berinovasi
- 9) Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubag rencana jika diperlukan
- 10) Menerapkan dengan cepat untuk menghindari kehilangan

Sedangkan, yang menjadi penghambat dalam penerapan inovasi menurut Borins (2005) yaitu:

- 1) Sikap birokrasi yang skeptis dan keengganan untuk berubah
- 2) Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak dapat dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif, seperti regulasi yang menghambat dan berbagai kepentingan golongan
- 3) Keraguan publik terhadap efektivitas suatu program inovasi, dan realisasi yang sulit, termasuk dalam menetapkan *target group*.

#### **2.1.4.4 Sprinkler Warga**

Sprinkler Warga adalah sebuah inovasi yang diciptakan oleh Analis Kebakaran Ahli Muda di Diskar PB Kota Bandung Cecep Rustiana, S.Hut yang pertama kali diluncurkan pada tanggal 29 Desember 2021 oleh Plt. Wali Kota Bandung H. Yana Mulyana, di RW.09 Kelurahan Karanganyar Kecamatan Astana Anyar. Sprinkler Warga adalah sistem yang dibangun pada wilayah permukiman dengan mengoptimalkan fungsi air sebagai sarana pemadaman dalam upaya pengurangan resiko kerugian akibat kebakaran. Sprinkler Warga dibangun sebagai upaya mendekatkan sistem pemadaman kebakaran pada permukiman warga, sehingga penanganan kebakaran dapat dilakukan oleh unit terkecil di masyarakat sampai

dengan tingkat RT/RW sebagai upaya ketangguhan masyarakat menghadapi ancaman bahaya kebakaran secara mandiri. Sprinkler Warga bukan sebagai sarana pencegahan kebakaran tetapi sebagai langkah antisipatif penanganan kebakaran dalam upaya pengurangan resiko kerugian akibat kebakaran.

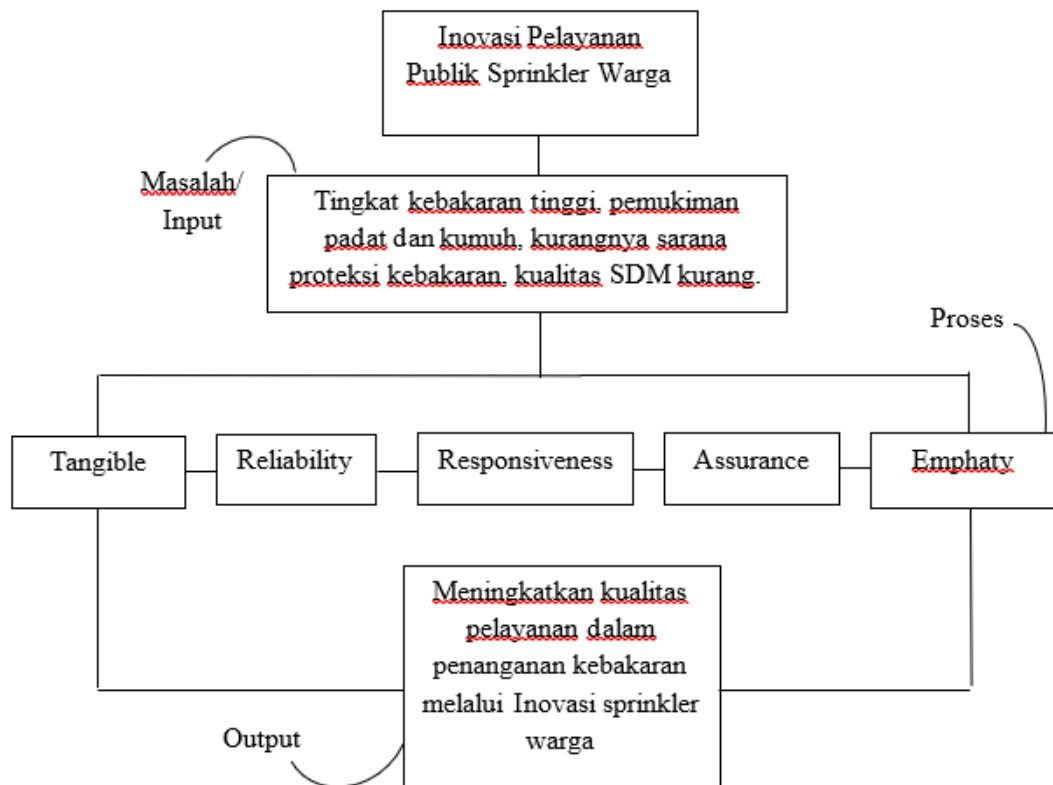
Sprinkler warga ini mampu menjangkau perlindungan kurang lebih 25 rumah dan 100 jiwa. Dengan jangkauan area seluas 0,75 Ha. Sprinkler Warga sebagai manajemen air digunakan untuk keadaan darurat, sehingga warga bisa menggunakannya ketika menunggu pemadam datang. Alat ini digunakan dengan memanfaatkan tempat penampungan air warga sekitar dengan membuat saluran pipa air yang dihubungkan ke selang. Kemudian selang air akan dihubungkan ke alat yang bernama kojing (pompa jinjing). Kojing adalah mesin portabel penggerak alat pemadam kebakaran yang bekerja dengan bantuan putaran roda belakang sepeda motor. Kojing ini berfungsi optimal pada sprinkler warga. Nantinya selang air yang dihubungkan ke kojing akan keluar dengan tekanan tinggi saat gas motor ditarik.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Pada penyusunan penelitian ini, peneliti mengacu pada pendapat menurut para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus penelitian sebagai dasar pedoman yang mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana penyelenggaraan inovasi sprinkler warga dalam menangani kebakaran di Kota Bandung khususnya di pemukiman

padat penduduk yang aksesnya sulit dijangkau oleh kendaraan pemadam. Hal tersebut menjadi permasalahan karena penanganan kebakaran menjadi terhambat sehingga menimbulkan kerugian yang cukup besar. Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, peneliti membuat kerangka berpikir yang disajikan pada gambar dibawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti akan mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran. Penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et.al. (1990) yang dikutip dalam Hardiansyah (2018). 5 dimensi tersebut diantaranya: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.



### 2.3 Proposisi

Berdasarkan pemikiran yang telah penulis paparkan, maka proposisi penulisan adalah sebagai berikut:

- 1) Inovasi Pelayanan Publik Sprinkler Warga di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dapat di analisis menggunakan teori Zeithmal et.al (Hardiansyah, 2018) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.
- 2) Melalui analisis terkait Inovasi Pelayanan Publik Sprinkler Warga di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung ini maka akan menghasilkan sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang prima sehingga dapat tercapainya tujuan atau sasaran yang optimal.