

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka membantu menyelesaikan sebuah masalah dalam penelitian ini, penulis menyajikan teori- teori serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini guna mendukung berbagai perpecahan permasalahan sebagai dasar yang digunakan terhadap analisis yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melakukan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan di pakai dan mengkaji penelitian yang akan di lakukan. Penelitian terdahulu yang selaras bermanfaat untuk menemukan pemecahan masalah yang timbul dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sipanduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, yaitu penelitian dari Yuyu Purwanti, Bushro Munawar Irawan, Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah berikut table yang menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu

Tabel 2. 1
Kajian Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
|----|---|---|-------------------------|------------|-----------------------|--------------------------------------|
| | | | Teori yang Digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 1. | Yayu Purwanti (2021) | “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan DiDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” | Atribut Inovasi Rogers | Kualitatif | Deskriptif | Observasi, Wawancara dan Dokumentasi |
| 2. | Bushro Munawar Irawan (2022) | “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi” | Atribut Inovasi Rogers | Kualitatif | Kualitatif Deskriptif | Observasi, Wawancara dan Dokumentasi |
| 3. | Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah (2020) | “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang | Atribut Inovasi Rogers | Kualitatif | Deskriptif Kualitatif | Observasi, Wawancara dan Dokumentasi |

Sumber : Yayu Purwanti (Skripsi), Bushro Munawar Irawan (Skripsi), Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah (Jurnal)

1. Hasil Penelitian Yayu Purwanti

Penelitian pertama dilakukan oleh Yayu Purwanti dengan mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengukur sejauh mana inovasi pelayanan publik menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan Rogers dalam Ladiatno (2013:9) yang meliputi dimensi relative advantage, compability, complexity, Triability, observability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) sudah berjalan baik dan sudah dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Namun disamping keberhasilan tersebut, pola pikir sebagian masyarakat yang menganggap pelayanan secara offline dapat memberikan informasi yang lebih jelas, selain itu hambatan berasal dari jaringan yang tidak stabil jika banyak pengguna dari masyarakat, sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan secara online.

2. Hasil Penelitian Bushro Munawar Irawan

Penelitian Kedua dilakukan oleh Bushro Munawar Irawan dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Open

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan secara terperinci terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E – Open, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Tolak ukur guna mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E – Open peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam bukunya Diffusion of innovation jilid ke-5 dengan dimensi: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E – Open sudah cukup berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hambatan dari inovasi tersebut mengenai sebagian warga yang belum siap untuk melakukan pelayanan secara online karena terkesan cukup rumit kemudian hambatan selanjutnya terkait server yang sering kali mengalami down diakibatkan jaringan yang tidak stabil, dampaknya mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh publik

3. Hasil Penelitian Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah

Penelitian ketiga dilakukan oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang . Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trainability*, dan *observability*. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.

2.1.2 Kajian Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah direncanakan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi. Selalu terlibat dalam

proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan, administrasi berkaitan dengan suatu implementasi kebijakan, untuk mencapai sebuah tujuan, banyak tugas administrasi yang berada di bawah payung administrasi. Mencakup segala sesuatu mulai dari membuat catatan hingga melakukan sebuah pembukuan sederhana sampai menyiapkan agenda. Kata administrasi dibagi menjadi dua pengertian.

Ulbert Sillalahi (2016:5) dalam bukunya Studi Tentang Administrasi, administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas mengemukakan bahwa:

”Adminitrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan magksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain dan administrasi dalam arti luas yaitu Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.”

Pengertian publik adalah Publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. (Kriyantono. 2012:3).

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008: 4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Masih dalam referensi yang sama Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen

tunggal yang berkuasa memosisikan sebagai regulator yang aktif dan penuh berinisiatif dalam pengaturan ketika pengambilan arah yang dirasa penting dan baik untuk masyarakat luas (Keban, 2008: 4)

Adapun peran administrasi publik menurut Gray (1989:15-16) dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2017:9) menjelaskan poin penting peran daripada administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional secara inklusif kepada kelompok masyarakat kurang mampu atau miskin dengan berdasarkan prinsip keadilan.
2. Memberi perlindungan kepada hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan serta adanya penjaminan kebebasan bagi rakyat agar dapat melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam sektor pelayanan strategis seperti bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan utamanya bagi masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang amat bervariasi serta memberi jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai akan mampu berkembang sesuai relevansi perubahan zaman serta selaras dengan budaya lain dilingkungannya.

2.1.3 Kajian Pelayanan Publik

Banyak cara untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, tetapi salah satu yang paling penting yaitu fokus pada layanan pelanggan. Orang dan organisasi yang memberikan layanan dinilai berdasarkan tingkat kualitasnya dengan cara mereka memberikan sebuah pelayanan, pelayanan menurut Hardiansyah (2011)

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

Sedangkan menurut **Sinambela** (2011:4) di definisikan oleh Kotler sebagai setiap kegiatan menguntungkan yang dilakukan oleh kelompok atau suatu organisasi dalam menghasilkan sebuah kepuasan, terlepas dari apakah itu menghasilkan berupa barang berwujud. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen baik dari segi barang, jasa dan administratif.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah:

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

Pelayanan Publik merupakan sebuah alat tolak ukur untuk kinerja pemerintah, pelayanan publik diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. Pada umumnya masyarakat dapat menilai kinerja langsung pemerintah dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah langsung terhadap masyarakat.

2.1.3.1 Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus mampu berkembang dan beradaptasi dengan kemajuan era yang dimana begitu cepatnya dan masif perubahan terjadi, dalam hal ini diperlukannya kerja sama antar pemangku kepentingan untuk menciptakan sebuah pelayanan publik yang optimal serta berjalan dengan efektif dan efisien agar harapan yang diinginkan masyarakat terpenuhi. Pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Eny Kusdarini (2011), yang memuat 12 asas, antara lain sebagai berikut :

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesionalan
6. Asas partisipasif
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan publik yang baik serta berkualitas diharapkan memenuhi seluruh asas yang telah ditetapkan oleh undang – undang diatas sehingga masyarakat mampu menilai positif dalam menilai suatu perubahan atau inovasi yang terjadi dalam sebuah pelayanan.

2.1.3.2 Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan masyarakat baik sebagai pemberi pelayanan maupun sebagai penerima pelayanan karena sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan hak dan kewajiban manusia baik secara individu

maupun kelompok dalam kehidupan bernegara. Banyak sekali pelayanan yang dibutuhkan masyarakat untuk penyelenggaraan kehidupan bernegara: Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), berikut ini adalah pelayanan yang termasuk barang publik dan pelayanan masyarakat umum:

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

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

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

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah perlu melihat Batasan-batasan dalam memeberikan pelayan publik. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5 tentang Pelayanan Publik menyebutkan “(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian pemberi pelayanan di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses sebuah pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan sebuah alat

tolak ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sebuah pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan serta menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan suatu permohonan.

Serta sebagai alat kontrol masyarakat dalam penerima layanan atas kinerja sebuah penyelenggara pelayanan. . Dalam menciptakan standar pelayanan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 21 tentang komponen standar pelayanan :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
13. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penyusunan standar pelayanan publik harus mampu mempertimbangkan aspek kemampuan kelembagaan, dan aparat penyelenggaraan pelayanan dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan tujuan supaya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

2.1.4 Kajian Inovasi

Inovasi merupakan sebuah proses menciptakan suatu gagasan baru dan menjalankan dalam prakteknya. Inovasi merupakan suatu ide-ide baru dalam produk sehingga hasilnya lebih baik dari produk sebelumnya. Di dalam organisasi perusahaan inovasi terbagi menjadi dua bentuk yaitu : inovasi produk, yang menghasilkan barang atau jasa baru atau perbaikan yang sudah ada dan inovasi proses yang menghasilkan cara baru dalam mengerjakan sesuatu proses.

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

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

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

Rogers dalam (Hutagulung 2018) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

2.1.4.1 Aspek-Aspek Inovasi

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

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

1. Khas

Ciri merupakan sebuah hal yang mudah diingat dalam sebuah inovasi yang mana ciri khas ini tidak ditemukan dari ide/gagasan sebelumnya, jika sebuah inovasi tidak memiliki sebuah ciri khas yang berbeda dari sebelumnya maka tidak dapat digolongkan sebagai sebuah inovasi baru.

2. Baru

Tentunya sebuah inovasi haruslah baru atau belum pernah ada sebelumnya dan juga belum pernah dipublikasikan dan diterapkan sebelumnya.

3. Terencana

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

4. Memiliki Tujuan

Aspek ini merupakan hal yang harus ada dalam sebuah inovasi dikarenakan sebuah inovasi harus memiliki tujuan yang jelas, fungsi dan manfaatnya ada dan teruntuk individu ataupun masyarakat luas.

2.1.4.2 Tripologi Inovasi

Mulgan & Albury (2003) menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan suatu metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi. Apa yang telah ditunjukkan Mugaan & Albury tersebut telah membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk dari proses semata.

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

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

Tripologi inovasi menurut Muluk dalam Ahmad (2018:85) disektor publik juga dapat meliputi :

1. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
2. Inovasi proses layanan yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengavu pada kombinasi perubahan organisasi,procedur, kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi
3. Inovasi metode pelayanan Berkaitan dengan adanya pembaharuan dalam pola hubungan yang akan dilaksanakan oleh pemberi dan penerima layanan, Inovasi dalam metode pelayanan biasanya dikaitkan dengan pembaharuan pelayanan menggunakan penerapan teknologi untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan.
4. Inovasi strategi atau kebijakan Merujuk kepada pembaruan pada aspek visi, misi, tujuan dan strategi baru serta strategi baru untuk mengantisipasi permasalahan yang akan muncul sehingga memerlukan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem Berkaitan dengan perubahan jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan dan pengelolaan dan kemajuan organisasi.

Sedangkan Jenis inovasi di sektor publik dapat dilihat dari pendapat Halvorsen (Yogi Suwarno, 2011:42), yang membagi tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

- 1) *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah sakit
- 2) *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- 3) *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
- 4) *System innovation* (sistem inovasi) adalah sistem baru atau 37 perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerja sama dan interaksi.
- 5) *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
- 6) *Radical change of rationality* (perubahan radikal) adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah

2.1.4.3 Karakteristik Inovasi

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

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

“Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes. The degree of relative advantage is

often expressed in economic profitability, in status giving, or in other ways. The nature of the innovation largely determines what specific type of relative advantage (such as economic, sosial, and the like) is important to adopters, although the characteristics of the potential adopters also affect which dimensions of relative advantage are most important (as we shall show in this section)."

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

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

Faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah *compability*,

Pada tahap ini Rogers menyatakan bahwa:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faktor Kelima yaitu *observability*, Rogers mengatakan bahwa:

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

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

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

2.1.4.4 Tahapan Keputusan Inovasi

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

Berikut adalah model tahapan keputusan inovasi menurut Rogers:

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)
Dalam tahap ini dimulai dari adanya pengetahuan yang dimiliki bagi pengambil keputusan inovasi. Jika memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi maka inovasi yang diputuskan sudah dilihat sejauh mana fungsinya.
2. Tahap Bujukan (*Persuasion*)
Ditahap ini seseorang membentuk sikap untuk menyukai atau tidak menyukai terhadap inovasi, tahap ini sangat penting karena harus memiliki kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dimasa mendatang
3. Tahap Keputusan (*Decision*)
Tahap ini mengarah kepada diterima atau tidaknya sebuah inovasi, menerima inovasi berarti akan menerapkannya, namun jika inovasi ditolak maka tidak diterapkan. Dalam kenyataannya pada

setiap tahap dalam proses keputusan inovasi dapat terjadi penolakan inovasi.

4. Tahap Implementasi (*Implementation*)
Tahap ini terjadi apabila suatu inovasi telah diterapkan, dalam tahap ini berlangsung keaktifan antara individu, tahap implementasi dapat berlangsung hingga waktu yang tidak ditentukan, yang menjadi tanda tahap implementasi sudah berakhir dilihat dari penerapan itu sudah melembaga atau sudah menjadi rutinitas yang sudah biasa dilakukan.
5. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*)
Ditahap ini seseorang atau organisasi mencari informasi untuk menguatkan keputusan yang telah diambil, jika mendapatkan informasi yang berbeda dari sebelumnya maka ia dapat menarik keputusan yang telah ia tetapkan sebelumnya. Dalam tahap konfirmasi sering kali terjadi adanya perubahan perilaku seseorang antara lain karena ketidakseimbangan internal lembaga, orang itu merasa bahwa ada sesuatu yang tidak sesuai atau tidak selaras.

2.1.4.5 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespons secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru

dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (user), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Maka inovasi pelayanan publik (Hutagulung, 2018) sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual

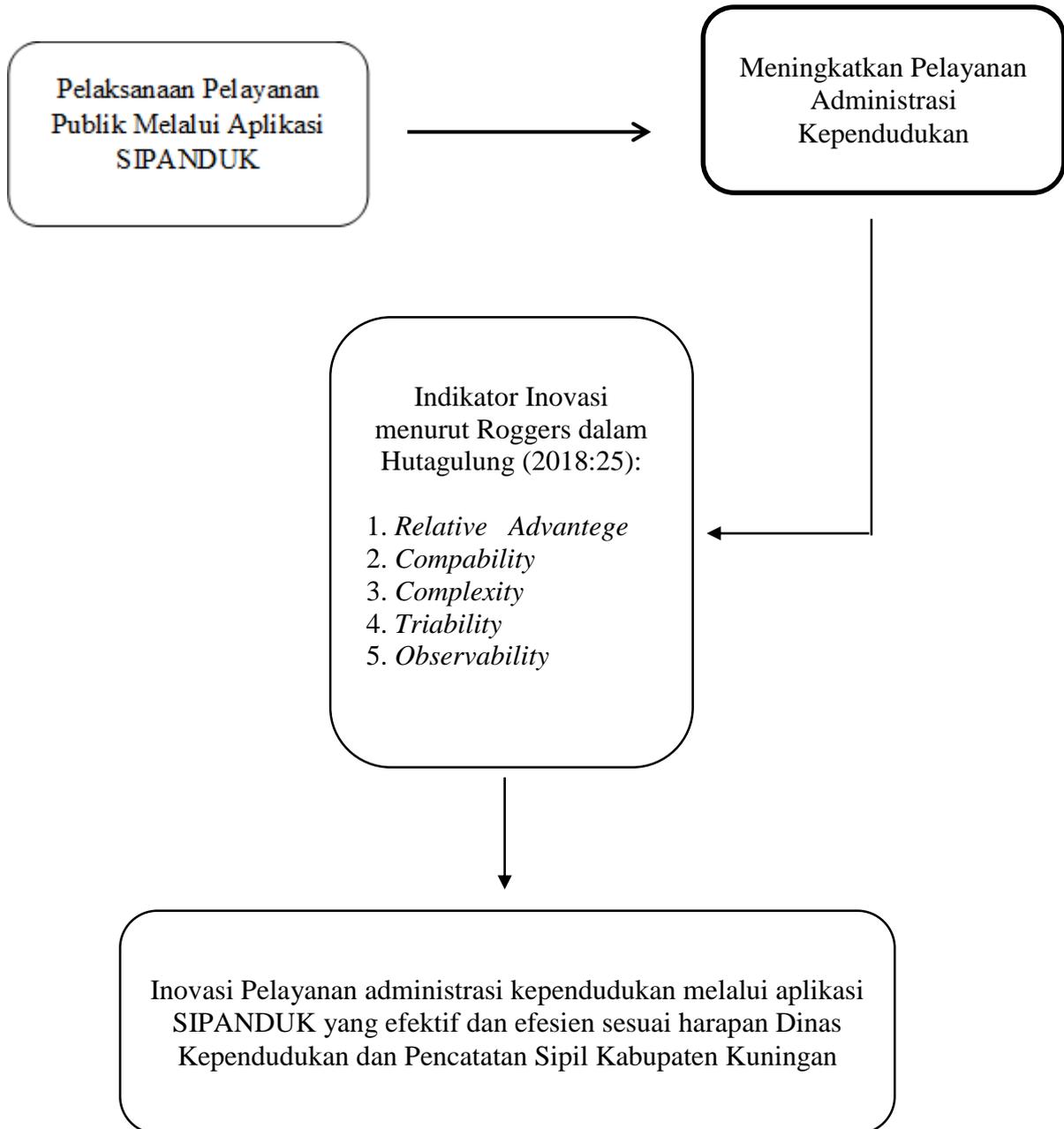
Dari berbagai penjelasan diatas, peneliti menarik kesimpulan inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan atau gebrakan dalam melakukan sebuah layanan sehingga menjadi lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaannya.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pikir peneliti sebagai konsep dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan dan berkaitan dengan fokus penelitian. Kerangka berpikir perlu dijabarkan apabila berkenaan antar dua variabel atau lebih dan disamping itu harus pula dikemukakan deskripsi secara teoritis untuk

masing-masing variabel serta argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir ini mengacu terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan kemudian digunakan atau dipilih oleh peneliti sebagai tolak ukur sejauh mana kenyataan yang terjadi di lapangan kemudian menghasilkan sebuah kesimpulan yang objektif.

Pelaksanaan suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK semestinya dapat menjadi harapan baru bagi masyarakat Kabupaten Kuningan guna memudahkan mereka dalam melengkapi kebutuhan administrasi kependudukan. Seperti yang kita ketahui masyarakat sekarang adalah masyarakat yang kritis terhadap pemerintah. Kemudian melalui aplikasi SIPANDUK membantu masyarakat Kabupaten Kuningan untuk mempermudah dan memepcepat/memeperisngkat pelayanan administrasi kependudukan , dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang penggunaan dan keuntungan aplikasi SIPANDUK.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir
Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Guna mengukur pelaksanaan inovasi administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Rogers dalam Hutagulung (2018:25) sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compability* (Kesesuaian), Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. 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 terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* (Kerumitan), Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai 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 juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap suatu fenomena yang terjadi, sejalan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK masih berjalan kurang efektif. Agar pelaksanaannya efektif maka perlu memerhatikan indikator-indikator dari Rogers, Hutagulung (2018:25) yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPANDUK dalam pelayanan administrasi kependudukan masih terdapat kendala yaitu penggunaan aplikasi tersebut masih terdapat bugs atau error dan terkadang lambat dalam penggunaan aplikasinya.