

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Tujuan penelitian terdahulu yaitu untuk mengetahui dan memperoleh bahan perbandingan serta referensi untuk mengkaji suatu permasalahan. Kajian pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkini dan terpercaya mengenai topik yang diteliti. Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk memahami keadaan situasi terkini mengenai topik tersebut, untuk melihat perkembangan apa yang telah terjadi, dan untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan atau kesenjangan yang dapat diisi dengan penelitian yang lebih mendalam.

##### **2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu/Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mengumpulkan referensi dan membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Bagian penelitian ini memuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui dan memperoleh bahan perbandingan serta referensi untuk mengkaji suatu permasalahan. Oleh karena itu, penulis menggabungkan hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Hasil penelitian sebelumnya membantu peneliti sebagai referensi saat melakukan penelitian saat ini. Tabel berikut menunjukkan penelitian terdahulu :

## **1. Hasil Penelitian dari Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dan Dyah Mutiarin**

Penelitian yang berjudul *Analisis Best Practice* Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta bertujuan untuk melihat bagaimana pengimplementasian dari konsep *Best practice* didalam inovasi pelayanan dengan mencoba menganalisis dengan unsur-unsur dari *impact, partnership, sustainability, leadership* dan *transferability*. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang ada mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat karena dampak dari inovasi ini bisa dirasakan langsung serta yang menarik adalah untuk mendapatkan kepuasan masyarakat dalam inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo”. Kendala dalam hal ini yaitu untuk keberlanjutan dari Inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo” ini sudah seharusnya dilanjutkan karena sampai saat sekarang ini masyarakat masih merasa membutuhkan penambahan jam pelayanan ini, namun memang harus perlu adanya dukungan dari Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Peraturan serta penghargaan yang harusnya didapatkan oleh setiap instansi yang mampu menjalankan sebuah inovasi yang baik.

## **2. Hasil Penelitian dari Maysara dan Hasim As'ari**

Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai dan faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan SIAPI. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Aplikasi SIAPI memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasi SIAPI sulit ditemukan di Playstore sehingga menyulitkan pengguna untuk dapat menggunakan aplikasi SIAPI.

## **3. Hasil Penelitian dari Arie Nurfauzi**

Penelitian yang berjudul Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai pengelolaan surat secara digital di

Pemerintah Kabupaten Majalengka. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat ketersediaan tenaga pendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik masih rendah ditinjau dari latar belakang pendidikan dan keahlian di bidang teknologi serta beberapa permasalahan dalam inovasi aplikasi SISUMAKER antara lain minimnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang terampil dan ahli dalam bidang IT, sarana prasarana IT yang belum memadai di setiap OPD untuk melaksanakan digitalisasi pemerintahan, dan budaya kerja manual yang sulit ditinggalkan oleh para pegawai di Pemerintah Kabupaten Majalengka.

#### **4. Hasil Penelitian dari Indra Suhaeman, Haerana, dan Riskasari**

Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai bertujuan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan berbasis online berjalan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis online belum efektif. Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat belum mahir secara digital sehingga belum mampu menjalankan *website* layanan dengan baik dan terkendala

dengan jaringan internet yang belum memadai di wilayah tertentu, namun terlepas dari itu, hadirnya layanan online bagi sebagian masyarakat yang melek digital mempertimbangkan hal tersebut. inovasi sangat mudah dan nyaman.

#### **5. Hasil Penelitian dari Raenaldi Ramanda Putra dan Andre Ariesmansyah**

Penelitian yang berjudul Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan JDIIH (Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum) di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mendapatkan gambaran yang luas mengenai pelaksanaan pembuatan produk hukum di bagian hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Inovasi sektor publik dalam pengelolaan jaringan dokumentasi dan informasi hukum di bagian hukum sekretariat daerah kabupaten Sumedang di Kabupaten Sumedang pada era digital saat ini dari mulai proses pengajuan sampai publikasi produk hukum daerah sudah menggunakan sistem elektronik berbasis internet dalam tahap pengajuan bagian hukum dimana itu suatu sistem pelayanan pengajuan perundang-undangan sehingga rancangan produk daerah yang diajukan bagian tubuh disampaikan melalui aplikasi tersebut berbeda dengan sebelumnya yang disampaikan langsung oleh perangkat daerah hukum begitupun dalam komunikasi produk hukum daerah telah dibangun aplikasi atau *website*

jaringan dokumentasi dan informasi sebagai hukum daerah sehingga masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan apabila memerlukan suatu aturan dapat mencari dan *mendownloadnya* di *website*.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pengelolaan jaringan dokumentasi dan informasi hukum di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang yang dihadapi diantaranya terjadinya error pada kedua aplikasi tersebut sehingga penyampaian rancangan produk hukum dan pencarian produk hukum terganggu.

## **6. Hasil Penelitian dari Nova Prastiyo**

Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANDUK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan bertujuan untuk menjelaskan secara terperinci terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sipanduk. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPANDUK 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 karena letak geografis Kabupaten Kuningan lembah berbukit sehingga dampaknya mempengaruhi pelayanan yang

dilakukan oleh Disdukcapil, hambatan selanjutnya kurangnya sosialisasi melalui media sosial sehingga masyarakat tidak tahu keuntungan dan kelebihan menggunakan aplikasi SIPANDUK, selanjutnya aplikasi SIPANDUK belum tersedia nya versi *IOS* sehingga masyarakat yang menggunakan *Smartphone iphone* belum bisa menginstall dan menikmati pelayanan melalui aplikasi SIPANDUK.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dan Dyah Mutiarin (Jurnal) 2018	Analisis <i>Best Practice</i> Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)	Prasojo (2007)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
2.	Maysara dan Hasim As’ari (Jurnal) 2021	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	Pangestu (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

3.	Arie Nurfauzi (Jurnal) 2022	Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka	Rogers (2017)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
4.	Indra Suhaeman, Haerana, dan Riskasari (Jurnal) 2022	Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai	Rogers (2017)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
5.	Raenaldi Ramanda Putra dan Andre Ariesmansyah (Jurnal) 2023	Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan JDIH (Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum) di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang	Suwarno (2008)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
6.	Nova Prastiyo (Skripsi) 2023	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANDUK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan	Hutagulung (2018)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi



Berdasarkan penjelasan penelitian terdahulu di atas, dapat dijelaskan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan sebagai berikut :

Penelitian Terdahulu Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalsrejo Kota Yogyakarta) dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Rogers (2017) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

Penelitian Terdahulu Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Prasajo (2007) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

Penelitian Terdahulu Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Rogers (2017) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

Penelitian Terdahulu Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Rogers (2017) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

Penelitian Terdahulu Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan JDIH (Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum) di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan

metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Suwarno (2008) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

Penelitian Terdahulu Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANDUK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dengan penelitian saat ini Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung persamaannya terlihat dari pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif serta teknik analisis yang memiliki persamaan pula yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terlihat dari penggunaan teori yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teori Hutagalung (2018) sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan teori Suwarno (2018).

### **2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi Publik**

Administrasi publik dapat dianggap sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat (publik). Administrasi publik digunakan untuk lebih memahami hubungan ini dan dapat meningkatkan akuntabilitas kebijakan publik atas efektivitas dan efisiensinya.

Proses pengembangan administrasi publik harus dibuktikan bahwa faktor lingkungan dapat mempengaruhi keberhasilan atau kelangsungan hidup daerah yang dikelolanya. Faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perkembangan administrasi publik, khususnya lingkungan eksternal.

Dapat disebutkan pengertian Administrasi Publik menurut **Muhammad (2019:13)** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi Negara** yaitu :

“Ilmu administrasi Negara adalah Ilmu Pengetahuan (cabang ilmu administrasi) yang secara khas melakukan studi (kajian) terhadap fungsi intern dan ekstern struktur-struktur dan proses proses yang terdapat di bagian yang sangat penting daripada sistem dan aparatur pemerintahan. Secara singkat, disebut administrasi Negara.”

Berdasarkan uraian menurut ahli diatas dapat disimpulkan bahwa ilmu administrasi publik memfokuskan perhatiannya pada bagian yang sangat penting dalam sistem pemerintahan.

Hal ini menekankan bahwa ilmu administrasi publik berupaya untuk memahami dan meningkatkan aktivitas penting pemerintahan, yang mempunyai dampak signifikan terhadap masyarakat dan kebijakan. Uraian tersebut menyoroti relevansi dan pentingnya ilmu administrasi publik dalam konteks pemerintahan.

Adapun juga pengertian Administrasi Publik menurut **Dani (2022:4)** dalam bukunya **Reformasi Administrasi Publik** sebagai berikut :

“Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi ; penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, *good governance*, bahkan perkembangan saat ini telah melingkupi kepublikan (*publicness*) atau yang biasa dikenal dengan nilai publik (*public value*).”

Menurut uraian ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam penjelasan tersebut menekankan pada konsep nilai publik sebagai bagian dari administrasi publik.

Hal ini menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya sebatas pada aspek teknis dan manajemen saja, namun juga memperhatikan nilai dan dampak yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat. Ini menekankan relevansi dan peran administrasi publik dalam menciptakan nilai dan manfaat publik.

Menurut **Sagena, dkk (2023:14)** dalam bukunya **Reformasi Administrasi Publik** mendefinisikan Administrasi Publik sebagai :

“Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Sebagai sebuah disiplin ilmu, administrasi publik telah mengalami sejumlah perubahan paradigma dalam sejarahnya. Berbicara mengenai reformasi administrasi publik agar menyesuaikan dengan perkembangan tatakelola dan tatalayanan administrasi dan manajemen yang dinamis, memerlukan pemahaman fundamental mengenai sejarah dan paradigma administrasi publik.”

Berdasarkan definisi dari ahli diatas menyatakan bahwa Administrasi publik dapat diartikan sebagai pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik telah mengalami beberapa perubahan paradigma sepanjang sejarahnya. Berbicara mengenai reformasi administrasi publik untuk beradaptasi dengan perkembangan administrasi dan pelayanan administrasi yang dinamis, manajemen memerlukan pemahaman dasar tentang sejarah dan model administrasi publik.

Menurut **Mustanir, dkk (2023:5)** dalam bukunya **Dinamika Administrasi Publik Indonesia** menyebutkan bahwa Administrasi Publik adalah sebagai berikut:

“Administrasi publik adalah mekanisme kerjasama yang dijalankan suatu kelompok manusia atau organisasi untuk menjalankan pekerjaan pemerintah agar hal hal yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi (target suatu negara) dengan baik dan optimal.”

Berdasarkan uraian menurut ahli diatas penjelasan tersebut menyebutkan bahwa Administrasi publik merupakan suatu mekanisme kolaboratif dalam melaksanakan pekerjaan pemerintahan dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mencapai hasil yang optimal dan efisien.

Ada pula menurut **Mariam, dkk (2023:103)** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi Publik** menyatakan bahwa “Administrasi Publik adalah rangkuman ringkas tentang peristiwa-peristiwa yang telah membentuk sektor publik modern dan peran profesional pelayanan publik.”

Administrasi publik telah mengalami perkembangan yang kompleks dan mengalami perubahan makna seiring berjalannya waktu. Namun secara umum administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi publik.

Selain itu penyelenggaraan publik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sikap kepemimpinan, sarana, prasarana, dan budaya kerja. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan organisasi publik dengan lebih efektif dan efisien, diperlukan pemahaman yang baik tentang administrasi publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### **2.1.3 Kajian Terhadap Organisasi**

Organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pertama, organisasi diartikan sebagai lembaga atau kelompok fungsional, misalnya perusahaan, sekolah, dan

instansi pemerintah. Kedua, pada proses pengorganisasian, yaitu proses bagaimana suatu pekerjaan diatur dan dikerjakan oleh para anggota, sehingga membuat tercapainya tujuan organisasi secara efektif. Sedangkan organisasi sendiri diartikan sebagai kumpulan orang-orang yang mempunyai sebuah sistem kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut **Fithriyyah (2021:1)** dalam bukunya **Dasar-Dasar Teori Organisasi** mendefinisikan Organisasi sebagai berikut :

“Organisasi merupakan satu kesatuan yang utuh yang secara sadar dikoordinasikan secara sistematis dengan pembatasan ruang lingkup tertentu yang telah menjadi kesepakatan bersama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Beberapa orang yang terlibat dalam suatu organisasi akan selalu mempunyai keterkaitan antara satu dengan yang lain, secara terus menerus. Sekelompok orang ini akan terus melakukan adaptasi untuk menyesuaikan diri dengan tujuan-tujuan yang harus dicapai dalam organisasi.”

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang utuh dan terkoordinasi secara sistematis. Kesatuan ini dibentuk melalui kesepakatan bersama dengan pembatasan ruang lingkup tertentu, yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Di dalam organisasi, individu-individu yang terlibat memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain, yang berlangsung secara terus menerus. Kelompok orang ini selalu beradaptasi untuk menyesuaikan diri dengan tujuan-tujuan yang harus dicapai dalam konteks organisasi tersebut. Dengan demikian, organisasi bukan hanya merupakan suatu struktur yang statis, tetapi juga melibatkan interaksi dan adaptasi yang berkelanjutan untuk mencapai kesuksesan bersama.

Menurut **Utaminingsih (2014:1)** dalam bukunya **Perilaku Organisasi** menyatakan bahwa “Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.” Dari buku tersebut didapat bahwa organisasi merupakan suatu beberapa orang yang terkoordinasi secara sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih, dengan tujuan mencapai suatu sasaran yang telah ditetapkan. Organisasi tidak hanya menjadi wadah bagi individu atau kelompok untuk bekerjasama, tetapi juga melibatkan koordinasi yang disengaja untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada koordinasi efektif antar individu di dalamnya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap struktur dan koordinasi dalam organisasi menjadi kunci dalam meraih keberhasilan dan efisiensi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Febrianty (2023:122)** dalam bukunya **Kekuatan Apresiasi: Membuka Potensi Sumber Daya Manusia di Organisasi** mengartikan bahwa Organisasi adalah suatu kelompok terdiri atas dua atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama.

Adanya kerjasama di dalam kelompok, organisasi menjadi sarana untuk meraih tujuan secara lebih efektif. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat tergantung pada koordinasi dan kerjasama antara anggota dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kesimpulan ini menekankan pentingnya sinergi dan kolaborasi sebagai unsur pokok dalam dinamika organisasi.



Menurut **Ulum (2016:13)** dalam bukunya **Perilaku Organisasi : Menuju Orientasi Pemberdayaan** menyebutkan bahwa :

“Organisasi adalah persekutuan/ perkumpulan orang-orang yang masing masing diberi peran tertentu dalam suatu sistem kerja dan pembagian kerja di mana pekerjaan dipilah-pilah menjadi tugas dan dibagikan kepada para pelaksana tugas/pemegang jabatan untuk mendapatkan satu kesatuan hasil.”

Pentingnya sistem kerja dan pembagian tugas dalam organisasi menjadi landasan untuk menciptakan struktur yang terorganisir dan efisien. Dengan demikian, kesuksesan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan sangat terkait dengan keterlibatan aktif dan sinergi antara anggota organisasi. Sebagai suatu kesatuan, organisasi mampu mengoptimalkan kontribusi individu-individunya dan mencapai hasil yang lebih besar daripada yang bisa dicapai secara individual. Kesimpulan ini menekankan pentingnya koordinasi, pembagian tugas, dan kerja sama dalam menciptakan kesatuan hasil yang diinginkan dalam konteks organisasi.

#### **2.1.4 Kajian Terhadap Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk proses pemenuhan berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan elemen masyarakat oleh unsur penyelenggara pemerintahan. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah kegiatan pemerintahan yang dapat dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintahan atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang diperlukan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada mulanya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau

masyarakat dengan tujuan awal dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan.

Menurut **Raharjo dan Icuk (2021:15)** dalam bukunya **Manajemen Pelayanan Publik** menjelaskan bahwa Pelayanan Publik yaitu :

“Dalam implementasinya, pelayanan sektor publik yang menjadi magnet utama di Indonesia adalah pelayanan pemerintah daerah, baik di tingkat kabupaten/kota, kecamatan, maupun kelurahan. Selain itu, pelayanan sektor publik di Indonesia yang juga menjadi tumpuan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa selaku garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.”

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa juga menjadi fokus utama, mengingat peran mereka sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah dan desa memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia.

Sebagaimana menurut **Jaweng dan Katharina (2020:1)** dalam bukunya **Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia** menyatakan bahwa :

“Pelayanan publik merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan. Bahkan menjadi tanda dari hadirnya negara (*state in practice*) dalam kehidupan nyata sehari-hari masyarakat. Lewat regulasi/kebijakan, instrumen fiskal hingga tindakan administrasi (layanan publik) itu sendiri.”

Pelayanan publik tidak hanya mencakup aspek regulatif dan kebijakan, tetapi juga mencerminkan keterlibatan nyata negara dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dan merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan dan menjadi tanda kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Menurut **Mustanir, dkk (2022:6)** dalam bukunya **Pelayanan Publik** mendefinisikan Pelayanan Publik yaitu :

“Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat, sampai di Daerah. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.”

Pelayanan publik sebagai tanggung jawab utama Pemerintah yang dilaksanakan melalui instansi-instansi di berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah. Saat ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, substansi administrasi memainkan peran krusial dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan. Substansi administrasi menjadi landasan penting dalam upaya tersebut, memastikan bahwa organisasi pelayanan beroperasi secara efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **2.1.5 Kajian Terhadap Inovasi Pelayanan**

Inovasi pelayanan publik adalah jenis terobosan pelayanan yang berupa gagasan orisinal dan kreatif dan/atau adaptasi atau modifikasi yang bermanfaat.

Sebagaimana menurut **Walo, dkk (2021:6)** dalam bukunya **Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif** menyatakan :

“Inovasi Pelayanan menjadi urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah merupakan upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital, yang dapat memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi

dan kolaborasi publik dalam menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Pentingnya inovasi dalam konteks pelayanan publik yang menjadi kewenangan daerah mencerminkan semangat untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman demi memberikan layanan yang responsif dan relevan bagi kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan publik, melalui pemanfaatan teknologi digital, dapat menjadi pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pemerintah maupun masyarakat.

Menurut **Hutagulung, dkk (2018:28)** dalam bukunya **Membangun Inovasi Pemerintah Daerah** menyebutkan bahwa :

“Inovasi pelayanan publik yang tidak sepenuhnya mengubah secara signifikan produk yang sudah ada sebelumnya namun hanya dengan menambah pola pada produk sebelumnya sehingga terlihat semakin canggih.”

Inovasi bertujuan untuk tetap menjaga produk atau layanan yang sudah dikenal masyarakat, sambil menghadirkan perbaikan dan peningkatan yang memenuhi harapan atau kebutuhan yang berkembang. Dengan demikian, meskipun inovasi ini tidak mengubah secara karakteristik layanan, penambahan elemen canggih dapat meningkatkan daya tarik dan relevansi, memastikan bahwa pelayanan tersebut tetap kompetitif dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Kesimpulan ini menekankan pada pentingnya evolusi berkelanjutan dalam pelayanan publik untuk menjaga daya saing dan responsivitas terhadap perubahan kebutuhan masyarakat maupun pemerintah.

Sementara itu menurut **Suwanda, dkk (2021:35)** dalam bukunya **Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat** menyatakan bahwa :

“Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.”

Inovasi pelayanan publik mencakup berbagai bentuk terobosan, baik berupa gagasan kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Pentingnya inovasi dalam pelayanan publik menunjukkan upaya untuk terus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan dampak positif terhadap masyarakat. Inovasi ini dapat berasal dari ide-ide kreatif yang baru atau penyesuaian terhadap pelayanan yang sudah ada, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Menurut **Saputra dan Astuti (2018:15)** dalam bukunya **Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)** mendefinisikan inovasi pelayanan sebagai berikut :

“Inovasi pelayanan publik adalah pergeseran makna, prinsip- prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi publik.”

Inovasi ini berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berkembang dalam masyarakat, dengan memperkenalkan cara-cara baru yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik bukan hanya sekadar perubahan formal, tetapi

sebuah langkah progresif yang bertujuan untuk memberikan manfaat yang lebih optimal bagi publik secara keseluruhan.

### **2.1.6 Kajian Terhadap Karakteristik Inovasi Pelayanan**

Inovasi pelayanan 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. Dapat dijelaskan ada pula karakteristik inovasi pelayanan menurut **Suwarno (2018:29)** dalam bukunya

**Membangun Inovasi Pemerintah Daerah** menyatakan bahwa :

a. *Relative advantage* (kemanfaatan)

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.

b. *Compatibility* (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 tidak 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.

c. *Complexity* (kompleksitas)

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.

d. *Triability* (aplikasi)

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.

e. *Observability* (pengamatan)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Untuk memastikan keberhasilan pada inovasi pelayanan mampu terlihat dari *relative advantage* atau kemanfaatan yang menjadi kunci utama sebuah inovasi harus memberikan keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Keberhasilan inovasi juga terkait dengan tingkat kesesuaian atau *compatibility* dengan inovasi yang digantikannya. Kesesuaian ini tidak hanya mempertimbangkan faktor biaya, tetapi juga mengakui bahwa inovasi telah menjadi bagian dari proses transisi menuju inovasi baru.

Selanjutnya, kompleksitas inovasi perlu dipertimbangkan. Meskipun mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi, inovasi yang menawarkan cara baru dan lebih baik cenderung dianggap bernilai. Lalu proses *triability* atau aplikasi yang melibatkan uji publik menjadi langkah krusial untuk memastikan bahwa inovasi telah teruji dan terbukti memberikan keuntungan lebih dari inovasi sebelumnya.

Terakhir, *observability* atau pengamatan menjadi faktor penting dalam penerimaan inovasi. Inovasi harus dapat diamati dalam kinerjanya, menunjukkan bagaimana ia bekerja dan mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan

memperhatikan aspek-aspek ini, proses inovasi dapat lebih baik diarahkan menuju keberhasilan dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

### **2.1.7 Kajian Terhadap Dimensi Inovasi *Best Practice***

Inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Sementara itu diungkapkan menurut **Prasojo (2007:7)** mengenai dimensi inovasi best practice dalam bukunya **Reformasi Birokrasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen** menyatakan bahwa :

1. Dampak (*Impact*)

Sebuah *best practice* harus menunjukkan sebuah dampak langsung yang positif dan dapat dilihat serta dirasakan untuk meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, terutama masyarakat yang kurang beruntung dalam mendapatkan hak-haknya.

2. Kemitraan (*Partnership*)

Sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor serta *stakeholder* yang terlibat didalamnya. Setidaknya ada melibatkan 2 pihak yang saling berintegrasi.

3. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Sebuah *best practice* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan Legislasi, kebijakan sosial, kerangka institusional, serta efisiensi, transparan, dan manajemen yang akuntabel.

4. Kepemimpinan (*Leadership*)

*Best practice* harus digerakkan dengan gaya kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan, termasuk didalamnya perubahan dalam kebijakan publik yang diambilnya.



## 5. Transfer ke daerah lain (*Transferability*)

Setiap daerah yang melakukan inovasi sudah pasti harapannya mendapatkan dampak positif bagi daerahnya. Hal tersebut dapat menjadi *lesson-learned* atau pembelajaran bagi daerah lainnya sehingga penerapannya dapat dicontoh dan dijalankan di daerah tersebut tentunya dengan segala jenis pertimbangan dan penyesuaian dengan konteks lokalnya tersebut

Dimensi inovasi *best practice* tersebut adalah bahwa sebuah inovasi yang dianggap sebagai *best practice* harus memiliki dampak positif yang langsung terlihat dan dirasakan dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya mereka yang kurang beruntung dalam memperoleh hak-haknya. Selain itu, inovasi tersebut harus didasarkan pada kemitraan yang kuat antara berbagai aktor dan stakeholder yang terlibat, dengan minimal melibatkan dua pihak yang saling berintegrasi.

### 2.1.8 Kajian Terhadap Inovasi Sektor Publik

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Menurut **Suwarno (2008:43)** dalam bukunya **Inovasi di Sektor Publik** mengenai dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik sebagai berikut :

#### 1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain)

Produk-produk jasa dan proses-proses produksi—termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan

#### 2. Inovasi *delivery*

Cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

### 3. Inovasi administratif dan organisasional

Cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.

### 4. Inovasi konseptual

Memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

### 5. Inovasi interaksi

Sistem cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Inovasi dalam sektor publik tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup perubahan dalam pengelolaan, penyampaian layanan, struktur organisasi, konseptualisasi, dan interaksi antarlembaga untuk mencapai kemajuan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

## 2.1.9 Kajian Terhadap Penerapan

Penerapan merupakan tindakan menerapkan praktik teori, metode, dan lain-lain yang direncanakan dan diatur sebelumnya, untuk mencapai tujuan atau manfaat tertentu yang diinginkan oleh suatu individu maupun kelompok dalam bertindak.

Menurut **Usman (2002:70)** dalam bukunya **Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum** menyatakan bahwa :

“Penerapan adalah bermuara terhadap aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.”

Penerapan tidak hanya merujuk pada aktivitas semata, melainkan melibatkan serangkaian aksi, tindakan, atau mekanisme dalam suatu sistem. Lebih

dari sekadar kegiatan rutin, penerapan adalah suatu proses yang terencana dengan tujuan tertentu. Dalam konteks ini, penerapan menjadi suatu kegiatan yang tidak hanya dijalankan secara spontan, melainkan melibatkan perencanaan dan strategi untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut **Setiawan (2004:39)** dalam bukunya **Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan** mendefinisikan penerapan yaitu :

“Penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.”

Penerapan tidak hanya mencakup langkah-langkah individual, tetapi juga memerlukan integrasi yang efektif dari jaringan pelaksana dan struktur birokrasi. Dalam hal ini, keseluruhan proses penerapan menjadi saling terkait, di mana tujuan yang ditetapkan mengarahkan tindakan yang diambil, dan sebaliknya, tindakan yang dilakukan berkontribusi pada pencapaian tujuan tersebut.

### **2.1.10 Kajian Terhadap Aplikasi**

Aplikasi merupakan suatu program siap pakai yang dirancang untuk menjalankan perintah dari pengguna aplikasi dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih akurat tergantung pada tujuan aplikasi tersebut. Aplikasi mengacu pada penyelesaian suatu masalah dengan menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi, biasanya berdasarkan pemrosesan data yang diinginkan atau diharapkan dan pemrosesan data yang diharapkan.

Menurut **Munari (2020:6)** dalam bukunya **Panduan Lengkap Membangaun Sistem Monitoring Kinerja Mahasiswa *Internship* Berbasis Web dan *Global Positioning System*** mendefinisikan aplikasi sebagai :

“Aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Aplikasi dibuat untuk memudahkan pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penerapan, penggunaan, dan penambahan data yang dibutuhkan.”

Aplikasi komputer, sebagai subkelas perangkat lunak, bertujuan memanfaatkan kemampuan komputer untuk menyederhanakan tugas-tugas khusus pengguna. Diciptakan untuk penerapan, penggunaan, dan penambahan data, aplikasi memberikan alat yang efisien dan produktif dalam lingkungan komputasi modern.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan kajian pustaka peneliti menemukan alat ukur sebagai alat analisis yaitu teori dari Suwarno (2018:29) mengenai Karakteristik Inovasi Pelayanan sebagai berikut :

### a. *Relative advantage* (kemanfaatan)

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.

### b. *Compatibility* (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 tidak 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.

c. *Complexity* (kompleksitas)

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.

d. *Triability* (aplikasi)

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.

e. *Observability* (pengamatan)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Selain alat ukur yang peneliti pakai, peneliti menemukan teori penguat sebagai sandingan dari teori tersebut yaitu teori dari Prasojo (2007:7) mengenai dimensi inovasi *best practice* antara lain :

1. Dampak (*Impact*)

Sebuah *best practice* harus menunjukkan sebuah dampak langsung yang positif dan dapat dilihat serta dirasakan untuk meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, terutama masyarakat yang kurang beruntung dalam mendapatkan hak-haknya.

2. Kemitraan (*Partnership*)

Sebuah *best practice* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor serta *stakeholder* yang terlibat didalamnya. Setidaknya ada melibatkan 2 pihak yang saling berintegrasi.

3. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Sebuah *best practice* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan Legislasi, kebijakan sosial, kerangka institusional, serta efisiensi, transparan, dan manajemen yang akuntabel.

#### 4. Kepemimpinan (*Leadership*)

Best practice harus digerakkan dengan gaya kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan, termasuk didalamnya perubahan dalam kebijakan publik yang diambilnya.

#### 5. Transfer ke daerah lain (*Transferability*)

Setiap daerah yang melakukan inovasi sudah pasti harapannya mendapatkan dampak positif bagi daerahnya. Hal tersebut dapat menjadi lesson-learned atau pembelajaran bagi daerah lainnya sehingga penerapannya dapat dicontoh dan dijalankan di daerah tersebut tentunya dengan segala jenis pertimbangan dan penyesuaian dengan konteks lokalnya tersebut

Teori sandingan lainnya yaitu teori dari Suwarno (2008:43) mengenai dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik sebagai berikut :

##### 1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain)

Produk-produk jasa dan proses-proses produksi—termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan

##### 2. Inovasi *delivery*

Cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

##### 3. Inovasi administratif dan organisasional

Cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.

##### 4. Inovasi konseptual

Memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

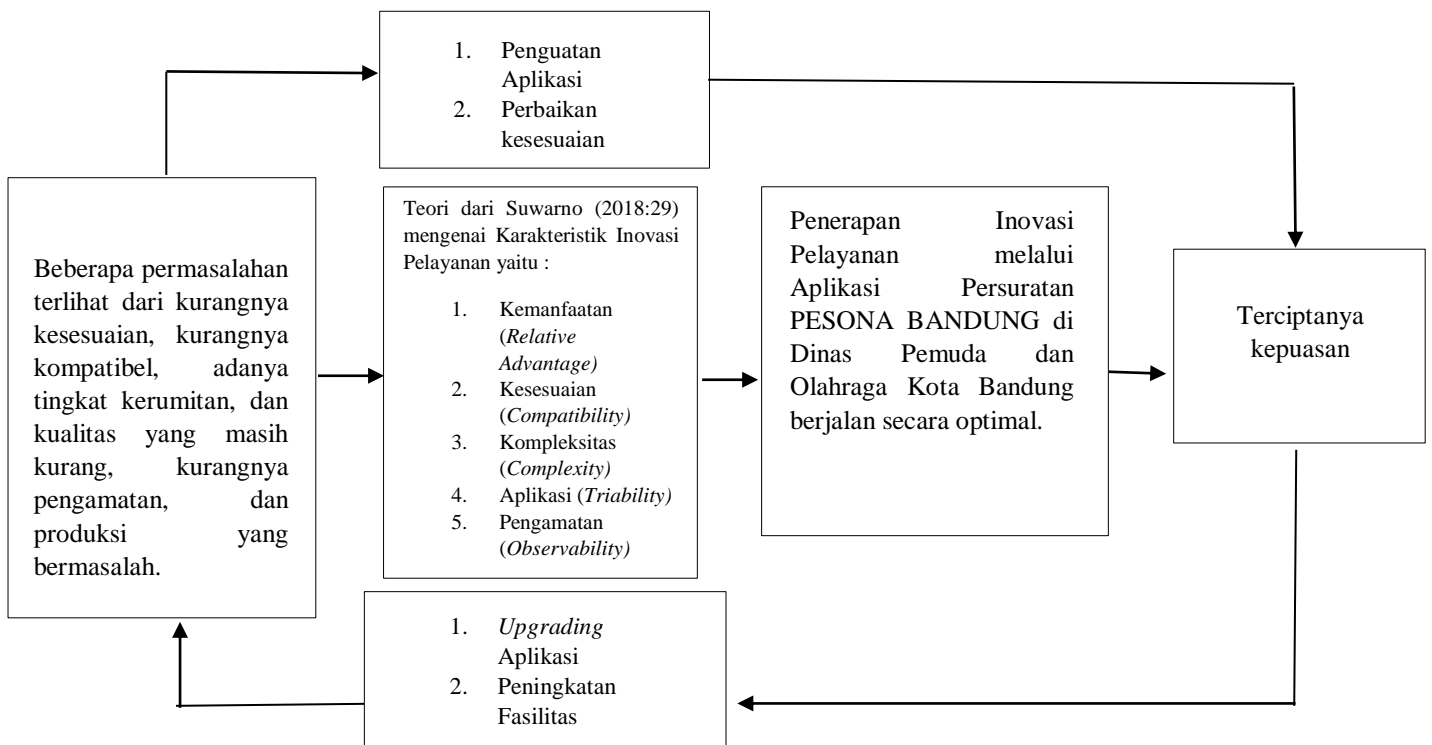
##### 5. Inovasi interaksi

Sistem cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Berdasarkan alur pikir peneliti menggunakan alat ukur yang ditemukan untuk penelitian karena dirasa cocok untuk menyesuaikan kondisi permasalahan (*gap*) yang didapat di lapangan serta mempermudah dalam mencari data maupun

informasi mengenai topik permasalahan yang diangkat pada penelitian. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan melalui aplikasi persuratan PESONA BANDUNG.

Pada penerapan tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Oleh karena itu, untuk mempermudah penelitian yang dilakukan, maka peneliti membuat sebuah kerangka berpikir pada gambar sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Alur Kerangka Berpikir**

**Sumber : Modifikasi Peneliti**

### 2.3 Proposisi

Proposisi dalam penelitian adalah dugaan sementara yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian. Proposisi mengandung dugaan yang akan peneliti uji kebenarannya melalui penelitian. Proposisi dalam penelitian harus dapat diuji kebenarannya melalui metode ilmiah yang sistematis dan terukur.

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti mendapatkan proposisi yaitu “Penerapan Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung berjalan secara optimal.” Apabila memenuhi dimensi Kemanfaatan (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kompleksitas (*Complexity*), Aplikasi (*Triability*), dan Pengamatan (*Observability*).