

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka membahas terkait dengan teori kepustakaan yang menyajikan penelitian guna mendukung berbagai perpecahan permasalahan sebagai dasar yang digunakan lanjutan terhadap analisis yang berhubungan dengan fokus penelitian.

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

Pada sub-bab ini peneliti menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, berisi tentang hasil penelitian terdahulu serta fokus penelitian yang serupa. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Secara umum pengertian penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga bisa berfungsi sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu peneliti juga bisa memeriksa apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Selain itu penelitian terdahulu juga menjadi sebuah bahan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut tabel yang menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu :

### 1. Hasil Penelitian Dwi Febi Kartika, Trena Aktiva Oktariyanda

Penelitian pertama dilakukan oleh Dwi Febi Kartika, Trena Aktiva Oktariyanda dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan teori **Bugge (2018)**. Hadirnya Aplikasi Poedak di latar belakang oleh banyak keluhan masyarakat mengenai sulitnya mendapatkan layanan administrasi kependudukan terutama di era pandemi *Covid-19*. Hasil penelitian ini Aplikasi Poedak menjadi salah satu bentuk akses langsung kepada masyarakat di Kabupaten Gresik untuk memproses penganjuan pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat secara digital, cepat, dan akurat. Temuan hambatan dari penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan secara online. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah persamaan variabel Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi dan penggunaan metode dalam menganalisis yaitu pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah teori yang digunakan dan lokus penelitian.

### 2. Hasil Penelitian Putri Haryani

Penelitian kedua dilakukan oleh Putri Haryani dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak oleh Diskominfo Kota Tanjung Pinang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan teori **Rogers (2003)**, Hadirnya Aplikasi Tanjak di latar belakang oleh meningkatkan layanan berbasis teknologi di era teknologi yang berubah dengan cepat dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, Pemerintah Provinsi kepulauan Riau harus selalu mengikuti perkembangan tren dan teknologi terkini, serta kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini Aplikasi Tanjak menjadi salah satu bentuk akses langsung kepada masyarakat di Provinsi kepulauan Riau sebagai media informasi terintegrasi berbasis aplikasi pada seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) diruang lingkup pemerintah Kota TanjungPinang, Aplikasi Tanjak ini mempermudah masyarakat untuk mengetahui terkait berita berita yang terupdate, destinasi yang berada di TanjungPinang, pemadam kebakaran, PLN, RSUD TanjungPinang. Temuan hambatan dari penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi Tanjak sebagai sarana pelayanan, banyaknya tampilan aplikasi yang berbelit-belit sehingga membuat masyarakat pengguna baru kebingungan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah persamaan variabel Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi dan penggunaan metode dalam menganalisis yaitu pendekatan kualitatif, dan persamaan teori **Rogers (2003)**. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah lokus penelitian.

### 3. Hasil Penelitian Sylvia Maulani, Tomi Setiawan

Penelitian kedua dilakukan oleh Sylvia Maulani, Tomi Setiawan dengan mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di DPMPTSP Provinsi Banten. Penelitian ini

menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan teori **Miles, Huberman dan Saldana** dalam **(Rahayu F 2021)**. Hadirnya Aplikasi Sipeka di latar belakang oleh pemerintah Provinsi Banten dalam rangka meningkatkan investasi yang mana secara geografis, Provinsi Banten dengan ibu kota dan memiliki infrastruktur seperti bandara internasional soekarno-hatta, pelabuhan merak, kawasan industri, hal tersebut menjadi daya tarik investor melakukan investasi di Provinsi Banten. Melalui Sipeka seluruh pelayanan izin yang berada dibawah kewenangan Provinsi Banten menjadi terintegrasi. Hasil penelitian ini Aplikasi Sipeka dapat memberikan kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan, dan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan usaha di Provinsi Banten. Temuan hambatan dari penelitian ini yaitu kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka, kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten serta kurangnya pemahaman masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah persamaan variabel Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi dan penggunaan metode dalam menganalisis yaitu pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah teori yang digunakan dan lokus penelitian.

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti                               | Judul Penelitian  | Persamaan dan Perbedaan                           |            |            |                         |
|----|---|---|---|------------|------------|-------------------------|
|    |   |   | Teori Yang Digunakan                              | Pendekatan | Metode     | Teknik Analisis         |
| 1. | Dwi Febi Kartika, Trenda Aktiva Oktariyanda | Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik | Bugge (2018)                                      | Kualitatif | Deskriptif | Observasi Dan Wawancara |
| 2. | Putri Haryani                               | Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang   | Rogers (2003)                                     | Kualitatif | Deskriptif | Observasi Dan Wawancara |
| 3. | Sylvia Maulani, Tomi Setiawan               | Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di DPMPTSP Provinsi Banten  | Miles, Huberman dan Saldana dalam (Rahayu F 2021) | Kualitatif | Deskriptif | Observasi Dan Wawancara |

*Sumber: Data Diolah oleh Peneliti*

### 2.1.2 Kajian Administrasi

Secara etimologis perkataan Indonesia “Administrasi” yang bahasa Inggrisnya “*Administration*”, berasal dari kata Latin, yaitu : “*Ad + ministrare*” dan “*Administratio*”. Ad + ministrare berarti melayani, membantu atau memenuhi (**The Liang Gie, 1977**). Sedangkan Administrasi berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan. (**Atmosudirdjo, 1986**) Jadi, Administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Perlu dipahami bahwa istilah Administrasi di Indonesia masih sering dipakai dalam arti “Tata Usaha”. Pengertian yang demikian ini merupakan warisan dari zaman penjajahan Belanda. Pada zaman penjajahan Belanda dahulu, istilah Belanda “*Administratie*” disalin kedalam Bahasa Indonesia menjadi “Administrasi”.

Jadi, pengertian *Administratie* yang dikenal luas di Indonesia ialah tata usaha. Oleh karena itu, di Indonesia istilah “Administrasi” masih sering diartikan sebagai tata usaha atau pekerjaan tulis-menulis, catat-mencatat berbagai keterangan.

Administrasi dalam arti sempit merupakan suatu kegiatan ketatausahaan yang meliputi surat-menyurat, pengarsipan, catat-mencatat surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan serta memperoleh informasi. Menurut **Siagian, (2008)** dalam buku Filsafat Administrasi mengatakan:

“Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Administrasi merupakan kegiatan dua orang atau lebih yang melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara rasionalitas. Sedangkan Publik merupakan negara, dan masyarakat atau orang banyak.

Administrasi publik menurut para ahli akan peneliti kemukakan yang dikutip oleh **Pasolong (2007)** dalam buku Teori Administrasi Publik sebagai berikut:

“Administrasi publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.”

Menurut **Ibrahim (2007)**, dalam bukunya yang berjudul pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya, mengatakan:

“Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.”

Sedangkan menurut **Chandler dan Plano (1988)**, Administrasi publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, dan mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.

Berdasarkan pendapat para ahli pengertian administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam sebuah organisasi publik secara rasional melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap orang dan sarana prasana untuk mencapai tujuan publik yang memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada masyarakat.

Dari unsur pokok administrasi secara terus-menerus mengendalikan dan memanfaatkan unsur administrasi secara efektif dan efisien. Bahwa administrasi memiliki stratifikasi, mulai dari gambaran yang paling luas sampai ke gambaran yang paling sempit, perlu diperhatikan unsur-unsur sebagai faktor utama dalam kegiatan atau aktivitas yang hasilnya akan memenuhi kehidupan manusia.

### **2.1.3 Kajian Administrasi Publik**

Konsep administrasi publik muncul dan berkembang karena setidaknya menekankan 4 (empat) alasan penting yang mendasar. Pertama, ada pergeseran orientasi administrasi negara yang menekankan aktivitas negara menjadi oleh dan untuk publik, dalam arti pendekatan tidak lagi kepada negara tetapi lebih kepada publik. Kedua, adanya pertimbangan sejarah administrasi publik di berbagai literatur adalah selalu menggunakan istilah administrasi publik bukan lagi administrasi negara. Ketiga, pertimbangan akademis itu sendiri jangan hanya didasarkan atas penggabungan 2 (dua) kata yaitu administrasi dan publik, namun lebih mendalam. Keempat, adanya pertimbangan bahwa pembahasannya lebih menekankan kepada kepentingan publik (**Pasolong, 2008:1**).

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas kata “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti to serve atau melayani dan atau memenuhi (**Pasolong, 2008:1**).

**Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg, dan A. Thomson (1970)** dalam **Syafri (2012:8)**, mengatakan,

*“In its boards sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal”*,



dalam arti luas administrasi diartikan sebagai kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. **The Liang Gie (1993)** dalam **Pasolong (2008:3)** menyebutkan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan. Selanjutnya publik berasal dari bahasa Inggris yaitu “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat (**Pasolong, 2008:6**).

**Rando (1968)** dalam **Indradi (2010:111)** mengartikan publik sebagai

*“pertaining to or affecting a population or a community as a whole, open to all person, owned by community, performed on behalf of a community, serving a community as an official”*,

artinya publik memiliki pengaruh untuk masyarakat, dimiliki masyarakat, dilakukan atas nama masyarakat, dan melayani masyarakat sebagai pejabat.

Menurut **Gordon**, sebagaimana diceritakan **Syafie** dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25), berikut komentarnya:

*“Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”*.

Menurut **Kristiadi (1994:23)**, administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik.

**Siagian** dalam **Waluyo, (2007: 37)** mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. Proses administrasi sebagai proses politik juga

dikemukakan oleh **Dimock (1996: 40)** merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami, karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik sebagai proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok dan lingkungan pemerintahan yang meliputi 3 cabang pemerintahan secara efisien dengan tujuan mencapai kepentingan bersama dalam konteks kehidupan rakyat dalam suatu pemerintahan yang baik untuk memenuhi kepentingan rakyat. Administrasi publik berkaitan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi *digital* BTN *mobile banking* karena para pegawai berusaha melakukan sebuah proses kerja demi mencapai pelayanan yang baik kepada nasabah BTN kota Bogor yang lebih efektif dan efisien.

#### **2.1.4 Unsur - Unsur Administrasi Publik**

Unsur administrasi publik adalah bagian-bagian penting yang menjadikan administrasi publik itu utuh dan sempurna sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik (**Indradi, 2010:18**). Masalah yang dihadapi oleh administrasi publik mencakup seluruh aspek kehidupan manusia yang ada di suatu negara, baik secara individual maupun secara keseluruhan bangsa, permasalahan dalam administrasi publik bersifat kompleks dan multidimensi. **Nicholas Henry (1995)** dalam **Keban (2014:8-9)** memberikan beberapa unsur administrasi publik yaitu organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi. **Shafritz dan Russell (1997)** dalam **Keban (2014:8)** menggambarkan unsur-unsur administrasi publik dalam:

1. Lingkungan politik dan budaya.
2. Penerapan lanjutan dari ajaran Reinventing Government.
3. Hubungan antar kelembagaan pemerintahan.
4. Perkembangan teori manajemen dan organisasi.
5. Perilaku organisasi.
6. Manajerialisme dan manajemen kinerja.
7. Manajemen strategis di sektor publik.
8. Kepemimpinan dan akuntabilitas.
9. Manajemen personalia dan hubungan kerja.
10. Keadilan sosial.
11. Manajemen keuangan Auditing, accounting, dan evaluasi.
12. Penghargaan dan etika.

Unsur administrasi publik perlu diperhatikan dengan baik untuk mendukung kegiatan pemerintahan dilakukan dengan cepat dan tepat. Agar administrasi publik berjalan sempurna sebagaimana tugas dan fungsinya, disimpulkan bahwa ada beberapa unsur yang mempengaruhi dikarenakan masalah dalam administrasi publik bersifat kompleks dan multidimensi. Inovasi program *Door to Door System* dari Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu sebagai pelayanan keamanan berkaitan dengan unsur administrasi publik, diantaranya lingkungan budaya, hubungan antar kelembagaan pemerintahan, perilaku organisasi, manajemen personalia dan hubungan kerja, keadilan sosial, dan evaluasi.

### **2.1.5 Kajian Pelayanan**

Ada beberapa cara untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, tetapi salah satu yang paling penting adalah fokus pada layanan pelanggan. Orang dan organisasi yang memberikan layanan dinilai berdasarkan tingkat kualitasnya dengan cara mereka memberikan layanan. Pelayanan menurut **Hardiyansah (2011)** diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk membantu, mempersiapkan, dan mengelola baik berupa barang maupun jasa.

Menurut **Sinambela (2011:4)**, dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, mengatakan:

“Setiap kegiatan menguntungkan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi yang menghasilkan kepuasan, terlepas dari apakah itu menghasilkan barang berwujud. Dengan menggunakan perspektif ini, dapat ditunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil atau item layanan, tetapi oleh sikap penyedia layanan”.

**Ratminto Gronross dan Atik Septi Winarsih (2006: 2)** memberikan pandangan lain tentang layanan tersebut, dengan mengatakan bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”

Layanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dapat diamati melalui interaksi antara penerima dan penyedia layanan, yang menggunakan peralatan seperti organisasi atau bisnis.

#### **2.1.6 Kajian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan kepada masyarakat berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Maka dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga

negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

**Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1** Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“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”.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

**Sinambela (2006 : 5)** yang dikutip oleh **Dr. Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* yang menterjemahkan pelayanan publik sebagai berikut:

“pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat”.

**Kurniawan (2005 : 6)** yang dikutip oleh **Dr. Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* mengartikan bahwa pelayanan publik adalah

“pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.

### 2.1.7 Standar Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut **Mahmudi (2007: 220-221)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni :

1. Prosedur pelayanan dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan alam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut **Mahmudi (2007 : 220)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*:

“standar pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat)”.

Berdasarkan paparan di atas bahwa standar pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan seseorang untuk mengambil keputusan, sehingga individu maupun organisasi lain memiliki waktu untuk menjadikan bahan pertimbangan untuk memutuskan sebuah inovasi tersebut.

### **2.1.8 Fitur Layanan**

Menurut **Schmitt (2010)** dalam (**Pribadi & Rachmat Gunawan, 2020**) fitur merupakan keistimewaan yang memperbanyak manfaat inti produk tertentu. Tolak ukur fitur di dalamnya dapat dilihat oleh konsumen mengenai bermacam produk serupa, seperti kecukupan fitur, keunggulan, serta kelebihan yang berpengaruh pada perbandingan dengan karakteristik yang lain. Sebab itu, fitur tersebut sebagai bukti

pelanggan untuk menentukan salah satu product, sebab itu untuk pengelola konvensional fitur yakni ketika ingin membedakan produknya oleh kompetitor lain.

Fitur adalah elemen produk yang dianggap utama oleh pengguna dan dipilih menjadi motif pengambilan keputusan (**Tjiptono & Chandra, 2012**). Layanan atau pelayanan ialah usaha maupun kemampuan yang mampu dipromosikan oleh berbagai pihak yang tak konkret serta tidak memperoleh kepemilikan tertentu (**P. Kotler & Keller, 2016**).

Menurut **Dewi dan Jatra (2013)** dalam **Natalia & Ginting (2018)** pada penyempurnaan manfaat produk, fitur ialah pelengkap spesifik yang dibuat sebagai peningkatan minat pelanggan kepada produk. Suatu usaha yang efisien ketika ingin bersaing yakni dengan menjadi pelaku utama dalam memperkenalkan fitur terbaru.

Menurut **Poon (2011)** dalam **Meileny & Wijaksana (2020)**, terdapat sejumlah struktur yang bisa dipilih indikator kesiapan fitur (*feature availability*) di dalam *Mobile Banking* diantaranya:

- A. Kemudahan akses informasi terkait produk serta jasa, berbagai pemakai fitur layanan pandai memperoleh kemudahan terpaut produk dan jasa ketika menyalurkan informasi.
- B. Keberagaman layanan transaksi, memiliki keseragaman disajikan oleh mekanisme saat menjalankan transaksi nasabah.
- C. Keseragaman fitur, fitur layanan yang termuat di bank pada struktur keterangan menyimpan keanekaan fitur yang sanggup mempermudah nasabah sepanjang melaksanakan transaksi.



- D. Pembaruan produk, di *internet banking* didapati fitur-fitur pelengkap sampai nasabah berkeinginan memanfaatkan sistem *internet banking* yang tersedia oleh suatu bank.

### 2.1.9 Kajian Inovasi

Inovasi berasal dari bahasa Latin “*innovare*”, berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Inovasi merupakan kosakata baru yang muncul setelah abad ke 1051, tetapi saat itu diartikan negatif sebagai *troublemaker* dan *revolutioner*. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke 1511, perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif sebagai *creating of something new* atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modern untuk pertama kali dalam *Oxford English Dictionary* edisi tahun 1939 yaitu *the act of introducing a new product into market*, yang dipahami sebagai proses penciptaan produk baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental (Suwarno, 2008:8).

Menurut Luecke (2003:2) inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan / gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapatkan nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.

Menurut Zimmerer dalam Suryana (2014:11) diartikan sebagai kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan persoalan dan peluang untuk meningkatkan atau memperkaya kehidupan (*innovation is the ability to apply creativity solutions to those problems and opportunities to enhance or to enrich peoples live*).

Sedangkan menurut **Hardvard's Levitt** dalam **Suryana (2014:43)** mengemukakan definisi dari inovasi adalah

”kemampuan mengaplikasikan solusi yang kreatif terhadap permasalahan dan peluang yang ada untuk lebih memakmurkan kehidupan masyarakat”.

**Undang-undang No.18 tahun 2002** tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi merupakan sebuah kegiatan kajian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang mempunyai tujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru serta cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada dalam produk atau proses produksi. Jadi inovasi adalah melakukan sesuatu yang baru. Pandangan lain mengenai inovasi menurut **Muluk, M.R. Khairul (2008:43):**

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

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

#### **2.1.10 Inovasi Sektor Publik**

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi

inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut **Halvorsen** yang dikutip **Suwarno (2008:42)** sebagai berikut:

- A. Inovasi konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan.
- B. Inovasi *delivery* adalah termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi *delivery* ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif.

Inovasi di sektor publik pernah diungkapkan oleh **Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS**, dalam **Noor (2013:iv)**, yang menyebutkan bahwa:

“Lima huruf yang dirangkai menjadi satu kata, yang sering diketemukan dalam khasanah Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berpendekatan *New Public Management*, adalah inovasi. Ia ibarat mukjizat yang penuh optimisme, yang bisa memecahkan segala persoalan dan musibah. Laksana dewa penyelamat, inovasi digandrungi oleh pemerhati dan praktisi organisasi publik. Sejak kepercayaan terhadap organisasi publik melemah drastis akibat inefisiensi organisasi publik yang terus menurun tajam dan terjadinya krisis multi aspek yang berkepanjangan, inovasi menjadi kunci utama dalam pemecahan masalah”.

Disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui. Inovasi di sektor publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan. Aplikasi *BTN Mobile* merupakan inovasi dalam administrasi publik karena merupakan ide baru melalui penggunaan teknologi sebagai usaha meningkatkan pelayanan publik.

### **2.1.11 Tripologi Inovasi**

Inovasi tidak hanya dimaknai dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi adanya perubahan bentuk dan suatu desain produk. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas pelayanan yang berkelanjutan serta mengacu kepada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

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”

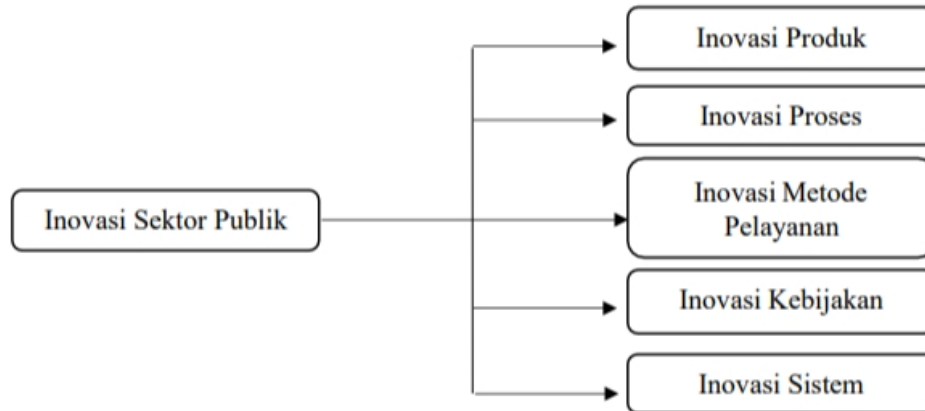
Berhasilnya sebuah inovasi pelayanan publik, merupakan sebuah hasil kreasi dan implementasi dari suatu proses, produk layanan dan metode pelayanan yang baru dan sebagai bentuk pengembangan pelayanan publik yang nyata.

Berikut tipologi inovasi yang dilihat dari beberapa aspek meliputi:

- A. Inovasi produk dimulai dengan adanya perubahan desain dan produk suatu layanan sehingga terlihat perbandingan antara produk lama dan produk baru, produk baru merupakan penyempurnaan dari produk sebelumnya.
- B. Inovasi proses mengarah kepada pembaharuan kualitas yang berkelanjutan serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- C. 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.
- D. 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.
- E. Inovasi Sistem berkaitan dengan perubahan jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan dan pengelolaan dan kemajuan organisasi.

Untuk lebih jelasnya, tipologi inovasi sektor publik dapat dilihat pada gambar ini:

**Gambar 2. 1 Tripologi Inovasi Sektor Publik**



*Sumber: Muluk (2008:45)*

#### **2.1.12 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.

#### **2.1.13 Inovasi Pelayanan Publik**

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.

Menurut **Yogi** dalam **LAN (2007)**, ditinjau secara lebih khusus, pengertian 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. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

#### **2.1.14 Kepuasan Nasabah**

Menurut **Engel, et al. (1995)** dalam (**Imelda Tjokro et al., 2018**) mendeskripsikan kepuasan pelanggan seperti penilaian evaluasi yang mana preferensi yang dipilih setidaknya layak atau melebihi keinginan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak memuaskan keinginan nasabah. Sementara itu, **Kotler (1997)** dalam (**Imelda Tjokro et al., 2018**) menjelaskan

“kepuasan nasabah merupakan fase bentuk pandangan individu ketika menggambarkan perbedaan yang diperoleh antara evaluasi kemampuan atau hasil terakhir *product* dalam kaitannya dengan keinginan konsumen.”



Kepuasan pelanggan yang diberikan perbankan akan berimbang amat besar kepada kenaikan profit perbankan. Oleh karena itu, jika konsumen merasa puas sikap yang akan dilakukan yaitu (**Kasmir, 2004**):

- A. Loyal terhadap bank, yakni tetap menjadi pelanggan setia bank dan peluang untuk pindah menggunakan bank lain menjadi kecil.
- B. Pembelian ulang suatu produk, berarti nasabah akan merasa puas terhadap penggunaan jasa bank yang memutuskan untuk terus memakai kembali produk tersebut.
- C. Keputusan untuk menggunakan beragam layanan lainnya dalam satu bank, pelanggan akan menambah untuk memakai produk lain tersebut sehingga penggunaan jasa dalam bank akan semakin beragam.
- D. *Word of Mouth* sebagai media promosi gratis, yaitu pembahasan mengenai pemberian jasa yang terbaik oleh bank kepada nasabah lain membuktikan bahwa bank tersebut benar-benar mempunyai kualitas terhadap layanan yang ditawarkan.

#### **2.1.15 Mobile Banking**

Menurut **Maulana et al. (2018)** *Mobile Banking* ialah sarana yang memberikan pemakai kemudahan dalam mengakses layanan dan mendapatkan informasi terbaru serta bertransaksi keuangan di waktu yang bersamaan. *Mobile banking* bisa didapat pelanggan perseorangan menggunakan gawai pribadi yang mempunyai jaringan komunikasi. Dengan berkembangnya sistem informasi yang semakin cepat amat membantu tentang hal kelancaran serta kemudahan nasabah memakai pelayanan transaksi perbankan.

Jika dibandingkan dengan jasa *E-Banking* yang lain, kemajuan *Mobile Banking* tergolong sangat pesat. Disebabkan dengan kemunculan layanan *m-banking* yang diharapkan dapat memenuhi keperluan publik modern yang amat mengutamakan perubahan. Melalui suatu singgungan, *Mobile Banking* menjadikan kemudahan layanan perbankan pada satu cengkeraman (**Sudaryanti, 2018**).

Jasa *Mobile Banking* bank ialah peningkatan dua sistem pembaruan yang sebelumnya yakni *sms banking* dan *internet banking* yang memiliki persesuaian penuh menurut fungsinya pada *mobile banking* dilihat dari tatanan teknologi informasi yang mendasar pada *internet* (**Muammar & Yusmad, 2018**). *Mobile Banking* yang dimiliki oleh bank selain memiliki fungsi untuk membantu dan mempermudah nasabah perbankan dalam melakukan transaksi, Menurut (**Muammar & Yusmad, 2018**) terdapat bentuk jasa bank dalam *Mobile Banking* hampir serupa seperti *Internet Banking*, yakni:

- a) Pengiriman uang antar rekening atau ke Bank lain.
- b) Keterangan saldo serta mutasi rekening.
- c) Penyelesaian tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, dan lain-lain.
- d) Pembayaran tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain.
- e) Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

Untuk itu diciptakannya *Mobile Banking* adalah salah satu cara untuk mempertahankan sistem kinerja bank agar meningkatnya kualitas bank sehingga

nasabah tidak berpindah ke bank lainya. Seiring dengan pesatnya akan pertumbuhan teknologi penggunaan pelayanan melalui digital perbankan semakin meroket, ini didasarkan pada nasabah yang menganggap *Mobile Banking* memiliki tampilan/*user interface* yang dinilai hampir serupa dengan *internet banking* dari sisi efisiensi penggunaan dan tampilan yang dapat diakses dengan mudah oleh segala kalangan usia, pekerjaan, Pendidikan, dan lain-lain.

## 2.2 Kerangka Berfikir

Dengan memahami kerangka ini, kita dapat menangkap bagaimana perubahan dapat terjadi dan mempengaruhi kehidupan setiap hari. Teori Inovasi Pelayanan Publik menurut **Rogers** merupakan landasan yang kuat untuk memahami dan mengkaji bagaimana inovasi tersebut tersebar dan diterima dalam masyarakat. Pentingnya elemen-elemen inovasi pelayanan publik seperti, proses komunikasi yang efektif, serta peran sistem sosial dan waktu dalam menggambarkan dinamika penerimaan inovasi.

Pelaksanaan inovasi pelayanan Bank Tabungan Negara menggunakan aplikasi *BTN Mobile* dapat memberikan sarana yang baik bagi nasabah Kota Bogor agar memudahkan mereka dalam mengakses layanan serta melengkapi kebutuhan bertransaksi secara praktis dan mudah.

Guna mengukur pelaksanaan inovasi pelayanan Bank Tabungan Negara menggunakan aplikasi *BTN Mobile* dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari **Rogers** buku *Diffusion of Innovations* edisi 5 Menurut **Yogi Suwarno (2016)** :

### 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 mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, 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.

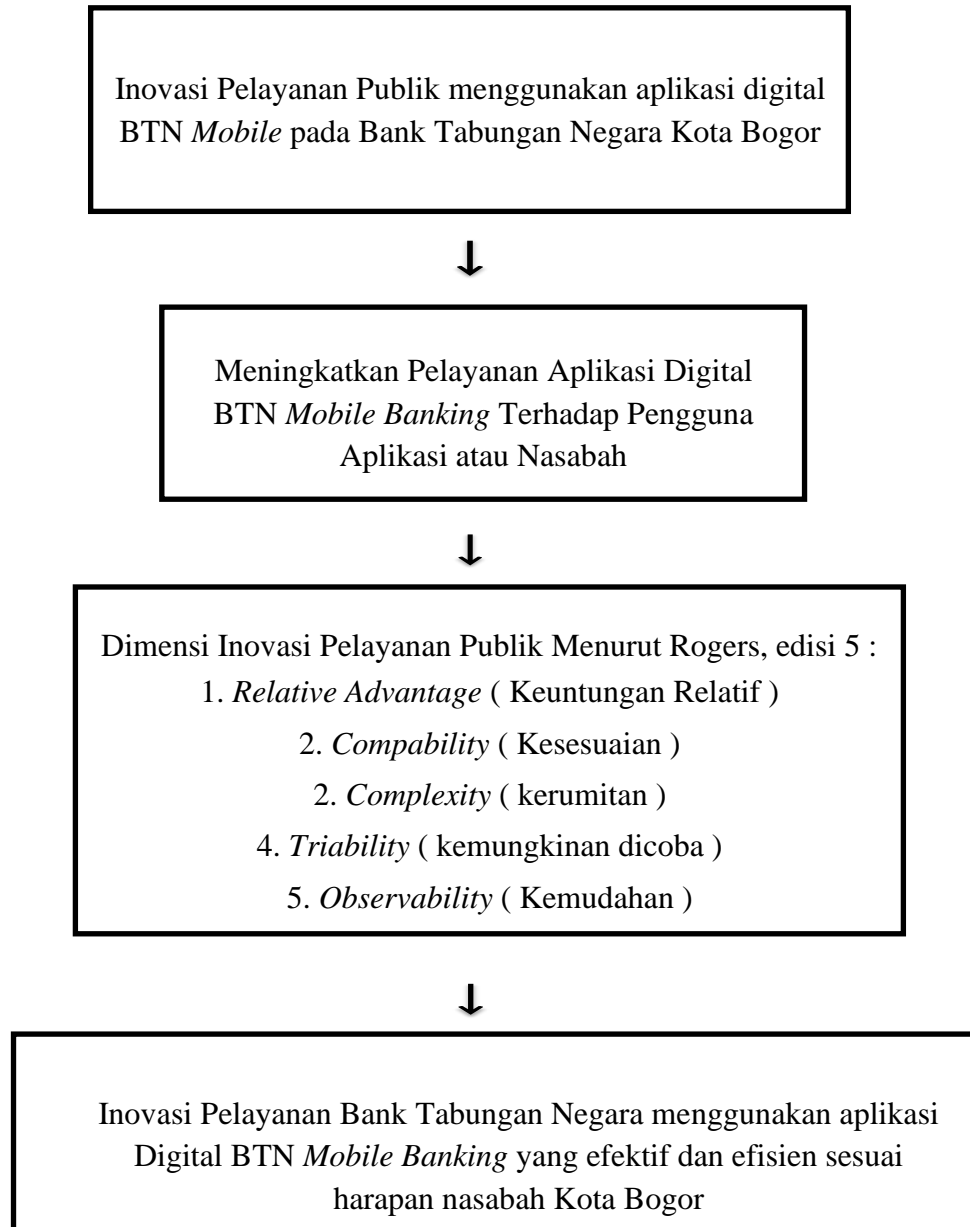
### 4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

### 5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati atau dirasakan, dari segi bagaimana bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

**Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir**



*Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti*

### 2.3 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang dialami. Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi BTN *Mobile Banking* pada Bank Tabungan Negara Kota Bogor sudah berjalan efektif. Agar pelaksanaannya efektif maka peneliti mengajukan proposisi 5 prinsip dari **Rogers** dalam bukunya *Diffusion Of Innovation* edisi 5 yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).