BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka menjelaskan tentang teori, konsep dan hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan fokus penelitian yang diteliti. Kajian pustaka harus menjadi pedoman agar fokus penelitian sesuai dengan kenyataan di lapangan. Selain itu, kajian pustaka sangat membantu dalam memberikan gambaran umum atau pembahasan penjelasan mengenai konteks penelitian dan sebagai bahan pembahasan dari hasil peneliti **(Satibi, 2017:196).**

Adapun materi yang akan dikemukakan sebagai pemecahan masalah yaitu kajian mengenai Administrasi, Manajemen, dan Inovasi serta kajian penelitian terdahulu sebagai pembanding, bahan referensi peneliti, atau acuan dasar teori untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu merupakan upaya peneliti untuk memperoleh referensi sebagai pembanding dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian peneliti terdahulu berguna untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, digunakan untuk membantu penelitian yang nantinya dapat memposisikan penelitian serta menunjukan orisinalitas penelitian.

Sebagai penguat di dalam penelitian ini, peneliti mencari referensi dengan substansi yang sama disajikan dalam penelitian terdahulu sebagai perbandingan

terhadap penelitian yang lainnya dengan konteks, tema, ataupun topik yang berkaitan dengan permasalahan yang akan peneliti teliti, yaitu mengenai Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. Sebagai bahan pertimbangan penelitian, peneliti memilih 3 penelitian terdahulu yang disajikan sebagai acuan dalam menyusun laporan skripsi, antara lain:

1. **Hasil Penelitian Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Firdayani (2023)**

   Penelitian Pertama dilakukan oleh Fikir Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Firdayani dengan mengambil judul ***"Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang"*** .

   Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers dalam Suwarno (2008) 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. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi/pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data menurut metode penelitian kualitatif adalah sebagai berikut, Uji Kredibilitas, Uji Transferabilitas, Uji Dependabilitas dan Uji Konfirmabilitas. Teknik

pengumpulan data meliputi pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan E-KTP melalui aplikasi IKD, dari kelima variabel, menunjukkan indikator Relative Advantage dapat dikatakan baik karena manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Sementara itu, indikator Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan mencoba), dan Observability (kemudahan pengamatan) perlu ditingkatkan lagi. Faktor pendorong dan penghambat aplikasi IKD. Faktor pendorongnya yaitu dapat memberikan layanan melalui telepon genggam sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Serta datanya terintegrasi dengan data kependudukan dan keamanan datanya pun terjaga. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi, Belum semua masyarakat memiliki telepon genggam yang kompatibel dengan aplikasi IKD dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai tata cara dan manfaat aplikasi IKD.

2. Hasil Penelitian Aris Maula (2022)

Penelitian Kedua dilakukan oleh Aris Maulana ***"Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi"***

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan administrasi kependudukan menurut teori Gibson dan Steers yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan sudah dilaksanakan dengan baik.

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Gibson and Steers. Hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaa adalah timbulnya masalah pada jaringan dan server yang terpusat, tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga belum memahami prosedur terkait layanan e-KTP berbasis aplikasi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi melakukan evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilakukan serta pelayanan pengaduan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat baik secara online maupun offline. Selain itu, melakukan inovasi terkait pelaksanaan penjemputan bagi masyarakat yang tidak mampu mengurus sendiri atau datang langsung ke kantor. Kata Kunci : Efektivitas, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Aplikasi.

3. Hasil Penelitian Sapiah, Abdul Rivai, Ani Susanti (2024)

Penelitian Ketiga dilakukan oleh Sapiah, Abdul Rivai, Ani Susanti dengan mengambil judul ***"Inovasi Pelayanan e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore"***

Penelitian menggunakan teori M.Rogers. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, khususnya dalam pengurusan e-KTP digital, adalah pengembangan layanan e-KTP digital di

Kecamatan Mantikulore. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif, menggunakan wawancara dan pengumpulan data. Dokumentasi dan wawancara mendalam digunakan untuk mengumpulkan data.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih puas dengan layanan administrasi kependudukan setelah menerapkan e-KTP digital di Kecamatan Mantikulore. Inovasi ini dibantu oleh kesiapan teknologi, pelatihan karyawan, dan sosialisasi. Namun, beberapa hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini termasuk keterbatasan akses internet dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan e-KTP digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang digunakan	**Pendekatan**	**Metode**	**Teknik Analisis**
1	Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Firdayani (2023**)**	Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikas Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	Sama-Sama Menggunakan Teori Atribut Inovasi Menurut Rogers	Dalam Penelitian sama-sama menggunakan Kualitatif	Persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan Deskriptif	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi
2	Aris Maulana (2022)	Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi	Menggunakan Teori kualitas menurut Gibson dan Steers sedangkan peneliti menggunakan Teori Rogers dalam Hotnier Sipahutar	Dalam Penelitian sama-sama menggunakan Kualitatif	Persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan Deskriptif	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi
3	Sapiah, Abdul Rivai, Ani Susanti (2024)	Inovasi Pelayanan e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore	Sama-Sama Menggunakan Teori Atribut	Dalam Penelitian sama-sama	Persamaan dengan peneliti yaitu sama-	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

			Inovasi Menurut Rogers	menggunakan Kualitatif	sama menggunakan Deskriptif	

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, dapat dikatakan bahwa persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada beberapa aspek, dimulai dari teori yang digunakan, pendekatan, metode dan teknis analisis data. Untuk perbedaannya terletak pada objek penelitian dan teori yang yang digunakan. Adapun perbedaan paling menonjol terletak pada objek penelitian. Objek penelitian peneliti terletak di Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi ini perlu dipahami terlebih dahulu sebelum masuk pada pemahaman administrasi publik. Ilmu administrasi ini termasuk lebih baru dari pada ilmu-ilmu sosial lainnya yaitu lahir pada abad ke-19. Administrasi dalam **buku Harbani Pasolong** "Teori Administrasi Publik" **(2019:2)** bahwa: "Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu *"ad"* dan *"ministrate"* yang berarti *"to serve"* yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi".

Administasi dalam arti sempit adalah suatu kegiatan catat mencatat, tulis menulis, dan surat menyurat. Sedangkan dalam arti luas Administrasi adalah kerjasama satu orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana. Ilmu administrasi ini terus

berkembang, banyak berbagai teori para ahli yang mengemukakan tentang konsep ilmu administrasi sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan manusia.

Administrasi menurut **The Liang Gie yang dikutip Sahya Anggara** dalam bukunya Ilmu Administrasi Negara kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan ***good governance*** **(2016:21)** yaitu : "Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu".

Siagian (2004:2) dikutip **Pasolong (2017)** mengatakan bahwa : "Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Definisi administrasi menurut Sondang P. Siagian, seperti yang dijelaskan dalam buku "Teori Administrasi Publik" oleh Pasolong, menyoroti kerjasama antara individu atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan rasionalitas tertentu. Ini menekankan pentingnya kolaborasi yang terorganisir dan pemikiran yang terarah dalam mengelola kegiatan administratif. Dengan fokus pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, definisi ini menegaskan bahwa administrasi haruslah direncanakan dan dilaksanakan dengan cara yang sistematis dan efektif.

Berdasarkan pemaparan teori administrasi dari para ahli diatas, maka administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan yang umum dengan usaha kerja sama satu orang atau lebih di berbagai bidang kelompok mulai dari pemerintah, swasta, bisnis, dan sipil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi

ini tidak hanya ada atau digunakan dalam ruang lingkup pemerintahan saja, tetapi juga diberbagai bidang membutuhkan proses administrasi dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam rangka mencapai tujuan masing-masing kelompok.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik sangat dipengaruhi oleh berbagai disiplin ilmu lain seperti ilmu politik, hukum, sosiologi, ekonomi, teknologi, dan lain-lain. Administrasi Publik berasal dari dua suku kata, yaitu Administrasi dan Publik. Administrasi berarti melayani, sedangkan publik berarti umum, negara, masyarakat, atau orang banyak.

Administrasi Publik di definisikan **oleh Nigro & Nigro yang dikutip Mariani (2017:19)** mengatakan bahwa:

> "Adminsitrasi adalah usaha Kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan public yang mencangkup ketiga cabang yaitu yudikatif,legislatif, dan eksekutif mempunyai peranan penting sehingga menjadi bagian dari proses politik, sangat berbeda dengan cara – cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Definisi ini lebih menekankan proses kelembagaan yang melibatkan usaha Kerjasama kelompok sebagai kegiatan public yang berbeda dari kegiatan swasta"

Deskripsi administrasi publik menurut Nigro & Nigro, seperti yang diungkapkan dalam kutipan Mariani, menyoroti peran penting kerjasama kelompok dalam konteks lingkungan publik, termasuk semua cabang pemerintahan. Definisi ini menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya sebuah proses manajemen, tetapi juga merupakan bagian integral dari proses politik. Perbandingan dengan administrasi swasta dan individu juga ditekankan, menekankan perbedaan mendasar dalam pendekatan dan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat.

Ulasan ini menyoroti peran kerjasama kelompok dalam administrasi publik dan perbedaannya dengan praktik administrasi di sektor swasta.

David (2005) yang dikutip dalam buku Pasolong,n.d, (2017) yang berjudul “Teori Administrasi Publik”, mengemukakan bahwa sebagai berikut:

> “Administrasi public merupakan pemanfaatan teori – teori dan proses – proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, esksekutif dalam rangka fungi – fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau bagian”

Deskripsi yang dikemukakan oleh David, yang dikutip dalam buku "Teori Administrasi Publik" oleh Pasolong, menekankan bahwa administrasi publik melibatkan pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah. Ini menyoroti pentingnya administrasi dalam mendukung fungsi regulasi dan pelayanan kepada masyarakat, baik secara keseluruhan maupun dalam bagian tertentu. Ulasan ini menekankan integrasi antara teori dan praktik administrasi publik dalam mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah disiplin yang kompleks, melibatkan berbagai aspek seni,ilmu, dan kerjasama antar kelompok dalam pemerintahan. Peran administrasi publik sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, menangani masalah-masalah publik, dan memastikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

2.1.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang memiliki keterkaitan satu sama lain, namun tetap memiliki batasan dan ruang lingkup yang khas. Meskipun

ada hubungan dengan berbagai bidang pengetahuan, administrasi publik tetap memiliki ciri khas dan fokus tertentu yang membedakannya. Beberapa batasan dan ruang lingkup dalam administrasi publik melibatkan aspek pelayanan publik, struktur organisasi pemerintah, etika dan tanggung jawab publik, serta kerjasama antar organisasi. Dengan ciri khas dan batasannya, administrasi publik memberikan kontribusi unik dalam pemahaman dan pengembangan tata kelola pemerintahan.

Nicholas Henry dalam buku Harbani Pasolong Teori Administrasi Publik (2019:22), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi public yang dapat dilihat dari topik yang dibahas selain perkebangan ilmu administrasi itu sendiri antara lain :

1. Organisasi public pada prinsipnya berkenaan dengan model – modl organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen public yaitu dengan system dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran public dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu mengenai pendekatan terhadap kebijakan public dan implemetasinya, privatisasinya, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan pemaparan teori para ahli diatas makar uang lingkup administrasi publik sangat luas dan terhubung dengan beberapa ilmu lainnya. Organisasi dan manajemen yang membuat spesifik dalam topik – topik ilmu administrasi publik.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

2.1.3.1 Pengertian Manajamen

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

G.R Terry (2003) manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber lainnya.

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

2.1.3.1.1 Fungsi Manajemen

Gucllick Fayol dalam Safroni (2012:179), mengemukakan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut:

1. Perencanaan *(planning)*
   Perencanaan (*planning)* adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian harus diutamakan perencanaannya.
2. Pengorganisasian *(organizing)*
   Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan, pengelompokkan tugas, pembagian pekerjaan kepada pegawai, penetapa subsistem dan penentuan hubungan-hubungan.
3. Pengarahan (*commanding)*
   Fungsi pengarahan (commanding) merupakan fungsi yang dapat dilakukan setelah rencana, organisasi dan pegawai telah ditetapkan. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dapat segera dilaksanakan.
4. Pengkoordinasian (*coordinating)*
   Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Koordinasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi. Beberapa alasan mengapa pengkoordinasian sangat penting, yaitu:

1) Untuk mencegah terjadinya kekacauan, perdebatan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.

2) Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan/organisasi.
3) Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
4) Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-msing individu pegawai harus membantu tercpainya tujuan organisasi.

5. Pengendalian *(controlling)*

Fungsi pengendalian (*controlling)* adalah fungsi yang menentukan pelaksanaan proses manajemen, oleh karena itu harus dilaksanakan sebaik mungkin.

2.1.3.2 Pengertian Manajemen Publik

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

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

Satibi (2012:13) manajemen publik dapat diterjemahkan sebagai :

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

Laurence Lynn (1996) dalam Wijaya & Danar (2014) manajemen publik mempertimbangkan tiga kemungkinan tentang gambaran manajemen publik, yaitu sebagai seni (art), ilmu (scince), dan profesi (profession). Dapat diartikan manajemen publik sebagai seni yaitu sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana

beroperasi. Manajemen publik sebagai ilmu yaitu manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi yaitu sekelompok orang yang mendedikasikan diri kepada ilmu.

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

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

1. Akuntabel, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan program yang telah dicanangkan.
2. Transparan, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta dikontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. Responsif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan perkataan lain, sejauhmana pengelolaan manajemen publik mampu menangkap pesan dan harapan publik sehingga output yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi kemaslahatan masyarakat.
4. Efektif, mangandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
5. Efisien, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nialai efisiensi. Dengan bahasa lain, sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumberdaya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
6. Adaptif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran teknologi dan sistem informasi. Dengan demikian, praktik manajemen publik diharapkan

mampu mengantisipasi dan mengatasi terjadinya berbagai perubahan dan dinamika kehidupan masyarakat.

7. Rasional, mengandung arti bahwa program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Dengan perkataan lain, program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengada-ada, tanpa ada sasaran yang jelas. Rasionalitas dalam program dalam pelaksanaan manajemen publik harus sistematis dan terukur, sehingga setiap orang dengan mudah dapat memahami dan mengerti mengapa program atau kegiatan tersebut harus dilaksanakan.
8. Profesional, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajeman publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang meimiliki kemaampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/ rencana yang telaah ditetapkan. Sikap professional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual (kecerdasan), fisik (kekuatan secara fisik) serta kemampuan psikologis (kecerdasan emosional).

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

2.1.3.3 Pengertian Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa : “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.”

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

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi atau pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan, keefektifan dan keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya

manusia yang dimilikinya. Tersedianya kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam suatu organisasi akan menunjukkan kemampuan kinerja yang lebih baik **(Ariffin, 2019).**

Berdasarkan para ahli diatas, mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai suatu tujuan. Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata.

2.1.3.3.1 Jenis Pelayanan Publik

Moenir (2010) dalam Kamaruddin (2016:75) mengemukakan bahwa : "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya." Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Moenir lebih lanjut mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan,

agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah, dapat dikelompokan dalam berbagai kategori :

1. Pelayanan administratif, Pelayanan administratif adalah bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa dokumen, contohnya: KTP, Akte (Lahir, Nikah, Kematian), BPKB, SIM, STNK. IMB, Paspor Sertifikat Tanah dll.
2. Pelayanan barang-barang, Pelayanan barang-barang adalah bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa jaringan. Contohnya: listrik, telepon, air bersih, gas dll.
3. Pelayanan jasa-jasa, Pelayanan jasa-jasa adalag bentuk pelayanan yang hasil layanannya berupa jasa-jasa. Contohnya: Pendidikan, Kesehatan, transportasi, pos, telekomunikasi dll.

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

2.1.3.3.2 Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur" Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi, Bab II Point Berbunyi "Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
3. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.3.3.4 Relasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government

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

1. *Government to Citizen* (G2C)
   G2C merupakan model atau aplikasi Government yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. G2C dikembangkan sebagai mekanisme interaksi yang modern antara pemerintah dan warga dengan pemanfaatan TIK dan Internet.
2. *Government to Business* (G2B)
   G2B merupakan model atau aplikasi e-Government yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan bagi dunia bisnis dan industri. G2B dikembangkan untuk memenuhi berbagai informasi yang diperlukan bagi

kelangsungan suatu bisnis di mana dalam menjalankan usahanya, para praktisi bisnis memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan instansi pemerintah misalnya dalam hal pengurusan surat izin usaha, pendaftaran perusahaan, pelaporan wajib ajak bahkan informasi terkait regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur iklim dunia usaha.

3. *Government to Government* (G2G)

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

4. *Government to Employee* (G2E)

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

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

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.4.1 Pengertian Inovasi

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

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.

Rogers dalam Hutagulung dan Hermawan (2018:25) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

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

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

2.1.4.1.1 Aspek-Aspek Inovasi

Pelaksanaan inovasi terdapat lima hal yang melekat pada inovasi yakni penegetahuan 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 lebuh 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.

2.1.4.1.3 Tripologi Inovasi

Mulgan & Albury (2003) menunjukan bahwa inovasi yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan sutau metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efesiensi. Apa yang telah ditunjukan Mugan & 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"

Halvorsen (Yogi Suwarno, 2011:42), menjelaskan jenis-jenis 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.

2.1.4.1.4 Karakteristik Inovasi

Rogers dalam Hotnier Sipahutar (2021:20-21) menjelaskan bahwa terdapat lima karakteristik inovasi, yaitu sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage).* Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas *(compatibility).* Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
3. Kerumitan *(complexity).* Kompleksitas ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh

penerima akan lambat proses penyebarannya.

4. Kemampuan diujicobakan *(triability).* Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulanya.
5. Kemampuan untuk diamati *(observability).* Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik akan selalu terdapat kekurangan maka dari itu memerlukan penyempurnaan dan juga perbaikan dari inovasi sebelumnya untuk dapat menjadi lebih baik dari pelayanan yang dilaksanakan sebelumnya. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu proses dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih maksimal kepada masyarakat terkhususnya dalam Pelayanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

2.1.4.2 Aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS)

Pemerintahan Kabupaten Bandung terus menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu langkah terobosan yang dilakukan adalah dengan menghadirkan *Bedas Digital Service* (BDS). Inovasi ini merupakan implementasi dari visi Kabupaten Bandung untuk memanfaatkan teknologi digital dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. *Bedas Digital Service* (BDS) adalah sebuah platform layanan digital satu pintu yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung untuk menyediakan berbagai layanan publik secara online dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bandung mendapatkan akses layanan tanpa perlu banyak mengunduh

aplikasi. Bedas Digital Service di luncurkan pada bulan Tahun 2023 ini sudah mulai disosialisasikan dan ditetapkan di seluruh Kabupaten Bandung dan Kecamatan di Kabupaten Bandung. Bedas Digital Service bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, meminimalisir birokrasi yang berbelit, dan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Dengan aplikasi Bedas Digital Service, warga dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online seperti salah satunya layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP serta Booking antrian online untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Hal ini diharapkan akan mempermudah proses administrasi, mengurangi beban masyarakat, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan teknologi untuk proses administrasi yang lebih cepat dan efisien. Pemerintah Kabupaten Bandung berkomitmen untuk terus mengembangkan inovasi digital guna meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dapat diakses dengan mudah.

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir menggambarkan paradigma penelitian yang disesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian dan mengartikulasikan pemikiran penelitian atau ketika peneliti melakukan penelitian **(Satibi, 2017:197)**. 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. Dalam kerangka berpikir peneliti akan menjelaskan

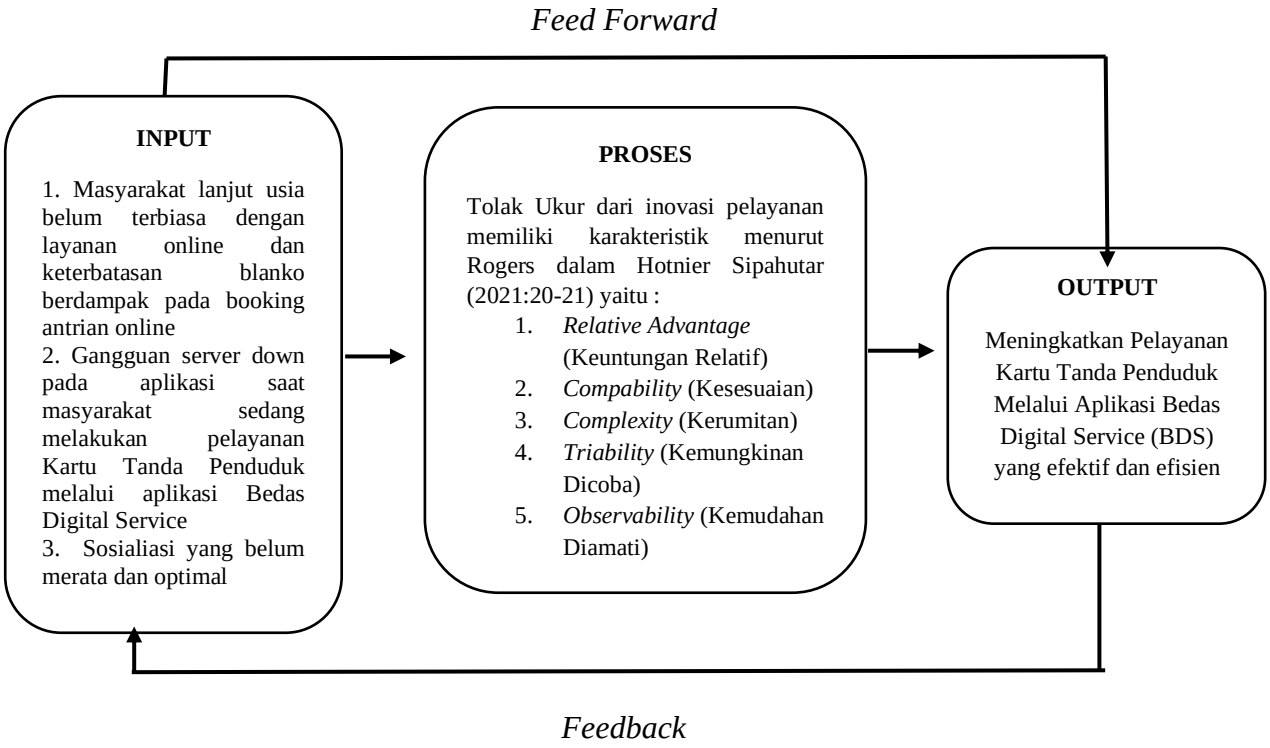
mengenai objek dari penelitian dan juga permasalahan mengenai Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan dimensi karakteristik inovasi menurut **Rogers dalam Hotnier Sipahutar (2021:20-21)** :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage).* Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas *(compatibility).* Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
3. Kerumitan *(complexity).* Kompleksitas ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. Kemampuan diujicobakan *(triability).* Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus

mampu mengemukakan keunggulanya.

5. Kemampuan untuk diamati *(observability).* Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.



Sumber: Peneliti, 2024

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.3 Proposisi

Proposisi dalam KBBI diartikan sebagai rancangan usulan. Proposisi merupakan pernyataan yang pernyataan yang menjelaskan mengenai kebenaran, perbedaan hingga hubungan antara beberapa konsep. Rahayu (2007: 39)

menyatakan bahwa proposisi merupakan kalimat yang mengandung pernyataan tentang hubungan fakta-fakta yang dapat dinilai benar atau salahnya. Proposisi dapat diartikan juga sebagai penyebab hubungan logis dari beberapa konsep.

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada Inovasi Kartu Tanda Penduduk melalui Aplikasi Bedas Digital Service di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung sebagai berikut

1. Pelaksanaan Inovasi kartu tanda penduduk melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) perlu memperhatikan infikstor-indikator dari Rogers dalam Sipahutar (2021:20-21) melalui a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), b) *Compatibility* (Kesesuaian), c) *Complexity* (Kerumitan), d) *Triability* (Kemampuan Diuji Coba), dan e) *Observability* (Kemudahan Diamati) dapat meningkatkan mutu layanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.
2. Adanya hambatan-hambatan aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.