

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.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah usaha para peneliti untuk mendapatkan referensi sebagai tolok ukur dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang dikerjakan . Tinjauan terhadap penelitian sebelumnya bermanfaat dalam mencari ide-ide baru untuk penelitian di masa depan.

Sebagai dukungan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan referensi yang memiliki substansi serupa dari penelitian sebelumnya untuk dibandingkan dengan penelitian lain yang memiliki konteks, tema, atau topik yang relevan dengan isu yang akan diteliti, yaitu tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Front Office di Bandung Creative Hub (Studi Kasus Pengajuan Permohonan Peminjaman Fasilitas). Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian, peneliti memilih tiga penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi dalam menyusun laporan skripsi ini, di antaranya :

1. Hasil Penelitian Penelitian oleh Hendiyani (2019)

Penelitian Pertama yang dilakukan oleh oleh Hendiyani,(2019) dengan mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik di Kota Kreatif dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Pemerintah Kota Bandung menerapkan inovasi pelayanan publik yang mendukung branding “Bandung sebagai Kota Kreatif” serta dampaknya terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, pengelola Bandung Creative Hub, serta beberapa komunitas kreatif yang pernah menggunakan fasilitas di Bandung Creative Hub.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bandung telah berupaya menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui pembentukan Bandung Creative Hub sebagai pusat kolaborasi kreatif masyarakat. Namun, pelaksanaan inovasi tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kesenjangan antara sistem pelayanan yang dirancang oleh pemerintah dengan kebutuhan masyarakat kreatif. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa sistem peminjaman fasilitas di Bandung Creative Hub

dianggap cukup rumit dan tidak fleksibel, sehingga masyarakat sering mengalami kesulitan dalam proses pengajuan permohonan peminjaman fasilitas.

Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik dalam konteks Kota Bandung, serta menempatkan Bandung Creative Hub sebagai bagian dari ekosistem kota kreatif. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan menekankan pentingnya peran pelayanan dalam meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Perbedaan antara peneliti dan peneliti terdahulu adalah menitikberatkan pada inovasi pelayanan publik secara makro dan dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan penelitian ini secara spesifik memfokuskan pada inovasi pelayanan administrasi *front office* dalam proses pengajuan permohonan peminjaman fasilitas di Bandung Creative Hub. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi Everett M. Rogers, sementara penelitian terdahulu lebih menekankan pada inovasi pelayanan publik dan *Good Governance* secara umum.

2. Hasil Penelitian Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, dan Melina Putri Setyاهرlambang (2021)

Penelitian Kedua dilakukan oleh Elkesaki dkk.,(2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, terutama selama masa pandemi COVID-19.

Penelitian menggunakan metode *mixed methods* (gabungan kualitatif dan kuantitatif). Data dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat, wawancara mendalam dengan petugas *front office* dan kepala bidang pelayanan, serta dokumentasi data administrasi pelayanan. Informan terdiri dari masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, petugas pelayanan di loket *front office*, serta pejabat Disdukcapil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital berbasis aplikasi telah berhasil meningkatkan kecepatan dan transparansi pelayanan. Namun, ditemukan masalah dalam tingkat kompleksitas (*complexity*) inovasi tersebut. Sebagian besar masyarakat, terutama yang tidak terbiasa menggunakan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses sistem digital dan mengunggah dokumen secara daring. Akibatnya, masyarakat cenderung kembali memilih layanan manual di kantor.

Kendala lain yang muncul adalah kurangnya sosialisasi dan pelatihan bagi petugas *front office* dalam mengoperasikan sistem digital, sehingga terjadi kesalahan teknis dalam proses verifikasi data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital akan berjalan efektif apabila disertai dengan kemudahan akses, kesederhanaan prosedur, dan dukungan sumber daya manusia yang kompeten.

Persamaan antara peneliti dengan peneliti terdahulu adalah persamaan dalam mengkaji inovasi pelayanan administrasi publik, khususnya pada unit *front office* sebagai garda terdepan pelayanan. Penerapan inovasi berbasis digital, serta membahas hambatan inovasi seperti kompleksitas sistem dan keterbatasan sumber daya manusia.

Perbedaan antara peneliti dan peneliti terdahulu adalah penelitian terletak pada objek dan sektor pelayanan, di mana meneliti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan layanan kependudukan yang bersifat formal dan wajib, sedangkan penelitian ini meneliti Bandung Creative Hub yang bergerak di sektor fasilitas publik kreatif dengan karakter pengguna yang lebih dinamis. Selain itu, penelitian terdahulu menggunakan *mixed methods*, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada pengalaman pengguna dan pegawai *front office*.

3. Hasil Penelitian Aida Alfita, Banu Sulaeman Mubaraq, Noerma Kurnia Fajarwati (2024)

Penelitian Ketiga dilakukan oleh Aida Alfita dkk,(2024) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan *Co-Creation*: Studi Kasus Kota Bandung” . Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana pendekatan co-creation atau kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan publik di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus Multi-aktor, di mana data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan analisis dokumen kebijakan. Informan penelitian terdiri atas aparatur pemerintah Kota Bandung, perwakilan komunitas kreatif, serta pengguna layanan publik yang terlibat dalam kegiatan kolaboratif di Bandung Creative Hub dan instansi terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dikembangkan melalui pendekatan *co-creation* terbukti dapat meningkatkan kesesuaian (*compatibility*) inovasi dengan kebutuhan masyarakat, karena masyarakat dilibatkan secara langsung dalam proses perancangan dan evaluasi pelayanan. Namun, kendala utama terletak pada kurangnya koordinasi antar instansi, belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang seragam, serta rendahnya literasi digital di kalangan pengguna dan petugas pelayanan.

Temuan dari penelitian Aida Alfita dkk, (2024) ini relevan sebagai dasar teoritis dalam memahami pentingnya inovasi kolaboratif dan partisipasi masyarakat dalam menciptakan layanan publik yang efektif dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh keterlibatan aktif masyarakat dalam proses inovasi itu sendiri. Inovasi akan lebih diterima apabila dirancang secara partisipatif dan mampu beradaptasi dengan nilai-nilai serta kebiasaan masyarakat.

Persamaan antara peneliti dengan peneliti terdahulu adalah penelitian ini sama-sama membahas inovasi pelayanan publik di Kota Bandung serta menekankan pentingnya kesesuaian (*compatibility*) inovasi dengan kebutuhan masyarakat. Keduanya juga melihat bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kolaborasi, partisipasi pengguna, dan budaya organisasi.

Perbedaan antara peneliti dan peneliti terdahulu adalah terletak pada pendekatan inovasi, di mana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan *co-creation* dengan melibatkan banyak aktor lintas instansi, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada proses internal inovasi pelayanan administrasi *front office* di satu lembaga, yaitu Bandung Creative Hub.

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1.	Hendiyani, M.F. (2019)	Inovasi Pelayanan Publik di Kota Kreatif dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat	Teori Inovasi Pelayanan Publik & Good Governance	Kualitatif	Deskriptif Studi Kasus	Analisis Interaktif Miles & Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan)
2.	Elkesaki, R. A., Oktaviani, R. D., & Setyaherlang, M. P. (2021)	Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung	Teori Inovasi Administrasi Publik dan E-Government	Mixed Methods (kualitatif dan kuantitatif)	Studi kasus	Analisis Statistik Deskriptif (kuantitatif) dan Tematik (kualitatif)
3.	Alfita, A., Mubaraq, B.S., & Fajarwati, N.K. (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co-Creation: Studi Kasus Kota Bandung	Teori Co-Creation & Teori Partisipasi Publik	Kualitatif	Studi Kasus Multi-aktor	Analisis Tematik dan Triangulasi Sumber Data

Sumber : Hasil Peneliti 2026

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Secara etimologis, istilah administrasi publik berasal dari dua istilah yaitu administrasi dan publik. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak bisa terlepas dari proses administrasi. Kata administrasi juga berasal dari bahasa Latin, yang terdiri dari kata “ad” yang berarti intensif dan ministrare yang berarti memberikan pelayanan,

sehingga dari segi etimologis , administrasi dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan secara intensif.

Menurut Syafi'i dalam Pasolong, (2019) publik dipahami sebagai sekelompok orang yang memiliki kesamaan dalam pikiran, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang berlandaskan nilai dan norma yang dianut bersama. Sedangkan menurut pendapat Henry sebagaimana dikutip Pasolong,(2008:19) menyebutkan ruang lingkup administrasi publik terdiri dari:

1. Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan, dan etika birokrasi.

Nogro dan Nigro dalam Syafri, (2012) menyatakan bahwa pengelolaan publik adalah jenis kolaborasi dalam organisasi pemerintahan, yang meliputi cabang eksekutif, yudikatif, serta legislatif, dan juga hubungan dengan sektor swasta dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan Chadler(1988), Administrasi publik adalah suatu cara untuk mengatur dan menyelaraskan sumber daya serta tenaga kerja yang bertujuan untuk merancang, melaksanakan, dan mengawasi kebijakan publik.

Administrasi publik, yang di Indonesia dikenal sebagai Administrasi Negara dan selanjutnya akan disebut administrasi publik dalam tulisan ini, adalah salah satu

prinsip dasar dalam operasional pemerintahan. Administrasi publik adalah cabang dari ilmu administrasi yang sangat berhubungan dengan proses politik, khususnya dalam penyusunan kebijakan negara. Menurut Rosenbloom dkk, (1971) administrasi publik dapat dipandang sebagai implementasi dari teori serta proses yang berkaitan dengan manajemen, politik, dan hukum. Tujuannya yaitu untuk melaksanakan peran pemerintah, baik dalam bidang legislatif, eksekutif, maupun yudikatif, dalam menjalankan fungsi pengaturan dan memberikan layanan kepada masyarakat.

Menurut Siagian dalam Waluyo,(2007) Administrasi publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh semua pegawai pemerintah di suatu negara untuk mencapai tujuan negara tersebut. Oleh karena itu, administrasi publik meliputi seluruh tindakan dan usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan pemerintahan.

Secara keseluruhan, administrasi publik adalah proses kolaboratif yang dirancang antara berbagai pihak yang memiliki sasaran serupa, yaitu untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan efektif. Di sisi lain, administrasi publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang terkait dengan penyusunan, pelaksanaan, dan penilaian kebijakan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi publik tidak hanya terfokus pada aspek teknis dan prosedural, tetapi juga mencakup dimensi manajerial, politik, dan sosial yang saling berkaitan dalam pelaksanaan pemerintahan. Oleh karena itu, administrasi publik memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap

kebijakan dan layanan yang diberikan dapat memenuhi tuntutan masyarakat dengan tepat, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

2.1.3 Kajian Manajemen Publik

2.1.3.1 Manajemen

Manajemen adalah suatu kegiatan administrator organisasi kemanusiaan, lembaga, atau sekolah, atau non manusia, untuk dapat mencapai tujuan organisasi, lembaga atau sekolah secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan, (2007) menyatakan bahwa manajemen adalah kombinasi antara pengetahuan dan keterampilan dalam mengorganisir, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam konteks ini, terdapat beberapa elemen utama dalam manajemen yaitu: orang, bahan, mesin, metode, uang, dan pasar, yang disingkat menjadi 6M. Istilah manajemen berasal dari kata *to-manage* yang berarti mengelola. Pertanyaan yang muncul meliputi: apa yang perlu dikelola, apa tujuan dari pengelolaan tersebut, mengapa pengelolaan itu diperlukan, siapa yang bertanggung jawab untuk mengelola, dan bagaimana cara melakukannya.

1. *Yang diatur* adalah semua unsur manajemen. 6M
2. *Tujuannya diatur* adalah 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. *Harus diatur* supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi, dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.

4. *Yang mengatur* adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
5. *Mengaturinya* adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

Fungsi Manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan kutipan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa inti dari manajemen terletak pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dengan cara yang paling efektif untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditentukan. Fokus utama manajemen tidak hanya terletak pada pengaturan aktivitas, tetapi juga pada pengelolaan potensi yang ada agar dapat digunakan dengan cara yang produktif dan efisien. Dalam hal ini, sumber daya manajemen meliputi faktor manusia, dana, bahan atau material, mesin dan peralatan, metode yang digunakan, waktu, serta fasilitas lain seperti tanah, gedung, dan sarana transportasi. Semua elemen ini merupakan komponen penting yang harus diintegrasikan dan dikelola secara sistematis untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat terwujud dengan sebaik-baiknya.

2.1.3.2 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan bidang studi yang menggabungkan berbagai disiplin ilmu mengenai elemen-elemen umum suatu organisasi. Ini melibatkan kombinasi fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, di satu sisi, dan sumber daya manusia, keuangan, informasi, serta faktor

politik di sisi lainnya. Selain itu, manajemen publik juga berhubungan dengan beragam aspek kehidupan yang rumit.

Menurut Pasolong dalam Satibi, (2012) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan kolaboratif yang terstruktur antara berbagai pihak atau institusi dalam melaksanakan pemerintahan guna mencapai sasaran negara secara efisien dan efektif.

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

“Pengelolaan area publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kontrol, strategi, dan evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, teknologi, serta sumber daya lainnya yang ditujukan untuk mencapai target yang telah ditentukan.”

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

1. Akuntabilitas berarti bahwa pelaksanaan pengelolaan publik harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
2. Transparansi mengindikasikan bahwa pengelolaan publik harus dilakukan secara terbuka dan harus bisa diakses serta diawasi oleh berbagai pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat umum.
3. Responsivitas berarti bahwa pengelolaan publik seharusnya memperhatikan harapan, keinginan, serta kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, seberapa baik manajemen publik dapat menangkap aspirasi dan harapan masyarakat sehingga hasil yang diberikan bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat.
4. Efektivitas berarti bahwa pengelolaan publik harus berlandaskan prinsip pencapaian yang tercermin dari pemenuhan target atau sasaran dan tujuan yang telah ditentukan.
5. Efisiensi berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan pentingnya efisiensi. Dengan pengelolaan yang

baik, sumber daya organisasi, terutama anggaran, harus digunakan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan.

6. Adaptabilitas berarti bahwa pengelolaan publik harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan dalam teknologi dan sistem informasi. Dengan demikian, praktik manajemen publik diharapkan bisa beradaptasi dan mengatasi berbagai perubahan serta dinamika dalam masyarakat.
7. Rasionalitas berarti bahwa program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipahami secara logis. Program tersebut tidak boleh bersifat ambigu dan harus memiliki tujuan yang jelas. Rasionalitas dalam program dan pelaksanaan harus terstruktur dan terukur, sehingga semua orang dapat dengan mudah memahami alasan pelaksanaan program atau kegiatan tersebut.
8. Profesionalisme berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilakukan oleh individu atau pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian, dan kompetensi yang cukup sesuai dengan program atau rencana yang telah disusun. Profesionalisme ini akan tercermin dari kecerdasan intelektual, kekuatan fisik, dan kemampuan emosional.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pengelolaan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah dapat berlangsung dengan efisien. Peralihan dari sistem administrasi publik tradisional ke manajemen publik menandakan adanya perubahan dalam cara berpikir yang signifikan dalam pelaksanaan pemerintahan masa kini. Dari perspektif ini, dapat dikatakan bahwa manajemen publik memiliki hubungan yang erat dengan berbagai elemen kehidupan yang kompleks, baik dari sisi sosial, ekonomi, maupun politik yang saling mempengaruhi. Ini berlandaskan pada pengertian bahwa manajemen publik tidak hanya terkait dengan isu-isu kebijakan publik, urusan politik, dan aspek finansial, tetapi juga mencakup elemen-elemen lain yang terkait dengan dinamika keseluruhan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.1.3.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada dasarnya adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh lembaga publik sesuai dengan jenis layanan yang ditawarkan, baik itu terkait barang, jasa, maupun administrasi. Oleh karena itu, lembaga publik mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan publik dengan sebaik-baiknya, sesuai dengan dinamika, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat.

Menurut UU No. 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik merujuk kepada aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap individu dan penduduk mengenai barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan berbagai sudut pandang dari para pakar yang telah diutarakan, penulis meyakini bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah suatu bentuk kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kegiatan administrasi saja, namun sebagai suatu proses interaksi yang melibatkan pemerintah, organisasi publik, serta masyarakat secara langsung maupun tidak langsung demi memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

2.1.4 Kajian Inovasi

Kata Inovasi asalnya dari istilah "innovation" yang berarti perubahan dan pembaruan. Istilah kerjanya adalah "Inova," yang menggambarkan tindakan

memperbaharui dan mengubah. Inovasi dapat diartikan sebagai “Proses” serta “hasil” dari pengembangan dan pemanfaatan atau penggerakan pengetahuan, keterampilan (termasuk kemampuan teknis) dan pengalaman dalam menciptakan atau memperbaiki barang (produk serta jasa), proses, dan sistem baru yang memberikan nilai atau dampak yang signifikan (terutama dalam bidang ekonomi dan sosial).

Undang-Undang No. 18 Tahun (2002) mengenai Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Inovasi merupakan kegiatan yang mencakup kajian, pengembangan, dan rekayasa dengan tujuan untuk meningkatkan penerapan praktis dari nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru dan metode baru dalam menggunakan ilmu pengetahuan serta teknologi yang telah ada dalam produk atau proses produksi.

Menurut Hutagalung & Hermawan,(2018) menjelaskan bahwa inovasi merupakan suatu gagasan, metode, atau objek baru yang dirasakan sebagai sesuatu yang berbeda dari sebelumnya, dan diterapkan untuk memberikan manfaat atau perubahan positif bagi individu maupun kelompok.

Atribut inovasi yang dimaksud menurut Everett M.Rogers (1993:14-16)antara lain:

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif),
2. *Compatibility* (Kesesuaian),
3. *Complexity* (Kerumitan).
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)
5. *Observability* (Kemudahan diamati).

Inovasi adalah sebuah konsep atau sesuatu yang belum pernah ada sebelumnya atau sudah ada namun masih asing bagi yang mengadopsinya. Inovasi dapat diartikan sebagai pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas atau mutu dari suatu produk atau program yang sudah ada, dan inovasi bisa muncul melalui penemuan, penciptaan, atau pembaruan serta peningkatan produk dengan cara atau metode yang baru. Sehingga, inovasi dapat dipahami sebagai penerapan ide dan konsep baru ke dalam beragam aspek yang mampu menciptakan nilai lebih.

Menurut Rogers, (1962) dalam karyanya yang berjudul *Diffusion of Innovation*, ia menjelaskan bahwa terdapat lima karakteristik yang mendefinisikan inovasi, yang terdiri dari:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yang mengacu pada sejauh mana inovasi dianggap memberikan manfaat bagi pengguna. Besarnya keuntungan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu inovasi dapat dinilai berdasarkan aspek ekonomisnya, atau dari sudut pandang status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena memiliki elemen yang krusial. Semakin besar manfaat yang dirasakan penerima, semakin cepat pula inovasi itu akan tersebar.
2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu sejauh mana inovasi dapat diselaraskan dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerimanya. Inovasi yang tidak sejalan dengan norma atau nilai-nilai yang dianut oleh penerima tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai dengan norma-norma yang ada dalam masyarakat.
3. Kerumitan (*complexity*), yang menggambarkan seberapa sulitnya bagi penerima untuk memahami dan memanfaatkan inovasi tersebut. Inovasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh penerima akan lebih cepat menyebar, sementara inovasi yang sulit dipahami atau rumit dalam penggunaannya akan mengalami proses penyebaran yang lambat atau terkendala.

4. Kemampuan diujicobakan (*trialability*), berkaitan dengan sejauh mana seseorang dapat mencoba inovasi tersebut. Agar lebih cepat diadopsi, inovasi harus mampu menunjukkan manfaatnya dengan jelas.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*), yang mengacu pada kemudahan dalam mengamati hasil dari suatu inovasi. Inovasi yang hasilnya mudah terlihat akan lebih cepat diterima oleh masyarakat, sementara inovasi yang hasilnya sulit untuk diamati akan membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan penerimaan dari masyarakat.

Berdasarkan berbagai pengertian tentang inovasi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah proses yang kreatif dan berkembang, yang tidak hanya mencakup penerapan teknologi terkini, tetapi juga melibatkan pengembangan produk, layanan, dan metode kerja yang baru yang memberikan manfaat lebih bagi organisasi dan masyarakat. Inovasi menjadi elemen krusial dalam usaha meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi, karena melalui inovasi, sebuah institusi dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan permintaan masyarakat yang semakin rumit.

2.1.4.1 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah suatu perubahan dalam cara dan metodologi layanan yang diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas serta kepuasan warga. Inovasi ini bisa melibatkan penggunaan teknologi terkini, pengurangan langkah-langkah prosedural, atau pengembangan cara layanan yang lebih efisien dan efektif.

Menurut Hutagalung & Hermawan, (2018) Inovasi Pelayanan Publik adalah loncatan dalam jenis layanan yang merupakan ide kreatif yang asli dan modifikasi atau adaptasi yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Secara mendalam, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, Maria, (2014) mengungkapkan bahwa tuntutan untuk inovasi dalam layanan publik disebabkan oleh beberapa alasan berikut ini:

1. Tingkat pendidikan masyarakat Indonesia semakin meningkat, bergerak dari kelompok berpendapatan rendah menuju menengah, serta mengalami proses demokratisasi yang membuat mereka semakin menyadari hak-hak mereka. Akibatnya, masyarakat semakin menginginkan layanan berkualitas dari pemerintah.
2. Ada keharusan bagi pemerintah untuk lebih bertanggung jawab dalam pengelolaan dana publik. Ini tidak hanya menyangkut pertanggungjawaban atas penggunaan yang sesuai dengan prinsip administrasi keuangan, tetapi juga terkait dengan nilai yang dihasilkan dari setiap pengeluaran.
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan publik secara efisien dan efektif, sehingga diharapkan jalannya perubahan dapat berlangsung terus-menerus.
4. Pemerintah diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah baru yang muncul sesuai dengan perkembangan dinamis kehidupan modern yang menjadi semakin rumit, di mana masyarakat tidak lagi bisa bergantung pada mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka, akibat dari semakin berkurangnya peran institusi tradisional.
5. Ada tuntutan bagi pemerintah untuk meningkatkan daya saing masyarakat dalam menghadapi tantangan global, agar mereka bisa memanfaatkan berbagai kesempatan yang ada untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kesejahteraan mereka.
6. Pemerintah kini berhadapan dengan tantangan akibat anggaran yang semakin terbatas, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang, sehingga harus lebih kreatif dalam mencari sumber pendanaan guna memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, inovasi dalam pelayanan publik adalah aspek penting untuk mencapai pemerintahan yang efisien dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Inovasi tidak hanya berarti penggunaan teknologi terbaru, tetapi juga meliputi perubahan mendasar dalam cara kerja, metode pelayanan, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menerapkan inovasi, organisasi publik dapat menawarkan layanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat di era global. Oleh sebab itu, inovasi seharusnya dipandang sebagai komitmen strategis yang berkelanjutan untuk setiap lembaga pemerintahan demi meningkatkan kinerja birokrasi serta membangun kepercayaan masyarakat melalui layanan yang profesional dan adil.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menggambarkan paradigma penelitian yang disesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian dan mengartikulasikan pemikiran penelitian atau ketika peneliti melakukan penelitian.

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 Administrasi *Front Office* di Bandung Creative Hub (studi Kasus Pengajuan Permohonan peminjaman

Fasilitas). Di Bandung Creative Hub, *front office* memiliki peran penting dalam melayani masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas ruang kreatif. Namun, dalam praktiknya, proses pengajuan permohonan peminjaman fasilitas masih dilakukan secara manual, yaitu dengan mengisi dan menyerahkan berkas secara langsung (*Hard file*). Proses ini menimbulkan sejumlah permasalahan, terutama dalam hal efisiensi waktu, keterbatasan informasi, dan keadilan akses bagi masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan inovasi pelayanan publik dengan praktik administrasi yang berjalan di Bandung Creative Hub. Seharusnya, pelayanan administrasi di *front office* dapat dikembangkan dengan penerapan inovasi berbasis teknologi informasi, seperti sistem pengajuan Online, transparansi ketersediaan ruang, dan notifikasi otomatis kepada pengguna layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji sejauh mana inovasi pelayanan administrasi *front office* diterapkan di Bandung Creative Hub, hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan dimensi Karakteristik Inovasi menurut Everett M. Rogers (1993: 14-16) yaitu sebagai berikut:

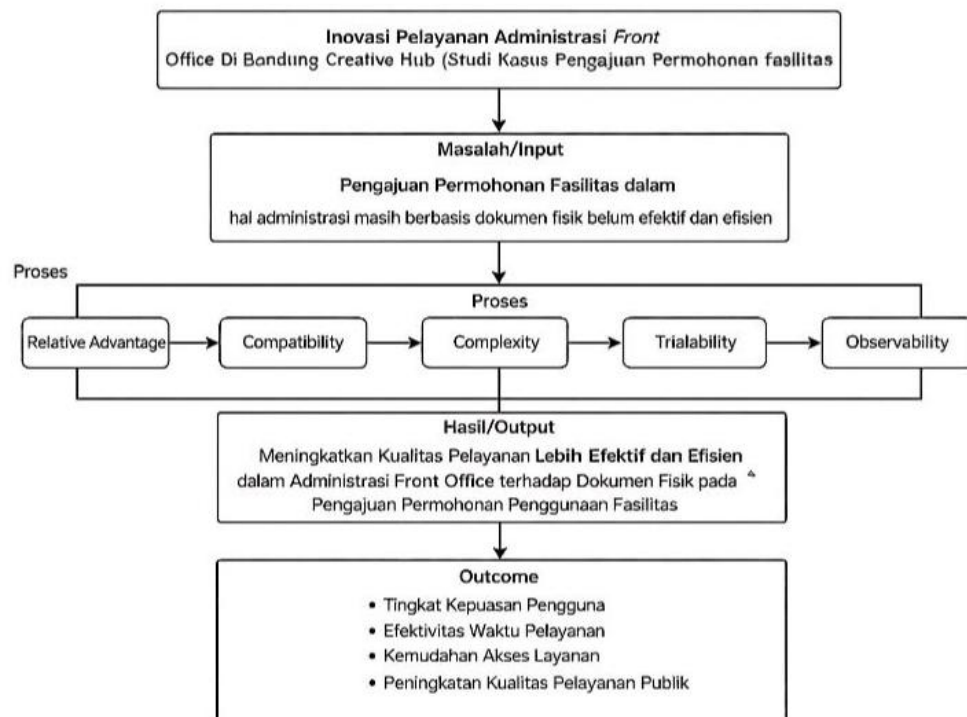
1. Keuntungan relatif (*relative advantage*), sejauh mana sebuah inovasi dianggap memberikan manfaat bagi penggunaannya . Besarnya keuntungan atau manfaat dari suatu inovasi dapat diukur melalui nilai ekonomisnya atau melalui elemen seperti

status sosial, tingkat kesenangan, kepuasan, atau karena memiliki unsur yang sangat penting. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna , semakin cepat pula penyebaran inovasi

2. Kesesuaian (*compability*), yaitu mengacu pada seberapa baik inovasi selaras dengan nilai, pengalaman sebelumnya , dan kebutuhan penggunanya . Inovasi yang tidak sejalan dengan nilai atau norma yang disampaikan oleh penerimanya tidak akan diterima secepatnya inovasi yang sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
3. Kerumitan (*Complexity*), yaitu kesulitan dalam memahami serta memanfaatkan inovasi bagi pengguna. Inovasi yang jelas dan mudah dipahami serta digunakan oleh penggunanya akan lebih cepat menyebar, sedangkan inovasi yang sulit dipahami atau digunakan akan mengalami proses penyebaran yang lebih lambat.
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*), yaitu sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji sebelum diterima oleh penggunanya. Agar dapat diadopsi dengan cepat, suatu inovasi harus dapat menunjukkan kelebihannya secara jelas.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*), yaitu seberapa mudah hasil dari suatu inovasi dapat dilihat. Inovasi yang hasilnya mudah diamati akan lebih cepat diterima masyarakat, sedangkan jika hasilnya sulit diamati, penerimaan masyarakat akan berlangsung lebih lama.

Peneliti menggunakan teori Evert M. Rogers (1993: 14-16) didasarkan kepada teori tersebut dijadikan alat ukur di dalam penelitian karena parameter yang ada di

dalam teori sesuai dengan karakteristik yang ada di lapangan. Untuk melihat hubungan keterkaitan pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1
Paradigma Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Penelitian (2026)

2.3 Proposisi

Berdasarkan Kerangka Berpikir diatas, peneliti membuat proposisi rumusan permasalahan yang diteliti. Maka peneliti memfokuskan pada Inovasi Pelayanan *Front Office* di Bandung Creative Hub (studi Kasus Pengajuan Permohonan peminjaman Fasilitas) sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi *Front Office* di Bandung Creative Hub (studi Kasus Pengajuan Permohonan Peminjaman Fasilitas) dapat berjalan dengan efektif dengan memperhatikan kelima parameter berikut : *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemampuan diujicobakan) dan *Observality* (Kemampuan Diamati).
2. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Melalui proses pengajuan permohonan peminjaman fasilitas di Bandung Creative Hub masih terdapat berbagai hambatan, baik yang bersifat teknis, administratif, maupun sumber daya manusia.
3. Terdapat Upaya dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan *Front Office* Inovasi Pelayanan Administrasi *Front Office* di Bandung Creative Hub (studi Kasus Pengajuan Permohonan Peminjaman Fasilitas).