

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan melakukan kajian mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan sebuah topik yang akan diteliti. Fungsi dari kajian pustaka salah satunya adalah untuk mengungkapkan sumber-sumber data yang mungkin belum kita ketahui sebelumnya. (Aprilyada et al., 2023)

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.

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 Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Sebagai bahan pertimbangan penelitian, peneliti memilih 5 penelitian terdahulu yang disajikan sebagai acuan dalam menyusun laporan skripsi, antara lain:

TABEL 2. 1
PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman, Arif Ginanjar Suryatman, Toddy Aditya (2023)	Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	Menggunakan Teori kualitas e-service (Wolfinger & Gilly)	Dalam Penelitian sama- sama menggunakan Kualitatif	Persamaan dengan peneliti yaitu sama- sama menggunakan Deskriptif	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi
2	Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ihsan Kabullah (2020)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) di Kota Padang	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
3	Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Firdayani (2023)	Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi 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
4	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
5	Sapiah, Abdul Rivai, Ani Susanti (2024)	Inovasi Pelayanan e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore	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

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2026

2.1.2 Analisis Research Gap

Berdasarkan hasil telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi landasan penting dilakukannya penelitian ini. Secara umum, penelitian sebelumnya lebih banyak berorientasi pada pembahasan mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *digital* dengan fokus pada efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan publik, serta penerapan atribut inovasi menurut (Evertt M. Rogers, 2009). Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut belum secara komprehensif mengkaji berbagai permasalahan yang muncul dalam proses implementasi pelayanan *digital*, khususnya yang berkaitan dengan kendala teknis aplikasi, keterbatasan fasilitas pelayanan, rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, serta alternatif solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut pada tingkat kecamatan.

Sebagian penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu memberikan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi dalam proses pelayanan publik. Namun demikian, pembahasan dalam penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada deskripsi keberhasilan inovasi pelayanan tanpa menguraikan secara mendalam berbagai permasalahan yang dihadapi dalam implementasinya. Permasalahan tersebut meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi, kendala sistem pelayanan berbasis *digital*, serta keterbatasan kuota pelayanan administrasi kependudukan yang berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dengan analisis

permasalahan serta solusi perbaikan pelayanan secara lebih aplikatif dan kontekstual.

Selain itu, berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Setiap daerah memiliki karakteristik pelayanan publik, kondisi sosial masyarakat, tingkat kesiapan teknologi, serta dinamika permasalahan pelayanan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, hasil penelitian pada daerah lain tidak dapat sepenuhnya dijadikan acuan yang relevan untuk menggambarkan kondisi implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, yang membedakan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang tidak hanya menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) berdasarkan karakteristik inovasi menurut Evert M. Rogers, tetapi juga mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul dalam implementasi pelayanan digital serta menganalisis solusi yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

2.1.3 Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.3.1 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 Pengantar Ilmu Administrasi Publik (I. Rodiyah, H. Sukmana, 2022) bahwa:

“Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi”.

Administrasi dalam arti sempit adalah suatu kegiatan mencatat, 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.

(Irra Chiryanti Dewi 2011:3) dalam buku “Pengantar administrasi” Mengatakan bahwa administrasi memiliki arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretariatan, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan.

Definisi menurut Irra Chiryanti Dewi dalam bukunya “Pengantar Administrasi” (2011:3),

“administrasi diartikan sebagai pekerjaan tulis-menulis atau ketatausahaan atau kesekretariatan, yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Ini menggaris bawahi bahwa administrasi mencakup berbagai kegiatan yang bersifat praktis, berfokus pada pengelolaan informasi dan dokumentasi. Kegiatan tersebut mendukung operasional organisasi dengan memastikan alur informasi berjalan lancar, mulai dari penerimaan hingga penyimpanan data. Hal ini mencerminkan esensi dari administrasi sebagai pendukung.”

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”.

Sedangkan menurut Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafie yang dikutip Harbani Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2019:3) mendefinisikan bahwa : “ Administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok–kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil”.

(Sondang P. Siagian, 2004) yang dikutip dalam buku (Pasolong,n.d, 2017) yang berjudul “ Teori Administrasi Publik” yaitu ”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 peneliti dapat menyelaraskan bahwa 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.

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu melalui serangkaian fungsi manajerial. Seiring dengan perluasan ruang lingkup penyelenggaraan kepentingan umum, konsep administrasi kemudian diterapkan dalam konteks pemerintahan. Dalam hal ini, administrasi publik hadir sebagai cabang ilmu administrasi yang mengkaji pengelolaan urusan pemerintahan serta penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat.

2.1.3.2 Pengertian Administrasi Publik

Penyelenggaraan administrasi yang berasaskan kemudahan, kepraktisan dan percepatan menjadi harapan bagi masyarakat luas. (Irva Yulia Rohmah et al., 2025). Sebenarnya, pelaksanaan administrasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mana hal ini tidak bisa dipisahkan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga di Indonesia.

“Administrasi sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa inggris dipergunakan istilah clerical work, paper work, atau office work atau administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi atau institusi.” (Kadir, 2020).

John A. Vieg dalam Fritzt Morstein Max (1959) “Dalam arti yang sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari” (Sayfri dalam Kadir, 2020). Sedangkan menurut (Brooks Adams, 1913) “Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan”.

Administrasi publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Caiden yang dikutip oleh (William Djani, 2022) dalam bukunya yang berjudul “Administrasi Publik (Teori dari Pergeseran Paradigma ke Era Digital)”, administrasi publik adalah bagaimana orang-orang mengorganisasikan diri mereka sebagai publik secara kolektif dengan tugas dan kewajiban masing-masing memecahkan masalah publik untuk mencapai tujuan bersama. Pendapat tersebut mengandung makna bahwa administrasi publik merupakan upaya pemecahan masalah publik yang dilakukan oleh sekelompok orang secara kolektif sehingga dapat tercapainya tujuan bersama.

Berdasarkan Pengertian yang telah dipaparkan oleh beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan antara dua orang atau lebih yang terorganisir, dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya.

Administrasi Publik menurut Dwight Waldo adalah “Organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.” Sedangkan menurut (Leonard D.White, 1957) “Dalam arti luas

administrasi publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara” (Syafri dalam Kadir, 2020)

Abdul Kadir berpendapat bahwa :

“Administrasi publik/ negara adalah ‘proses kerjasama kelompok orang yang terdiri dari aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan (*interest group*), organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efektif, efisien dan berkeadilan sosial”. (Kadir, 2020)

Hubert A.Simon, Donal W.Smithurg & Victor A.Thomson, (1970)

menjelaskan :

“Hal yang dimaksud dengan administrasi publik adalah aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus yang dikecualikan dalam hubungan ini ialah dinas yudisial dan legislatif di dalam administrasi pemerintahan.” (Kadir, 2020).

Berdasarkan pernyataan ahli diatas peneliti dapat simpulkan bahwa administrasi publik berkaitan dengan dunia eksekutif, yudikatif dan legislatif. Administrasi publik yang berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik serta berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintah.

2.1.3.3 Pengertian Organisasi

Manusia sejatinya tidak dapat bertahan hidup sendirian dan hampir seluruh tujuan hidupnya hanya bisa dicapai melalui hubungan dengan orang lain. Oleh karena itu, wajar jika individu lebih banyak berinteraksi, berkomunikasi, dan saling memengaruhi demi memenuhi kebutuhan mereka, dibandingkan menjalani hidup

sendiri. Dengan demikian, untuk menutupi kekurangan yang dimiliki oleh seseorang dalam meraih tujuannya, penting baginya untuk bergabung dengan sejumlah kelompok atau organisasi. Dengan alasan ini, organisasi pun dibentuk, karena memang diperlukan oleh manusia untuk mencapai berbagai tujuan.

Organisasi menurut (John D. Millet, 1954) yang dikutip buku (Inu Kencana Syafii, n.d, 2017) yang berjudul “Ilmu Administrasi”, mengemukakan bahwa:

“Organization is the structural framework within which the work of many individuals is carried on for the realization of common purpose. (Maksudnya organisasi adalah sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama).”

Berdasarkan definisi diatas bahwa organisasi kerangka dimana kumpulan orang-orang bekerja dalam mencapai tujuan bersama.

Sementara itu, Organisasi menurut Luther Gulick yang dikutip buku Inu Kencana Syafii, n.d, (2017) yang berjudul “Ilmu Administrasi” berisi:

“Organization is the means of interrelating the subdivisions of work by allotting the to man who are placed in a structure of authority, so that the work may be coordinated by orders of superiors to sub ordinates, reaching from the top to the bottom of the entire enterprise.

(Maksudnya, organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan, jadi demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha).

Dari beberapa definisi diuraikan penulis berpendapat bahwa organisasi antara lain yaitu:

- 1) Organisasi berfungsi sebagai sarana bagi pelaksanaan administrasi.
- 2) Di dalam organisasi, terdapat interaksi antara dua orang atau lebih, baik secara individu maupun kelompok.
- 3) Terdapat kolaborasi dan distribusi tugas.

- 4) Melaksanakan serangkaian aktivitas yang sesuai dengan kinerja dan wewenang yang telah diberikan.
- 5) Terdapat tujuan bersama yang ingin dicapai secara kolektif.

Dalam sebuah organisasi, terdapat sekelompok individu yang bertugas untuk menjalankan tanggung jawab dan kekuasaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan, sebuah organisasi mengikuti prinsip-prinsip tertentu dalam usaha mencapai tujuannya.

2.1.3.4 Pengertian Manajemen

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

(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.

2.1.4 Kajian Terhadap *Middle Theory*

2.1.4.1 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) dalam (Satibi, 2012) menterjemahkan manajemen 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) 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 (*science*), 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, mengandung 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 nilai 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 manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang meiliki kemaampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/ rencana

yang telah ditetapkan. Sikap profesional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual (kecerdasan), fisik (kekuatan secara fisik) serta kemampuan psikologis (kecerdasan emosional).

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

2.1.4.2 Fungsi Manajemen

Guellick 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, pengelompokan 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-masing individu pegawai harus membantu tercapainya tujuan organisasi.
- 5) Pengendalian (*controlling*)
Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi yang menentukan pelaksanaan proses manajemen, oleh karena itu harus dilaksanakan sebaik mungkin.

2.1.4.3 Pelayanan Publik

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

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 (Hadi, Sutarto; Rajiani, 2022)

Berdasarkan para ahli diatas, mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan 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.

2.1.5 Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.5.1 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.

(Evertt M. Rogers, 2009) bahwa Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru oleh individu.

Beck & Whistler (1967) dalam (Hadi et.al 2022) Inovasi mewakili kebaruan bahwa inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Inovasi sendiri meliputi pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru.

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. (Evertt M. Rogers, 2009) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

2.1.5.2 Inovasi Pelayanan Publik

(Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, n.d.) Inovasi pelayanan publik pada dasarnya adalah pembuatan dan pelaksanaan hal-hal yang baru dan kreatif dalam hal pemberian layanan publik yang mampu memecahkan masalah-masalah publik dan pencapaian tujuan organisasi sektor publik. Inovasi yang dimaksud tetap harus berpedoman pada prinsip perbaikan efektivitas, peningkatan efisiensi, perbaikan

kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, memenuhi nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Melalui bukunya yang berjudul “Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik” ini, Hadi Prabowo memberikan beberapa catatan terkait faktor pendorong inovasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya masalah yang sudah akut dan berkelanjutan dari suatu pelayanan publik. Dengan adanya permasalahan yang terjadi, organisasi publik akan berupaya menemukan inovasi sebagai solusi pemecahan masalah.
2. Adanya keinginan mengelola potensi dan sumber daya yang ada sebagai peluang untuk mensejahterakan masyarakat. Pada umumnya, permasalahan pelayanan publik timbul dari kekuatan yang belum didayagunakan secara optimal, kelemahan yang tidak diatasi, peluang yang tidak dimanfaatkan, dan ancaman yang tidak diantisipasi.
3. Dukungan kebijakan publik. Salah satu faktor yang mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk lebih fokus dan terarah dalam melakukan inovasi pelayanan publik adalah kebutuhan akan kebijakan inovatif di era global dan dinamis saat ini. Oleh karena itu, dibutuhkan peran aktif dari policy maker untuk membuat kebijakan yang tepat dan inovatif agar dapat mendorong inovasi pelayanan publik yang berkesinambungan. Kebijakan dalam inovasi di bidang pelayanan publik juga merupakan respons pemerintah terhadap berbagai tuntutan kualitas pelayanan publik.
4. Partisipasi masyarakat. Masyarakat dapat memetakan secara mandiri potensi permasalahan publik yang ada untuk diidentifikasi menjadi sebuah

gagasan solusi pemecahan masalah. Di samping itu, masyarakat dapat terus berpartisipasi dalam memberikan masukan perbaikan pelayanan publik, serta turut mengawal setiap proses formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan pemerintah.

2.1.5.2 Aspek-Aspek Inovasi

Pelaksanaan inovasi terdapat lima hal yang melekat pada inovasi yakni pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru. (Evertt M. Rogers, 2009) Inovasi merupakan sebuah produk dari pemikiran baru yang diharapkan mampu membuat perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika dilihat dalam perspektif yang lebih luas maka inovasi dilihat sebagai sebuah cara yang dirancang untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi identik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mana lahir dari ide dan pemikiran secara ilmiah. Dalam proses penciptaannya pun telah melalui banyak proses sampai dengan inovasi tersebut terlaksana.

(Evertt M. Rogers, 2009) 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.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan pondasi pemikiran dalam penelitian yang dirumuskan dari fakta-fakta, pengamatan, dan studi pustaka. Dengan demikian, kerangka pemikiran mengandung teori, argumen, atau konsep-konsep yang akan digunakan sebagai pondasi dalam penelitian. Dalam konteks pemikiran, variabel-variabel yang diteliti dijabarkan dengan rinci dan berkaitan erat dengan isu yang sedang diteliti, sehingga dapat menjadi landasan untuk mengatasi permasalahan penelitian tersebut. (Syahputri et al., 2023).

Berdasarkan hasil telaah beberapa penelitian terdahulu, peneliti memilih menggunakan teori Atribut Inovasi menurut (Evertt M. Rogers, 2009) Inovasi merupakan sebuah produk dari pemikiran baru yang diharapkan mampu membuat perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika dilihat dalam perspektif yang lebih luas maka inovasi dilihat sebagai sebuah cara yang dirancang

untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain menggunakan teori inovasi, penelitian ini juga didukung oleh teori pelayanan dari (Moenir, 2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan bermasyarakat. Teori pelayanan ini digunakan untuk menganalisis bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan dua landasan teori yang saling melengkapi. Teori Atribut Inovasi Everett M. Rogers digunakan untuk menganalisis karakteristik inovasi yang diterapkan pada Aplikasi Bedas Digital Service (BDS), sedangkan teori pelayanan menurut Moenir digunakan untuk mengkaji proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Melalui kelima atribut inovasi, peneliti dapat menganalisis keunggulan aplikasi, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat kerumitan penggunaan, proses uji coba inovasi, serta dampak yang dapat diamati oleh masyarakat. Sementara itu, teori pelayanan digunakan untuk menilai bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan dalam proses pelayanan publik sehingga mampu memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kedua teori tersebut dipandang saling

melengkapi dan relevan sebagai landasan dalam mengkaji keberhasilan maupun hambatan penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS).

Guna mengukur Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, peneliti menggunakan karakteristik inovasi (Evertt M. Rogers, 2009) dalam bukunya yaitu :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

yaitu tingkat manfaat atau keuntungan yang dirasakan pengguna dibandingkan cara sebelumnya, baik dari segi ekonomi, kemudahan, kepuasan, maupun nilai penting lainnya.

2. Kompatibilitas (*Compatibility*)

yaitu kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat sehingga lebih mudah diterima.

3. Kerumitan (*Complexity*)

yaitu tingkat kemudahan atau kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah digunakan, semakin cepat inovasi diterima.

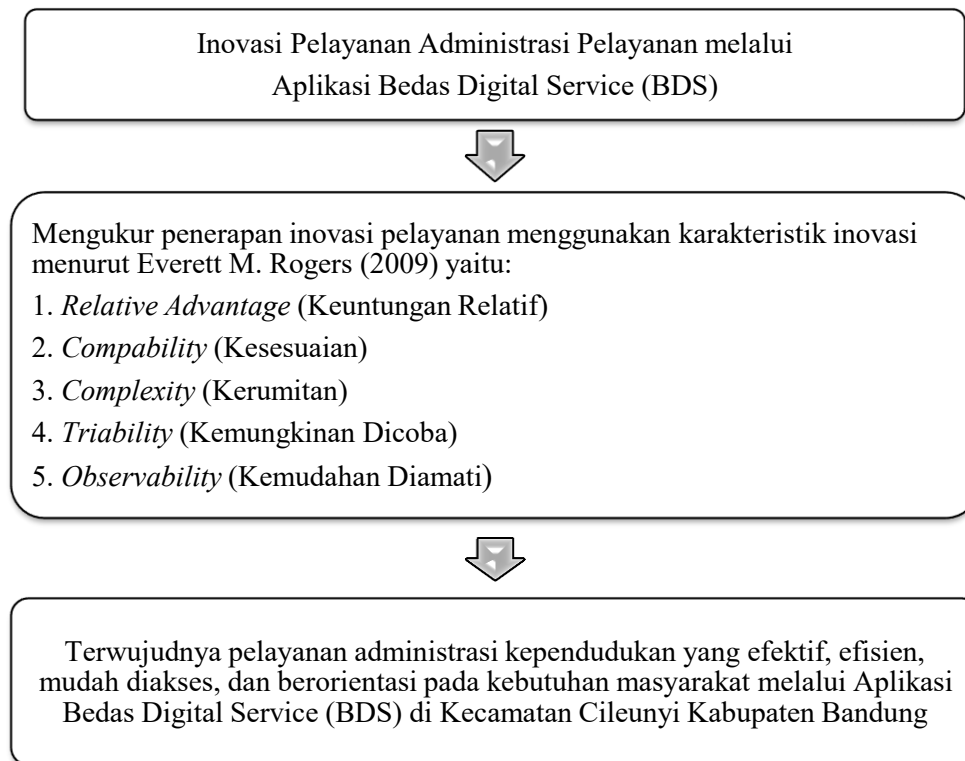
4. Kemampuan Diujicobakan (*Trialability*)

yaitu sejauh mana inovasi dapat dicoba terlebih dahulu oleh pengguna untuk mengetahui manfaat dan keunggulannya.

5. Kemampuan Diamati (*Observability*)

yaitu kemudahan masyarakat dalam melihat hasil atau manfaat inovasi. Semakin mudah hasilnya diamati, semakin cepat inovasi diterima.

Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti membuat gambar paradigma berpikir penelitian, seperti gambar di bawah ini:



(Sumber: diolah peneliti, 2026)

GAMBAR 2. 1 KERANGKA BERPIKIR

2.4 Proposisi

Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung menggunakan 5 dimensi Atribut Inovasi menurut (Evertt M. Rogers, 2009) yaitu, *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).