

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPORSI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah elemen krusial dalam penelitian yang kita lakukan. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai penjelasan atau pemaparan mengenai literatur yang berkaitan dengan bidang atau topik tertentu. Menurut Sugiyono (2019), kajian pustaka merupakan kegiatan menelaah teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian guna memperoleh landasan teoritis serta memperjelas posisi penelitian yang dilakukan.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan pembanding yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dalam menyajikan berbagai sumber sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti memperkuat baik teori yang digunakan dan teknik metode maupun jenis penelitian sebagai bahan literatur dan referensi pada teori dan pelaksanaan *digital governance* inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Teori yang Digunakan	Metode	Teknik Analisis Data	Persamaan	Perbedaan
1	Bima & Wibowo (2020)	Teori Inovasi Pelayanan Publik, <i>E-Government</i>	Kualitatif	Analisis deskriptif kualitatif	Sama-sama membahas inovasi layanan e-KTP yang berbasis digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kedua penelitian juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan proses implementasi layanan secara mendalam, serta sama-sama berfokus pada instansi pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan.	Penelitian tersebut berlokasi di Kota Surabaya dengan objek layanan e-KTP online secara umum, tanpa mengkaji aplikasi tertentu, dan tidak menggunakan teori difusi inovasi sebagai pisau analisis. Sementara itu, penelitian ini berlokasi di Disdukcapil Kabupaten Bandung dan secara spesifik menganalisis implementasi aplikasi Bedas Digital Services (BDS) menggunakan lima indikator teori difusi inovasi dari Rogers, yaitu Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability

2	Raharjanti & Ahdiyana (2024)	Teori Efektivitas, <i>E-Government</i>	Kuantitatif	Analisis statistik deskriptif	Sama-sama meneliti inovasi layanan digital dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Kedua penelitian juga sama-sama bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan teknologi digital dapat meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat.	Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teori efektivitas untuk mengukur tingkat keberhasilan layanan secara numerik melalui analisis statistik deskriptif, serta berlokasi di Kabupaten Sleman. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori difusi inovasi untuk menggali secara mendalam bagaimana proses adopsi dan implementasi inovasi aplikasi BDS berlangsung di Kabupaten Bandung, bukan sekadar mengukur tingkat efektivitasnya .
---	------------------------------	--	-------------	-------------------------------	---	--

3	Prasetyo (2019)	Teori Inovasi Pelayanan Publik	Kualitatif	Analisis deskriptif kualitatif	Sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta sama-sama menggunakan pendekatan dan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data yang serupa untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai proses inovasi yang diteliti.	Penelitian tersebut membahas inovasi pelayanan publik secara umum di lingkungan Disdukcapil Kota Bandung tanpa berfokus pada satu aplikasi atau produk layanan digital tertentu, serta tidak menggunakan teori difusi inovasi sebagai kerangka analisis. Sementara itu, penelitian ini secara spesifik mengkaji implementasi aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil Kabupaten Bandung dengan menggunakan teori difusi inovasi Rogers sebagai alat analisis utama.
---	-----------------	--------------------------------	------------	--------------------------------	--	---

4	Kholifah & Setiyono (2018)	Teori Kepuasan Masyarakat (SERVQUAL)	Kuantitatif	Analisis statistik (regresi/deskriptif)	Sama-sama membahas layanan e-KTP berbasis online sebagai objek kajian utama, serta sama-sama berupaya melihat bagaimana layanan digital dalam bidang administrasi kependudukan diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.	Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teori kepuasan masyarakat (SERVQUAL) dan teknik analisis statistik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan e-KTP online di Kota Semarang secara numerik. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang tidak berfokus pada pengukuran kepuasan, melainkan pada penggalian mendalam mengenai proses implementasi dan penerimaan inovasi aplikasi BDS oleh instansi dan masyarakat di Kabupaten Bandung.
---	----------------------------	--------------------------------------	-------------	---	--	---

5	Yulistivira et al. (2023)	Teori Kolaborasi <i>Governance</i> , Inovasi Publik	Kualitatif	Analisis deskriptif kualitatif	Sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik yang berbasis aplikasi digital/mobile sebagai upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, serta sama-sama menggunakan pendekatan dan metode penelitian kualitatif deskriptif dalam menganalisis proses inovasi tersebut.	Penelitian tersebut mengkaji inovasi pada bidang pelayanan kesehatan, yaitu program pencegahan stunting melalui aplikasi Ayo Ceting di Puskesmas Andalas Kota Padang, dengan menggunakan teori kolaborasi <i>governance</i> sebagai kerangka analisis. Sementara itu, penelitian ini mengkaji inovasi pada bidang administrasi kependudukan, yaitu layanan e-KTP online melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil Kabupaten Bandung, dengan menggunakan teori difusi inovasi sebagai kerangka analisis.
---	---------------------------	---	------------	--------------------------------	---	--

(sumber : diolah oleh penulis, 2026)

2.1.2 Konsep dan Teori

1) Kajian Terhadap Administrasi

Administrasi adalah suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Administrasi tidak hanya berarti tata usaha, tetapi juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian kegiatan.

Menurut Siagian (2011)

Administrasi pada dasarnya merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan berlandaskan rasionalitas tertentu demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2011) dalam karyanya *filsafat administrasi* yang menekankan pentingnya aspek rasionalitas dalam kerja sama tersebut. Terry (1986) dalam *principles of management* menjelaskan bahwa administrasi mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang bertujuan untuk menentukan serta mencapai sasaran tertentu melalui pemanfaatan manusia dan sumber daya lainnya.

Dalam perkembangannya, konsep administrasi mengalami perluasan dalam bentuk administrasi publik. Administrasi publik dipahami sebagai proses pengelolaan berbagai urusan pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Proses ini dilakukan oleh lembaga negara atau organisasi publik melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian,

pelaksanaan, dan pengawasan dengan tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Terry (1986) dalam *Principles of Management*, administrasi mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang bertujuan untuk menentukan serta mencapai sasaran tertentu melalui pemanfaatan manusia dan sumber daya lainnya. Dalam perkembangannya, konsep administrasi mengalami perluasan dalam bentuk administrasi publik. Administrasi publik dipahami sebagai proses pengelolaan berbagai urusan pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Proses ini dilakukan oleh lembaga negara atau organisasi publik melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dengan tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2) Kajian Terhadap Administrasi Publik

Administrasi publik adalah proses pengelolaan berbagai urusan pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan publik (masyarakat), yang dilakukan oleh lembaga negara atau organisasi publik melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat.

Wilson (1887)

Wilson (1887), melalui karyanya *The Study Of Administration*, menekankan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan pemerintahan dalam melaksanakan hukum yang bersifat terpisah dari politik.

Rosenbloom et al. (2008)

Rosenbloom et al. (2008) yang mendefinisikan administrasi publik adalah pengelolaan program publik yang berhubungan dengan perumusan kebijakan publik, manajemen organisasi publik, serta perilaku birokrasi.

Administrasi Publik, Menurut Keban (2014) administrasi publik merupakan proses pengorganisasian serta koordinasi sumber daya dan personel publik untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Mereka juga menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya dipahami sebagai seni, tetapi juga sebagai ilmu yang berfokus pada pengelolaan urusan publik serta pelaksanaan berbagai tugas pemerintahan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik diarahkan pada upaya pemecahan masalah publik dengan melakukan perbaikan, terutama dalam bidang organisasi, sumber daya manusia, dan pengelolaan keuangan.

Dengan demikian, baik administrasi secara umum maupun administrasi publik memiliki peran yang krusial dalam mencapai tujuan organisasi, khususnya dalam konteks pemerintahan. Administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, melainkan juga sebagai wadah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

3) Kajian Terhadap Layanan E-KTP Berbasis *Online*

Layanan e-KTP berbasis *online* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan

masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi digital seperti Bedas Digital Services (BDS), masyarakat dapat melakukan pendaftaran, pengajuan, hingga pemantauan proses pembuatan e-KTP secara daring (Raharjanti & Ahdiyana, 2024).

Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang selama ini dihadapi, seperti antrean panjang, birokrasi yang rumit, dan potensi pungutan liar. Selain itu, layanan berbasis *online* juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas.

Namun demikian, implementasi layanan e-KTP berbasis *online* juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta resistensi terhadap perubahan dari pihak internal maupun eksternal (Raharjanti & Ahdiyana, 2024). Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas inovasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai.

4) Kajian Operasional Teori

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) sebagai landasan analisis dalam mengkaji implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung. Teori

Dalam pendekatan kualitatif, operasionalisasi teori tidak dilakukan dalam bentuk variabel kuantitatif, melainkan melalui pengembangan fokus kajian yang bersifat eksploratif dan deskriptif. Adapun fokus kajian dalam penelitian ini mengacu pada lima atribut inovasi menurut Rogers (2003), sebagai berikut:

1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif dimaknai sebagai tingkat sejauh mana inovasi layanan melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) dipersepsikan lebih baik dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional. Fokus kajian diarahkan pada persepsi masyarakat terkait manfaat, efisiensi waktu, kemudahan akses, serta efektivitas pelayanan yang diperoleh. Dengan demikian, analisis pada aspek ini bertujuan untuk mengungkap sejauh mana inovasi memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian merujuk pada tingkat keselarasan inovasi dengan kebutuhan, nilai, serta kebiasaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Fokus kajian mencakup kesesuaian aplikasi Bedas Digital Services (BDS) dengan kebutuhan administrasi kependudukan, tingkat literasi digital masyarakat, serta integrasi inovasi dengan sistem pelayanan yang telah ada. Aspek ini penting untuk memahami tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi yang diimplementasikan.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan diartikan sebagai tingkat kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Bedas Digital Services (BDS). Fokus kajian meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan alur pelayanan, serta kendala teknis yang dihadapi oleh masyarakat. Analisis terhadap aspek ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dalam proses adopsi inovasi.

4) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Kemungkinan dicoba mengacu pada sejauh mana inovasi dapat diuji atau dicoba oleh masyarakat sebelum digunakan secara luas. Fokus kajian mencakup proses sosialisasi, pengalaman awal penggunaan aplikasi, serta ketersediaan panduan atau pendampingan bagi pengguna. Aspek ini berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi layanan.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati merujuk pada sejauh mana hasil dari penggunaan inovasi dapat dilihat secara nyata oleh pengguna. Fokus kajian meliputi transparansi proses layanan, kemudahan memantau status pengajuan, serta kejelasan hasil pelayanan. Analisis pada aspek ini bertujuan untuk melihat tingkat akuntabilitas dan keterbukaan layanan publik berbasis digital.

Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Fokus Hasil

Dalam konteks penelitian kualitatif, kualitas pelayanan publik dipahami sebagai pengalaman subjektif masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, fokus kajian diarahkan pada :

- 1) Kemudahan akses layanan
- 2) Kecepatan dan ketepatan pelayanan
- 3) Responsivitas aparatur
- 4) Transparansi proses pelayanan
- 5) Tingkat kepuasan Masyarakat

Sintesis Analisis

Berdasarkan kelima atribut inovasi menurut Rogers (2003), penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana inovasi layanan e-KTP berbasis aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil kabupaten bandung diadopsi oleh masyarakat serta bagaimana inovasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan inovasi dari aspek teknis, tetapi juga menekankan pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta dinamika sosial yang memengaruhi proses difusi inovasi di masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari adanya tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung

melakukan inovasi layanan melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) sebagai bentuk transformasi digital pelayanan e-KTP.

Dalam menganalisis inovasi tersebut, penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Rogers (2003) yang dikenal dengan *diffusion of innovations*. Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana inovasi tersebut diterima dan diadopsi oleh masyarakat.

Menurut Rogers (2003), terdapat lima atribut utama yang menentukan tingkat adopsi inovasi, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Kelima atribut ini menjadi landasan dalam menganalisis implementasi aplikasi Bedas Digital Services (BDS) sebagai inovasi pelayanan publik.

Keunggulan relatif berkaitan dengan sejauh mana aplikasi Bedas Digital Services (BDS) memberikan manfaat lebih dibandingkan layanan manual, seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses. Kesesuaian mengacu pada tingkat keselarasan inovasi dengan kebutuhan serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Kerumitan berkaitan dengan tingkat kesulitan penggunaan aplikasi, yang dapat menjadi faktor penghambat dalam adopsi inovasi. Kemungkinan dicoba menunjukkan sejauh mana inovasi dapat diakses dan diuji oleh masyarakat sebelum digunakan secara luas. Sementara itu, kemudahan diamati berkaitan dengan transparansi proses dan hasil pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna.

Kelima atribut tersebut akan memengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan aplikasi Bedas Digital Services (BDS). Proses

adopsi inovasi yang berjalan dengan baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang ditandai dengan meningkatnya kemudahan akses, kecepatan pelayanan, responsivitas aparatur, transparansi, serta kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kerangka berpikir dalam penelitian ini menempatkan inovasi layanan berbasis aplikasi Bedas Digital Services (BDS) sebagai fokus utama yang dianalisis melalui lima atribut difusi inovasi, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil kabupaten bandung.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber : Peneliti, 2026

2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti membuat dugaan sementara atau proposisi pada temuan lapangan. Adapun proposisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung diduga telah berjalan sebagai bentuk transformasi digital pelayanan publik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik inovasi yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat kerumitan penggunaan, peluang untuk diuji coba, serta kemudahan untuk diamati. Selain itu, faktor kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat turut menentukan keberhasilan implementasi inovasi tersebut.
- 2) Penerapan aplikasi Bedas Digital Services (BDS) dalam layanan e-KTP diduga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil kabupaten bandung, khususnya dalam aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, responsivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Namun, tingkat peningkatan kualitas pelayanan tersebut belum merata, karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis, keterbatasan akses teknologi, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital.
- 3) Implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi BDS di Disdukcapil Kabupaten Bandung diduga masih menghadapi

berbagai kendala. Keterbatasan tersebut meliputi keterbatasan literasi digital Masyarakat, gangguan system, dan jaringan internet, belum meratanya infrastruktur teknologi, serta kurang optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi BDS.