

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari hasil pada penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mana sebagai acuan bagi peneliti sendiri untuk dijadikan bahan perbandingan dan kajian. Selain itu penelitian terdahulu dapat membantu peneliti untuk mengkaji lebih dalam teori terkait yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dari penelitian terdahulu peneliti memperoleh observasi yang sejenis pada judul penelitian yang peneliti angkat. Beberapa penelitian terdahulu yang peneliti cantumkan beserta dengan hasil-hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Shofie Putri Fajrianti (2021) dengan judul “Aplikasi Simponie Sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan”. Penelitian ini menggunakan teori/indikator milik Rogers untuk menilai atribut dari suatu inovasi yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan) *Trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan), *Observability* (dapat diamati).⁸

Hasil penelitian yang didapatkan inovasi aplikasi Simponie telah cukup sesuai dengan atribut inovasi *Relative Advantage* (keuntungan relative) yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan

⁸ Shofie Putri Fajrianti, “Aplikasi Simponie Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Tangerang Selatan”, Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science, Vol. 2, No.1, 2021, hal. 13-26.

inovasi sebelumnya. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor penghambat lainnya, seperti masih kurangnya server yang mumpuni dalam mendukung aplikasi Simponie serta kurangnya mekanisme yang ringkas sehingga masih membuat masyarakat kesulitan dan tidak maksimal dalam implementasi inovasi pelayanan perizinan.

Terkait kerumitan dalam proses implementasi inovasi Simponie sendiri pada dasarnya merupakan transformasi pada aspek media dan prosedur. Namun kerumitan masih dapat dirasakan pada penyelenggaraan inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie ini. Dimana pada penyelenggaraannya masih terlihat kurangnya SDM yang menguasai akan aplikasi Simponie itu sendiri serta belum memadainya sistem yang dimiliki sehingga inovasi Simponie belum mengacu pada atribut inovasi Complexity (kerumitan) karena masih ada aspek yang belum terpenuhi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda (2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”. Penelitian ini menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut menurut Bugge, 2018 yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), *Innovation culture* (budaya inovasi), *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *Objectives, outcomes, drives, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan),

Collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data informasi tunggal).⁹

Hasil penelitian yang didapatkan dari keenam indikator yang digunakan, pada indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Budaya inovasi adalah kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*). Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya bimtek kepada para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan kepengurusan dokumen adminduk, sedangkan hambatan yang dialami yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara online.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Maysara dan Hasim As'ari (2021) dengan judul penelitian "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Invetasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai". Penelitian ini menggunakan teori/indikator milik Rogers yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity*

⁹ Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik", Jurnal Publika, Vol. 9, No.5, 2022, hal. 245-260.

(kerumitan), *Trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan), *Observability* (dapat diamati).¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Dilihat dari indikator kerumitan, inovasi SIAPI memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasi SIAPI sulit ditemukan di *playstore* sehingga menyulitkan pengguna yaitu masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasi SIAPI.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Shofie Putri Fajrianti (2021)	Aplikasi Simponie Sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas	- Menggunakan penelitian kualitatif. - Membahas tentang inovasi pelayanan publik	- Tempat penelitiannya berbeda dengan peneliti - Lokasi penelitiannya

¹⁰ Maysara, Hasim As'ari, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai", Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, Vol.3, No.3, 2021, hal. 215-226.

		<p>Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teori/Dimensi yang digunakan sama dengan yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teori/Dimensi. Rogers. 	<p>berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kota Tangerang Selatan, sedangkan peneliti di Kota Tangerang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi SIMPONIE, sedangkan peneliti meneliti aplikasi Sobat Dukcapil.
2.	<p>Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda (2021)</p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan Penelitian Kualitatif. - Membahas tentang inovasi pelayanan publik. - Tempat penelitiannya sama dengan peneliti sama-sama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitiannya berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kabupaten Gresik, sedangkan peneliti di Kota Tangerang. - Teori/Dimensi yang digunakan berbeda

				<p>dengan yang peneliti gunakan, penelitian, dalam peneliti menggunakan teori/Dimensi. teori faktor keberhasilan inovasi menurut menurut Bugged dkk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi POEDAK, sedangkan peneliti meneliti aplikasi Sobat Dukcapil.
3.	Maysara dan Hasim As'ari (2021)	<p>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Invetasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan penelitian kualitatif - Membahas tentang inovasi pelayanan publik - Teori/Dimensi yang digunakan sama dengan yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teori/Dimensi Rogers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat penelitiannya berbeda dengan peneliti - Lokasi penelitiannya berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kota Dumai, sedangkan peneliti di Kota Tangerang.

				- Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi SIAPI, sedangkan peneliti meneliti aplikasi Sobat Dukcapil.
--	--	--	--	--

Sumber: dikumpulkan dari beberapa penelitian terdahulu, 2022

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Inovasi

2.2.1.1 Pengertian Inovasi

Berdasarkan pendapat Sa'ad (2015:3), inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah barang, ide, fenomena, teknik, yang dapat dirasa ataupun dilihat menjadi sebuah aspek yang asing untuk sekelompok individu ataupun seorang individu bisa berbentuk hasil temuan yang sangatlah terbaru ataupun temuan yang sudah ada di mana inovasi diciptakan agar bisa meraih tujuan khusus ataupun agar dapat menyelesaikan sebuah permasalahan khusus.¹¹

Asyar (dalam Nurdyansyah dan Andiek, 2015: 21) mengartikan Inovasi merupakan perbuatan gagasan ataupun suatu hal yang terbaru pada konteks kesosialan secara khusus agar dapat memecahkan suatu permasalahan yang tersedia sehingga inovasi adalah sebuah usaha untuk berubah ke arah yang baik yang lebih baru serta positif.¹²

¹¹ Udin Syaefudin Saud, *Inovasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015) hal. 3.

¹² Nurdyansyah dan Andiek Widodo, *Inovasi Teknologi Pembelajaran* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2015) hal. 21.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mengartikan inovasi sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menetapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi.¹³

Pada sektor publik, inovasi dalam konteks masyarakat diperlukan agar dapat memberi pelayanan kepada masyarakat yang dapat menggambarkan penyediaan untuk opsi-opsi masyarakat serta membentuk keberagaman teknik untuk melayani masyarakat. Selain itu inovasi yang digunakan dan dimanfaatkan pada konteks masyarakat ialah agar dapat menemukan alternatif terbaru mengenai permasalahan dahulu yang tidak terselesaikan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara-cara yang baru.¹⁴

2.2.1.2 Tipologi Inovasi

Albury serta Mulgran (pada Muluk, 2008:45) mengatakan bahwasanya keberhasilan inovasi merupakan suatu kreasi, implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi dikelompokkan berdasarkan jenis atau tipe yang disebut dengan tipologi inovasi. Berikut adalah penjelasan tipologi inovasi:¹⁵

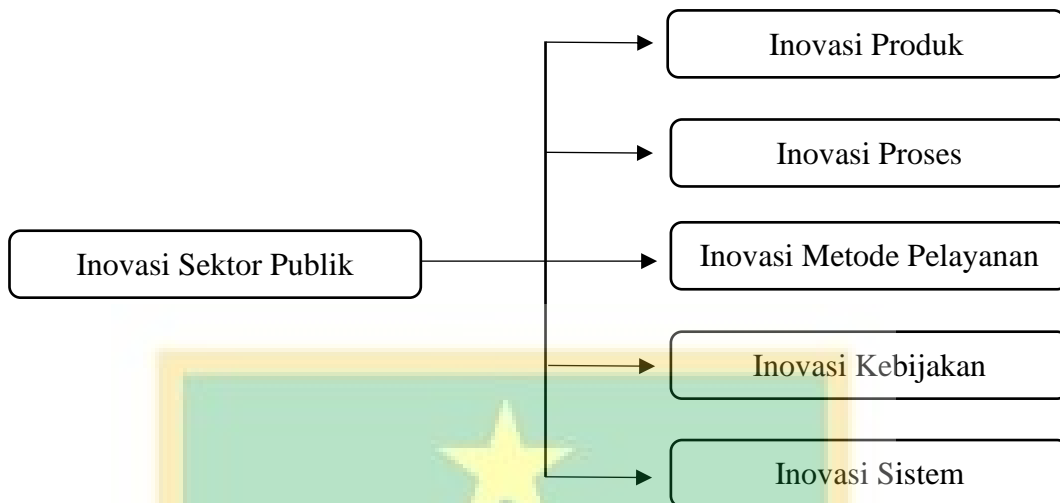
¹³ Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

¹⁴ M.R Khairul Muluk, *Knowledge Management* (Malang: Bayumedia, 2008) hal. 42.

¹⁵ Ibid, hal. 45

1. Inovasi produk layanan yang bersumber pada adanya pergantian terhadap wujud serta visualisasi layanan ataupun produk sehingga dapat dilihat perbedaannya dari produk yang telah lalu. Produk terbaru yang ada adalah produk sebelumnya ataupun lama yang telah disempurnakan.
2. Inovasi proses pada aktivitas pembaruan mutu secara berlanjut serta mengarah kepada campuran pergantian proses, organisasi serta aturan yang diperlukan agar dapat melakukan suatu inovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan merupakan pergantian terbaru pada konteks melakukan interaksi bersama konsumen ataupun metode terbaru pada pembelian suatu layanan.
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengarah kepada misi, visi, strategi serta tujuan terbaru beserta alasan yang timbul pada suatu kenyataan..
5. Inovasi dalam interaksi sistem yang termasuk metode terbaru atau yang telah diperbaharui pada saat melakukan interaksi bersama dengan individual lainnya ataupun dalam artian lain terdapat pergantian pada tata pengelolaan suatu pemerintah (*changes in governance*)

Berikut adalah gambar tipologi inovasi sektor publik.



Gambar 2.1
Tipologi Inovasi Sektor Publik (Muluk, 2008: 45)

2.2.1.3 Level Inovasi dan Kategori Inovasi

Dalam kajian inovasi, terdapat aspek penting lainnya yaitu tentang level berinovasi yang mendeskripsikan keberagaman tingginya pengaruh atau dampak yang diberikan oleh inovasi yang ada. Level dalam berinovasi tersebut diuraikan oleh Mulgan & Albury (dalam Muluk, 2008: 46) di antaranya ialah:¹⁶

1. Inovasi inkremental artinya inovasi yang muncul menghasilkan sedikit perubahan pada pelayanan ataupun prosedur yang tersedia yang mana secara umum beberapa inovasi yang ada dalam tingkatan tersebut sangatlah jarang menciptakan perubahan dalam interaksi struktural organisasi serta organisasian. Meskipun begitu inovasi inkremental memiliki peranan yang sangat berguna untuk membarui sektor masyarakat sebab bisa melaksanakan sedikit perubahan yang bisa diimplementasikan dengan berkelanjutan serta mendorong

¹⁶ Ibid, hal. 46.

berjalan dengan responsif pada kepentingan perorangan serta lokal, dan juga mendorong besaran uang tambahan (*value for money*).

2. Inovasi radikal adalah perubahan secara dasar pada layanan masyarakat ataupun mengenakan metode yang baru pertama kali ada pada prosedur keorganisasian atau layanan. Inovasi tersebut sangat jarang dilaksanakan sebab memerlukan dukungan berpolitik yang sangatlah tinggi. Selain itu, inovasi ini dibutuhkan agar bisa membawakan perubahan yang nyata pada proses pelayanan publik serta susai dengan keinginan pemakai pelayanan yang sudah diabaikan dengan lama.
3. Inovasi sistematis ataupun transformatif memberikan perubahan pada struktural level kinerja dan pengorganisasian melalui mentransformasi seluruh sektor serta merubah interaksi ke organisasian dengan dramatis. Agar bisa mendapatkan hasil yang diharapkan serta membutuhkan perubahan secara dasar pada tingkatan kesosialan, kebudayaan, Inovasi tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama.

Selain itu, pada prinsip yang tidak sama menurut Chirstenen & Laergreid (dalam Muluk, 2008: 48) inovasi juga dapat diklasifikasikan dalam dua kelompok yakni :¹⁷

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) didefinisikan sebagai prosedur berinovasi yang memberikan perubahan terbaru tetapi dengan terus melandaskan dirinya kepada situasi sistem serta layanan yang telah berlangsung ataupun produk yang telah tersedia.

¹⁷ Ibid, hal. 48.

2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) didefinisikan sebagai proses inovasi yang memberikan perubahan yang pertama kali ada serta tidak berdasarkan kembali kepada situasi yang telah tersedia.

2.2.1.4 Dimensi Inovasi

Inovasi semestinya harus diyakini bahwa inovasi yang diciptakan tersebut dapat memberikan berbagai keuntungan dari berbagai sisi. Terdapat lima hal yang menjadi dimensi inovasi yang bisa memberikan pengaruh secara lambat ataupun cepatnya penyetujuan sebuah inovasi. Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) mengemukakan beberapa dimensi inovasi yaitu sebagai berikut:¹⁸

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), yaitu berkaitan dengan sejauhmana inovasi dianggap memiliki keuntungan bagi penerimanya. Suatu inovasi perlu mempunyai keunggulan serta tingkatan berlebih daripada suatu inovasi yang telah lalu.
2. Kesesuaian (*Compatibility*), Inovasi juga perlu mempunyai karakteristik sesuai atau kompatibel pada inovasi yang digantikannya dan tidak secara sembarangan dihilangkan. Inovasi yang telah lalu dijadikan suatu komponen pada prosedur perpindahan menuju inovasi yang baru.
3. Kerumitan (*Complexity*), yakni berkaitan pada karakteristiknya yang terbaru, sehingga inovasi mungkin saja memiliki tingkatan Complexity yang bisa saja cenderung tinggi daripada dalam inovasi yang telah lalu. Tetapi dengan begitu, sebab suatu inovasi memberikan penawaran metode yang cenderung baik serta

¹⁸ Yogi Suwarno, *Inovasi Di Sektor Publik* (Jakarta: STIA LAN, 2008) hal. 96.

cenderung terbaru sehingga tingkatan komitmen tersebut secara umum tidak dijadikan permasalahan yang sangat berguna.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), yaitu bahwasanya inovasi hanyalah bisa disetujui jika sudah teruji serta sudah disebut mempunyai kelebihan ataupun besaran yang berlebih daripada suatu inovasi yang sebelumnya.
5. Dapat Diamati (*Observability*), inovasi perlu bisa dilihat baik pada aspek cara kerja serta menciptakan suatu hal yang sangat positif.

2.2.1.5 Proses Inovasi

Berdasarkan pendapat Rogers (dalam Suwarno, 2008: 98), prosedur inovasi untuk suatu organisasi tidak sama pada prosedur yang muncul dengan Mandiri. Sektor publik yang menjadi suatu organisasi dalam melakukan adopsi produk inovasi akan melewati tahap diantaranya:¹⁹

1. Perintisan ataupun *Initiation*

Pada tahapan ini tersusun dari *fase agenda matching serta setting*. Tahap tersebut adalah tahap pertama dalam mengenal kondisi serta memahami masalah yang muncul pada suatu keorganisasian. *Fase agenda setting* didalamnya dilaksanakan prosedur penetapan serta identifikasi keutamaan permasalahan serta kebutuhan. Kemudian akan dicari pada situasi organisasi agar dapat menetapkan lokasi yang mana inovasi itu nantinya diterapkan. Tahap tersebut biasanya membutuhkan periode yang sangatlah banyak. Dalam fase tersebut pun umumnya diketahui terdapat pekerjaan yang senjang ataupun performance gap. Kinerja yang memiliki kesenjangan tersebut yang

¹⁹ Ibid, hal. 98.

memberikan dorongan prosedur mencari inovasi pada suatu organisasi. Fase berikutnya merupakan matching atau menyesuaikan. Dalam fase tersebut masalah sudah diidentifikasi serta dilaksanakan penyetaraan ataupun penyesuaian melalui inovasi yang akan diadopsi. Tahapan tersebut dilaksanakan agar dapat memberikan kepastian terhadap inovasi yang layak pada saat menerapkan inovasi tersebut dalam suatu organisasi.

2. Pelaksanaan ataupun *Implementation*

Dalam tahapan tersebut perintis telah menciptakan aturan agar dapat melakukan pencarian serta penerimaan inovasi ini nilai bisa mengatasi masalah keorganisasian. Tahap pelaksanaan tersebut tersusun atas fase redefinisi, rutinisasi serta klarifikasi. Dalam fase definisi semua inovasi yang telah teradopsi telah dihilangkan sifat yang asing. Inovasi telah melewati prosedur reinvention yang menjadikan cenderung mendekati suatu kegiatan pengakomodasian kepentingan suatu keorganisasian. Dalam tahapan tersebut bisa berupa organisasi ataupun inovasi melakukan redefinisi pada setiapnya serta simbol transformasi agar bisa relevansi satu sama lainnya. Secara umum muncul minimal adanya transformasi struktural ke organisasian serta pimpinan pada komunitas ini. Kemudian dalam fase klarifikasi merupakan peristiwa ketika inovasi yang sudah dipakai dengan luas pada suatu keorganisasian serta memberikan pengaruh semua komponen keorganisasian pada kinerjanya sehari-hari. Tahapan klarifikasi tersebut memerlukan periode yang panjang sebab memberikan pengaruh terhadap kebudayaan organisasi dengan menyeluruh yang menjadikan banyak yang selanjutnya malah mengalami

kegagalan pada implementasinya prosedur pengadopsian yang sangat cepat menjadikan permasalahan yang produktif sebab hambatan yang terlalu banyak. Serta tahapan fertilisasi merupakan tahapan yang mana inovasi sudah dinilai menjadi komponen pada suatu komunitas. Inovasi tidak dicirikan kembali menjadi suatu materi terbaru ataupun teknik terbaru sebab telah dijadikan komponen secara rutin dalam menyelenggarakan keorganisasian..

2.2.1.6 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan faedah kepada masyarakat selaku pihak yang membutuhkan layanan. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.²⁰

Inovasi pelayanan publik diartikan menjadi terobosan inovasi pada lembaga ataupun instansi masyarakat pada upaya untuk memberikan peningkatan mutu layanan untuk masyarakat. Terobosan inovasi itu ada dalam sifatnya yang baru ataupun pembaharuan (*novelty*). Prinsip pembaharuan yang telah ada itu kemudian diklasifikasikan berdasarkan inovasi pada teknologi yang menjadi ciri khas ataupun keunikan yang tidak sama padahal yang lainnya. Pembaharuan bisa saja menjadi

²⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

suatu pengembang pada inovasi layanan masyarakat yang sudah tersedia sebelumnya sebab adaptasi layanan untuk masyarakat harus tetap dilakukan inovasi serta bahkan dicontoh melalui metode pelaksanaan replikasi. Dalam istilah yang terkenal replikasi inovasi pelayanan publik dilaksanakan melalui prosedur yang mudah yakni mengamati meniru serta memodifikasi atau dikenal ATM.²¹

2.2.2 Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Atik serta Ratminto (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mengartikan pelayanan publik menjadi seluruh hal yang berbentuk pelayanan jasa bisa mempunyai wujud materi secara umum ataupun layanan umum yang secara hakikat dijadikan kewajiban serta diimplementasikan oleh lembaga pemerintahan di wilayah daerah pusat serta dalam wilayah BUMN ataupun BUMD pada usaha untuk memenuhi kepentingan penduduk ataupun pada serangkaian aktivitas melaksanakan ketentuan aturan undang-undang.²²

Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

²¹ Bagian Organisasi Setda Kabupaten Mojokerto, Inovasi Pelayanan Publik, diakses dari <http://organisasi.mojokertokab.go.id/artikel/Inovasi%20Pelayanan%20Publik>, pada tanggal (18 mei 2022), pukul (12:09).

²² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hal. 11.

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.²³

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁴

Menurut Gilman serta Lewis (dalam Hayat, 2017:21) pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan dengan sangat tanggung jawab serta relevan pada peraturan dan ketentuan yang tersedia. Besaran akuntabilitas layanan yang diberi bisa membeli keyakinan terhadap masyarakat mengenai layanan yang ada. Tanggung jawab kepada faktor yang diberikan layanan merupakan komponen dari memenuhi suatu layanan masyarakat agar dapat mengutamakan keyakinan untuk masyarakatnya. Keyakinan yang dimiliki oleh penduduk merupakan landasan agar dapat meraih perwujudan pemerintah yang positif.²⁵

2.2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat yang pada pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian

²³ Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

²⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017) hal. 21.

waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan.²⁶

Prinsip itu mencakup beragam jenis menurut Surjadi (dalam Lailul dan Ilmi, 2020:34) yaitu:²⁷

1. Kepastian hukum yakni terdapat aturan undang-undang yang memberikan jaminan penyelenggaraan layanan masyarakat berdasarkan pada kepentingan serta perasaan adil penduduk setempat.
2. Keterbukaan yakni bahwasanya seluruh orang yang menerima layanan bisa secara cepat melakukan pengaksesan serta mendapatkan informasi tentang layanan yang diharapkan.
3. Partisipatif yakni agar dapat mendukung peranan dan penduduk setempat pada implementasi layanan masyarakat melalui pertimbangan kebutuhan, aspirasi, serta keinginan penduduk.
4. Akuntabilitas yakni bahwasanya prosedur implementasi masyarakat perlu bisa dimintai tanggung jawab yang relevan pada undang-undang.
5. Kepentingan umum yakni bahwa saja saat memberi tidak diperbolehkan memfokuskan keperluan diri sendiri ataupun golongannya.
6. Profesionalisme yakni bahwasanya pihak yang menyelenggarakan perlu mempunyai kemampuan yang relevan pada aspek tanggungjawabnya.
7. Kesamaan hak yakni bahwasanya saat memberi layanan masyarakat tidak adanya diskriminasi pada artian tidak memberikan perlakuan yang beda

²⁶ Lailul Musirudah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020) hal. 34.

²⁷ Ibid.

terhadap ras, suku, keagamaan, gender, golongan, serta tingkatan perekonomian.

8. Keseimbangan kewajiban serta hak bertujuan bahwasanya untuk memenuhi hal perlu imbang pada kewajiban yang perlu dilaksanakan secara positif oleh penerima ataupun pemberi layanan.

2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan, secara sederhana, biasanya meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. Standar pelayanan adalah bentuk konkrit dari akuntabilitas pelayanan.²⁸ Penekanan pentingnya penyelenggara menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan ini juga telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Pasal 20 yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.²⁹

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Komponen

²⁸ Taufiq Effendi, *ABC Reformasi Birokrasi* (Jakarta: Biro Hukum dan Humas Kementerian PAN & RB, 2010) hal. 66.

²⁹ *Ibid*, hal. 82.

standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:³⁰

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

³⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

2.2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara mendasar memiliki tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada penduduk kemudian daripada itu agar bisa memberi standarisasi layanan masyarakat untuk penduduk sekitar khususnya agar dapat Memberikan peningkatan terhadap mutu penduduk sesungguhnya sudah diberikan. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bisa ditinjau serta dilihat di bawah ini:³¹

1. **Transparansi**, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, asas ini diharapkan agar dapat mendukung/mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, keutuhan dan harapan masyarakat.

³¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif seperti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Kesamaan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Administrasi Kependudukan

Pada hakikatnya setiap Negara berkewajiban untuk melindungi serta memberikan pengakuan atas penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa Kependudukan atau Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk atau warga negaranya, tak terkecuali di Indonesia. Pemerintah Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mengeluarkan perundang-undangan yang mengatur kegiatan administrasi kependudukan, yaitu pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijabarkan definisi tentang Administrasi Kependudukan yaitu Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan Pencatatan adalah

Pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.³²

2.2.4 *E-Government*

2.2.4.1 Pengertian *E-Government*

Berdasarkan pendapat World Bank (dalam Cahyadi, 2003:4) *E-Government* diartikan menjadi pemanfaatan ataupun penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan agar dapat memberikan peningkatan terhadap layanan kepada masyarakat, pihak usaha serta memberikan fasilitas untuk bekerja sama pada instansi pemerintahan yang lain.³³

Pada Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa untuk dapat bisa menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi *E-Government*. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.³⁴

³² Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

³³ Adi Cahyadi, *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*, diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/164570-ID-e-government-suatu-tinjauan-konsep-dan-p.pdf>, pada (22 mei 2022), pukul (13:12).

³⁴ Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dengan prosedur perubahan itu pemerintahan bisa melakukan optimalisasi penggunaan perkembangan teknologi informasi agar dapat melakukan eliminasi terhadap batasan birokrasi dalam organisasi dan menciptakan jejaring skema manajemen serta prosedur kinerja yang memberikan kemungkinan kepada lembaga-lembaga pemerintahan yang melakukan kinerja secara terstruktur agar dapat melakukan penyederhanaan terhadap seluruh akses informasi serta pelayanan masyarakat yang perlu diberikan oleh pemerintahan. Sehingga dengan begitu semua instansi ke negaraan, masyarakat, sektor bisnis serta pihak-pihak berkepentingan lainnya bisa menggunakan informasi serta pelayanan pemerintahan dengan optimal di setiap waktunya.³⁵

2.2.4.2 Tujuan dan Visi *E-Government*

Tujuan pokok pada *e-government* ialah memposisikan pemerintahan pada kedudukan yang sangat efektif serta menjadi wujud melalui kenyamanan secara maksimal pada perspektif penduduk. Hal ini bisa diperoleh dengan mengaktifkan hasil yang lebih baik pada kebijakan, layanan berkualitas tinggi, keterlibatan publik yang lebih besar dalam pengambilan keputusan pemerintah, dan dengan meningkatkan output kunci lainnya yang mungkin diidentifikasi.³⁶

Sedangkan visi *e-government* adalah untuk membentuk kerangka TI menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transisi ke pemerintah yang jelas,

³⁵ Ibid.

³⁶ Etin Indryani, *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia, 2020) hal. 30.

transparan, dan efisien. Sejak akhir tahun 1980-an, TI telah diakui sebagai alat yang efektif untuk proses berinovasi pemerintah dalam meningkatkan produktivitas.³⁷

2.2.5 Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil)

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 memberikan dampak yang sangat besar di berbagai aspek. Jumlah penduduk Indonesia yang terinfeksi virus Covid-19 saat itu sedang naik yang akhirnya mengharuskan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah membuat dan menetapkan kebijakan untuk memutus penyebarannya dengan mengeluarkan kebijakan *Social Sisting* dan *Work From Home* yang akhirnya memaksa masyarakat untuk tetap dirumah jika tidak memiliki kepentingan yang mendesak yang kemudian berdampak pada seluruh instansi pelayanan termasuk instansi pelayanan administrasi kependudukan. Akibatnya pelayanan menjadi terhambat dan terhalang karena terbatasnya pelayanan tatap muka atau pelayanan konvensional yang biasa diterapkan.

Dengan berlakunya kebijakan tersebut akhirnya memberikan dampak besar bagi kepuasan dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Termasuk juga pada instansi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dengan segera dan cepat menciptakan inovasi digital yang diberi nama Sobat Dukcapil. Sobat Dukcapil merupakan akronim dari Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas Kependudukan Pencatatan Sipil.

Adapun peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan hadirnya aplikasi Sobat Dukcapil yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

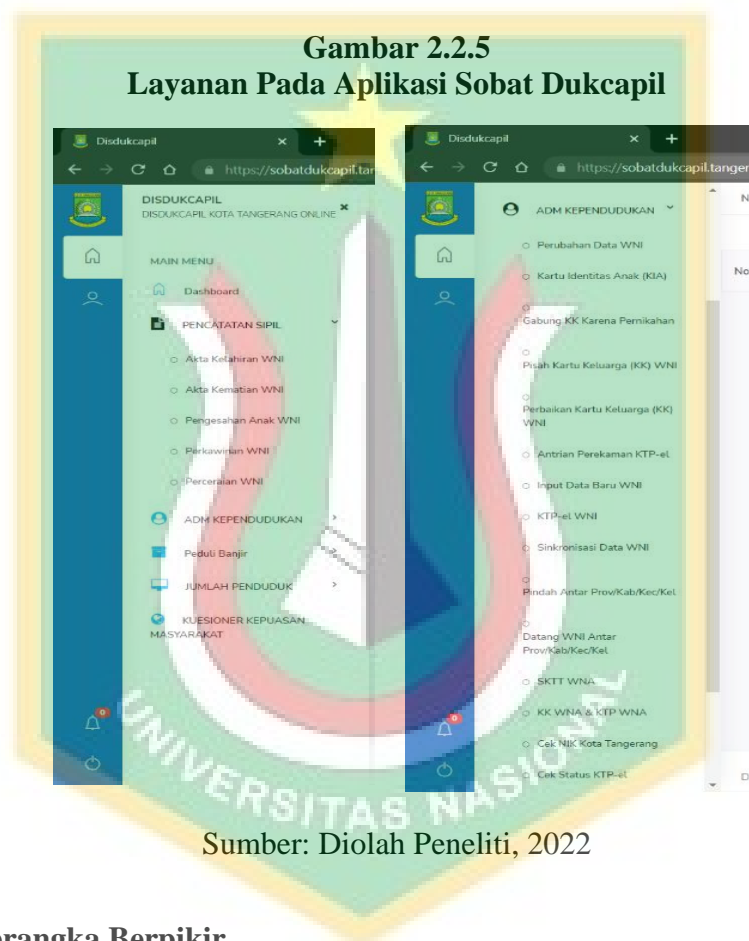
³⁷ Ibid, hal. 30.

Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 2 tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nomor: 800/ Kep.29- Dukcapil/2020 tentang Implementasi Website Sobat Dukcapil (Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas) Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Sebagai Bagian Dari Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2020.

Hadirnya aplikasi Sobat Dukcapil adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tuntas, dimana masyarakat dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Aplikasi Sobat Dukcapil dapat diakses dengan dua cara yang telah disediakan yaitu *Website* dan *Mobile*. Untuk mengakses aplikasi Sobat Dukcapil, masyarakat hanya perlu mengunjungi situs *Website* dengan link sobatdukcapil.tangerangkota.go.id dan untuk jenis *Mobile* dapat mengunduhnya melalui playstore atau IOS disesuaikan dengan tipe handphone yang digunakan oleh masyarakat.

Aplikasi Sobat Dukcapil memiliki dua fitur layanan yaitu fitur layanan Administrasi Kependudukan dan fitur Pelayanan Pencatatan Sipil. Untuk fitur layanan Administrasi Kependudukan antara lain adalah layanan Perubahan Data WNI, Kartu Identitas Anak (KIA), Gabung KK Karena Pernikahan, Pisah Kartu Keluarga (KK) WNI, Perbaikan Kartu Keluarga (KK) WNI, Antrian Perekaman KTP-el, Input Data Baru WNI, KTP-el WNI, Sinkronisasi Data WNI, Pindah

Antar Prov/Kab/Kec/Kel, Datang WNI Antar Provinsi/Kabupaten/Kec/Kel, SKTT WNA, KK WNA & KTP WNA, Cek NIK Kota Tangerang, Cek Status KTP-el. Sedangkan untuk fitur layanan Pencatatan Sipil antara lain adalah fitur Akta Kelahiran WNI, Akta Kematian WNI, Pengesahan Anak WNI, Perkawinan WNI, Perceraian WNI.



2.3 Kerangka Berpikir

Dalam melihat keberhasilan suatu inovasi, maka dibutuhkan suatu alat ukur untuk menilainya. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti menggunakan dimensi/karakteristik inovasi milik Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) dengan lima dimensinya yaitu, Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kerumitan (*Complexity*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), dan

Dapat Diamati (*Observability*) untuk melihat pelaksanaan serta keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi sarana online bantu administrasi tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.



Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2022