

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bab ini penulis akan memberikan paparan dari beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini. Berikut dibawah ini penelitian terdahulu yang relevan :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil/Perbedaan
1	Trinandha Yudha Ismoyo	Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima, artinya variabel pelayanan publik secara parsial memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan pengusaha kena pajak yang dapat dilihat dari nilai Koefisiensi Determinasi (R ²) yang mencapai angka 66,6% untuk pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 43,3% merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Perbedaan dari penelitian ini dapat dilihat dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik

				pengambilan sampel yang digunakan.
2	Zulkifli	Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatra Utara	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel inovasi pelayanan publik tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien yang dimiliki oleh variabel inovasi pelayanan publik yaitu sebesar 0,13 dan nilai thitung sebesar 1,85 atau lebih kecil dari nilai kritis yaitu sebesar 1,96. Perbedaan dari penelitian ini dapat dilihat dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel yang digunakan
3	Puji Astutik	Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan “Home Care” Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kota Kabupaten Bantaeng	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah H_a diterima dan H_0 ditolak yang dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan <i>Home Care</i> memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Kabupaten Bantaeng. Hal ini merujuk pada output <i>coffisient</i> yang

				diketahui nilai signifikan (sig) 0,000 lebih kecil dari <0,05. Perbedaan dari penelitian ini dapat dilihat dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel yang digunakan
--	--	--	--	---

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

2.2 Kerangka Konsep

2.2.1 Inovasi

Dalam mewujudkan konsep *Good Governance*, pemerintah harus memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien agar terjalin sebuah sinergitas antara kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan masyarakat umum. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila dapat menghasilkan sebuah pencapaian yang besar dengan biaya yang kecil. Maka dari itu, pemerintah memerlukan sebuah inovasi baru yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Inovasi menurut Rosenfield “Transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, Tindakan menggunakan sesuatu yang baru.”⁶ Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh West dan Farr mengenai inovasi sebagai “Pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur

⁶ Simon, Dedy, *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. (Yogyakarta: Penerbit CV Budi Utama, 2018), 23.

yang baru pada unit yang menerapkan yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.⁷

Menurut Bugge et al., untuk mengukur keberhasilan dari sebuah inovasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum perlu memperhatikan tolak ukur yang akan dijadikan acuan untuk menilai baik atau buruknya inovasi pelayanan publik yang akan diberikan terdiri dari enam karakteristik, diantaranya:⁸

1. *Good Governance and Innovation* (Tata Kelola Inovasi), berhubungan dengan bagaimana sebuah inovasi pelayanan publik terjadi.
2. *Sources of The Ideas for Innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi), hal ini memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan.
3. *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), berkaitan dengan cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang baik.
4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat-alat), berkaitan dengan proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.
5. *Objectives Outcomes, Expense, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Biaya, dan Hambatan), berhubungan dengan suatu cara yang dilakukan untuk mengetahui sebuah proses inovasi pelayanan publik.

⁷ Trio, Widia, *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)*. (Surabaya: Penerbit CV Jakad Publishing, 2018), 15.

⁸ Pandi, *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi*, Edisi 2, Vol. 8, 2021, hal. 5.

6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), berkaitan dengan usaha yang akan dilakukan untuk mengumpulkan data dengan menjalin kerjasama dan melakukan sosialisasi agar sebuah inovasi menjadi inovasi tunggal yang kemudian akan diberikan kepada masyarakat.

Menurut Rogers inovasi yaitu “Sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu”.⁹ Rogers juga memberikan beberapa karakteristik inovasi yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi tersebut diantaranya¹⁰:

1. Keunggulan Relatif, berkaitan tentang derajat suatu inovasi yang dianggap lebih baik/unggul dari inovasi yang pernah ada sebelumnya.
2. Kompatibilitas, yaitu tentang derajat inovasi yang dianggap konsisten dengan nilai yang berlaku.
3. Kerumitan, berhubungan dengan suatu inovasi yang dianggap sulit untuk dipahami. Semakin mudah dipahami suatu inovasi maka akan mempunyai pengaruh dalam kualitas layanan publik.
4. Kemampuan diuji cobakan, berkaitan dengan suatu inovasi yang dapat diuji-coba pada batas tertentu dan mampu menunjukkan keunggulannya dalam implementasinya.
5. Kemampuan Diamati, berhubungan derajat dimana hasil inovasi tersebut dapat terlihat masyarakat. Semakin mudah masyarakat melihat hasilnya, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima inovasi tersebut.

⁹ Junior, Marten P. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang. (2016)

¹⁰ Irwan, *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*, 2013, hal. 92-93.

Berdasarkan dari teori-teori tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa Pengaruh Inovasi sebagai variabel x dalam penelitian ini merupakan sebuah syarat atau tolak ukur keberhasilan suatu inovasi yang diberikan oleh pembuat inovasi untuk melayani masyarakat. Selain dari itu, dari berbagai karakteristik inovasi pelayanan publik penelitian ini menggunakan karakteristik inovasi menurut Rogers yang mempunyai beberapa dimensi diantaranya keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diuji-cobakan, dan kemampuan diamati untuk menganalisis pengaruh inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E-Open* terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan dokumen kependudukan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang harus dilakukan sebagai fungsi utama dari pemerintah. Sebagai kedudukan dan otoritas tertinggi dalam suatu negara pemerintah wajib memberikan dan memenuhi kebutuhan setiap masyarakatnya. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *Service* dalam berasal dari Bahasa Inggris yang mana menurut Kotler dikatakan bahwa pelayanan adalah “Sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain”.¹¹

Berbeda lagi dengan pendapat yang dikatakan oleh Suharsono mengenai pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna disini diartikan sebagai adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti membutuhkan

¹¹ Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

pelayanan dokumen kependudukan yaitu kartu tanda pendudukan (KTP), akta kelahiran, kartu keluarga, dan lainnya.¹²

Kemudian pelayanan publik menurut Pasolong dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹³

2.2.3 Kualitas Layanan

Dalam memenuhi hak masyarakat untuk dilayani, pemerintah mempunyai fungsi yang tidak terbatas. Hal yang paling penting untuk diperhatikan oleh aparatur penyedia layanan adalah menciptakan sebuah inovasi guna mencapai kepuasan masyarakat. Agar terciptanya hubungan yang harmonis antara masyarakat dan aparatur penyedia layanan, kualitas layanan yang diberikan harus bersifat saling menguntungkan. Maka dari itu, penyedia layanan harus mempertimbangkan suatu inovasi dengan memahami hal yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

¹² Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hlm. 141

¹³ Pasolong, H, 2019. *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung. hlm. 128

Menurut Kotler kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai “Sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain.”¹⁴ Suatu layanan mempunyai tolak ukur untuk menilai baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah yang terdiri dari lima dimensi diantaranya:¹⁵

1. Bukti Fisik, yaitu merupakan layanan yang dapat dirasakan secara fisik. Bukti fisik menjadi komponen yang penting untuk menunjukkan eksistensi dari suatu pelayanan. Bukti fisik juga merupakan aksi nyata yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat maka dari itu, bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat.
2. Keandalan, berkaitan dengan kemampuan aparatur penyedia layanan dalam melaksanakan jasa yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat secara tepat waktu.
3. Ketanggapan, merupakan kemampuan dari aparatur penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi.
4. Jaminan, berkaitan dengan kemampuan aparatur penyedia layanan dalam membangun dan memberikan kepercayaan pada masyarakat. Dimensi ini mempunyai peranan yang sangat penting karena melibatkan persepsi masyarakat terhadap kemampuan pihak aparatur penyedia layanan.

¹⁴ Allfi, Nur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Quality Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. “*Journal of Business Administration VOL. 1*, No. 2 (September, 2017): 234. Diakses pada 16 Maret 2022.

¹⁵ Ibid, hal. 234-235

5. Empati, berkaitan dengan kemampuan aparatur penyedia layanan untuk memiliki kepekaan dan memahami apa yang dirasakan juga dibutuhkan oleh masyarakat.

De Vreye turut mengungkapkan kualitas pelayanan publik memiliki tujuh dimensi diantaranya adalah:¹⁶

1. Harga Diri, dimensi ini berkaitan dengan pengembangan prinsip pelayanan dan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya.
2. Memenuhi Harapan, berkaitan dengan pemahaman terhadap apa yang ingin dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat.
3. Pembinaan, dimensi menganggap bahwa keluhan bukan masalah melainkan adalah sebuah peluang guna mengumpulkan informasi mengenai keinginan masyarakat.
4. Visi Pandangan Ke depan, berhubungan dengan perencanaan ideal ke depan dengan memanfaatkan sumber daya secara maksimal dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara umum.
5. Perbaikan, dimensi ini terkait cara menyesuaikan pelayanan seiring dengan perubahan zaman dan terus melakukan improvisasi dalam penciptaan lingkungan yang kondusif dan standar yang responsif.
6. Perhatian, berkenaan dengan sistem pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat serta dapat menjaga stabilitas layanan publik.

¹⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi, Pertama*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 60.

7. Pemberdayaan, berkaitan dengan memberikan pengakuan dan pemberdayaan kepada aparatur penyedia layanan dan dapat belajar dari pengalaman sebelumnya.

Berdasarkan dari teori-teori tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa Kualitas Layanan sebagai variabel y dalam penelitian ini merupakan keunggulan dari suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu inovasi yang diberikan oleh pemerintah. Apabila ekspektasi masyarakat terhadap suatu inovasi tidak terpenuhi, maka kualitas layanan publik relatif rendah, dan berlaku sebaliknya.

Selain dari itu, dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digunakan untuk penelitian ini sebagai variabel y menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati untuk menganalisis pengaruh aplikasi *E-Open* terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan dokumen kependudukan.

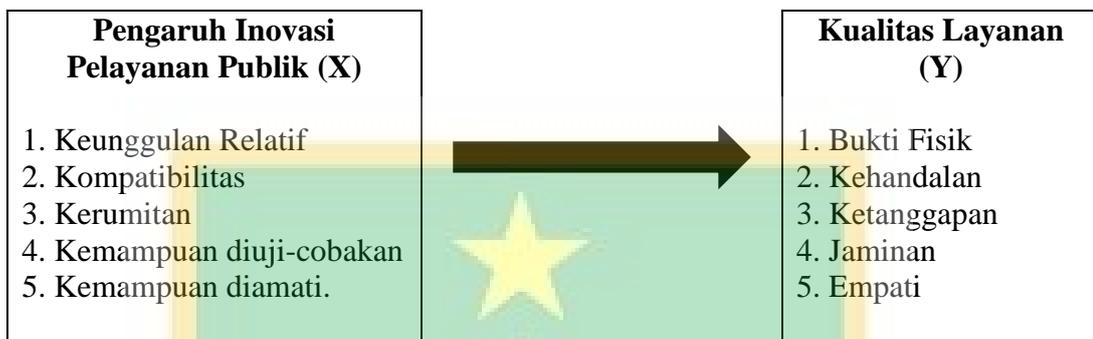
2.3 Kerangka Analisis

Menurut Sugiyono dapat diartikan sebagai “Model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting”. Kerangka analisis yang baik akan menjelaskan secara teoritis korelasi antara dua variabel yang akan diteliti pada kerangka konsep penelitian.

Kerangka analisis diperlukan untuk menemukan hipotesis atau dugaan sementara guna menyelesaikan suatu masalah dengan penjelasan kualitatif

berbentuk bagan secara sistematis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.3 Kerangka Analisis



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian yang belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang akan diperoleh dalam pengumpulan dan pengolahan data akan tetapi baru didasarkan dari teori yang digunakan pada penelitian.¹⁷ Berdasarkan kerangka berpikir diatas dan dari judul penelitian “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19”, sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari peneltian ini sebagai berikut.

H0: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19.

¹⁷ Lijan P Dan Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. Monalisa, Pertama. (PT. Raja Gravindo Persada, 2021), 99.

Ha: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19

