

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan salah satu referensi dalam melakukan penelitian agar menambah teori yang dapat penulis gunakan untuk mendalami penelitian yang dilakukan kemudian. Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Akan tetapi penulis membahas beberapa penelitian sebagai referensi dalam menambah kajian literatur. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji yang berupa jurnal nasional dan internasional.

Penelitian **pertama** yang dilakukan Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo dan Lubna Salsabila pada tahun 2020 dengan judul Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik kajian pustaka dan sumber analisis data didapatkan dari dokumen yang ada di dalam aplikasi Jogja Smart Service.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh Quinn dan Rorhbaugh dalam Azhar Kasim yaitu tujuan rasional, hubungan manusia, sitematika terbuka, proses internal dan dengan harapan mampu mengungkapkan masalah yang terdapat di layanan pelayanan publik tersebut. Hasil dalam penelitian ini ialah Jogja Smart Service telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan e-government di Kota Yogyakarta. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian **kedua** yang dilakukan oleh Dahlila dan Aldri Frinaldi pada tahun 2020 dengan judul Inovasi DUKCAPIL DIGI MOBIL Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Penelitian ini didasari oleh masyarakat yang selalu menginginkan pelayanan yang lebih mudah dan tidak perlu antri di loket pelayanan. Untuk meminimalisir permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman melakukan inovasi dalam pelayanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers, antara lain Karakteristik inovasi (produk). Sarana komunikasi, Upaya perubahan dari agen, dan Sistem Sosial. Hasil dari penelitian ini ialah Penerapan Inovasi Digi Mobile dalam meningkatkan pelayanan publik Pada Dispenduk Kota PARIAMAN yang mulai Juni 2019 secara konsep inovasi dapat dikatakan memenuhi kriteria berhasil dan dikatakan efektif dan efisien karena sudah terdapat 4 faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. Keempat faktor tersebut antara lain: Karakteristik Inovasi (Produk) yaitu kemudahan mendownload aplikasi, terdiri dari 11 (sebelas) menu pilihan dalam pengurusan dokumen; faktor saluran komunikasi berupa kemudahan akses; faktor upaya perubahan dari agen berupa memfasilitasi perangkat desa; dan faktor sistem sosial, dimana terjadinya penerimaan yang cepat oleh generasi milenial. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan teori yang sama. Perbedaannya terletak pada objek yang digunakan.

Penelitian **ketiga** yang dilakukan oleh Endira Arvianty, dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP pada tahun 2020 dengan mengangkat judul Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknis pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini berdasarkan faktor sukses inovasi e-Government oleh Kalvet, yang terdiri dari enam variabel, meliputi *leadership and public sector competencies*,

adequate funding, legislative and regulatory support, development (strategic) information technology infrastructure, public-private partnership, serta private sector competencies. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi SemPelMas sukses dilaksanakan di Kelurahan Jagalan yang mana mempermudah masyarakat melakukan pelayanan administrasi. Kesuksesan jalannya inovasi aplikasi SemPelMas dipengaruhi beberapa faktor seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), dan kompetensi sektor swasta. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu metode penelitian yang digunakan. Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan.¹

Penelitian **keempat** yang dilakukan oleh Yuyu Purwanti pada tahun 2021 dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menganalisa menggunakan menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno, yang meliputi dimensi: *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability*. Dengan hasil penelitian bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam

¹Diakses melalui jurnal elektronik jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/ pada tanggal 23 November 2022.

Genggaman sudah berjalan baik, dan sudah dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. namun disamping keberhasilan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan secara online mengalami hambatan dikarenakan pola pikir sebagian masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan secara offline dapat memberikan informasi yang lebih jelas, selain itu hambatan bersal dari jaringan yang tidak stabil jika banyak pengguna dari masyarakat, sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan secara online. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu metode penelitian serta teori yang digunakan. Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti.²

Penelitian **kelima** yang dilakukan I Putu Putra Astawa pada tahun 2021 dengan mengambil judul *Digital Transformation: Improving the Quality of Public Services Through the Implementation of E-Government in Bali*. Teknik penelitian yang dilakukan yaitu dengan menggunakan teknik kuantitatif analisis untuk mendapatkan kuantitatif yang terukur data yang dapat bersifat deskriptif, komparatif dan asosiatif.

Hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *E-government* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal di Provinsi Bali. *E-government* diperlukan untuk efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pelaksanaan di agensi pemerintahan. Pemerintah harus memperhatikan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercipta

² Diakses melalui jurnal elektronik repository.unpas.ac.id pada tanggal 24 November 2022.

hubungan timbal balik hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemerintah harus juga memaksimalkan dan mengoptimalkan yang tersedia seperti anggaran dan infrastruktur TIK untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.



Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo dan Lubna Salsabila (2020)	Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	- Menggunakan penelitian kualitatif. - Membahas mengenai Pelayanan Publik.	- Objek penelitiannya berbeda. - Teori yang digunakan.
2.	Dahlila dan Aldri Frinaldi (2020)	Inovasi DUKCAPIL DIGI MOBILE Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.	- Menggunakan penelitian kualitatif. - Teori yang digunakan.	- Objek penelitiannya berbeda.
3	Yuvina, Adi Soesiantoro, dan Zakariya (2022)	Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas)	- Menggunakan penelitian kualitatif.	- Teori yang digunakan.

		<p>dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto</p>		
4.	Yayu Purwanti (2021)	<p>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan penelitian kualitatif. - Teori yang digunakan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitiannya berbeda.

5.	I Putu Putra Astawa, Made Dian Putri Agustina (2021)	<i>Digital Transformation: Improving the Quality of Public Services Through the Implementation of E-Government in Bali..</i>	- Fokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan public.	- Metode penelitian yang berbeda (kuantitatif)
----	---	--	---	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* berarti perubahan. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan

pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.³

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers⁴, salah satu penulis inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan dalam Damanpour, dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.⁵

Pengertian Inovasi menurut UU No. 18 tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Sedangkan menurut para ahli Inovasi adalah sebagai berikut :

³ Makmur, Thahir, Rohana. *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.

⁴ Everett M. Rogers. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.

⁵ Damanpour, F. *Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators*. *Academic of Management Journal* 34 (3), 550– 590.

1. Everett M. Rogers (1983) Mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.
2. Inovasi adalah ciptaan-ciptaan baru (dalam bentuk materi ataupun intangible) yang memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang-kadang oleh para individu.⁶
3. Inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru (the successful exploitation of a new idea; Mitra, 2001 dan the British Council, 2000), atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan.⁷
4. Peter F. Drucker di dalam bukunya *Innovation and Entrepreneurship* mengatakan inovasi memiliki fungsi yang khas bagi wirausahawan. Dengan inovasi wirausahawan menciptakan baik sumber daya produksi baru maupun pengolahan sumber daya yang ada dengan

⁶ Edquist, C, L Hommen and M McKelvey. *Innovation and Employment: Process versus Product Innovation*. Cheltenham, UK and Northampton, MA, USA: Edward Elgar.

⁷ Rosenfeld JS. *Functional redundancy in ecology and conservation*. *Oikos* 98: 156-162.

peningkatan nilai potensi untuk menciptakan modal (Peter F. Drucker, innovation and entrepreneurship).

5. Stephen Robbins (1994), Mendefinisikan, inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.⁸

Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas.⁹ Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.¹⁰

⁸ Robbins, Stephen P. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa Jusuf Udaya*. Jakarta: Arcan.

⁹ Muluk, Khairu. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing. Hal 43.

¹⁰ *Ibid*.

Inovasi pelayanan publik merupakan proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam pelaksanaan gagasan baru dari praktek baik itu inovasi pelayanan publik yang sifatnya sebagian maupun secara keseluruhan. Sedangkan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik berupa strategi, metode, substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan *symposium workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *coaching clinic*, dan forum pembelajaran lainnya. Dalam transfer pengetahuan terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditranfer dari suatu instansi kepada instansi lain secara umum yang terdiri dari tiga kategori utama antara lain:

1. Teknis berupa transfer keahlian, teknologi, proses bisnis.
2. Informasi berupa transfer pertukaran ide dan gagasan.
3. Manajerial berupa transfer sistem, mekanisme, pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
4. Komersialisasi Komersialisasi merupakan aspek pemasaran atau penyebarluasan suatu produk inovasi. Akan tetapi, dalam organisasi atau intitusi pemerintahan tidak dikenal istilah komersialisasi. Dalam sektor publik istilah komersialisasi merupakan aspek penyebarluasan atau sosialisasi produk inovasi. Hal ini menunjukkan proses pnyebarluasan, pemasaran, dan distribusi produk, inovasi juga berlaku pada organisasi sektor publik. Penjelasan lebih mendalam

mengenai sebuah inovasi merupakan suatu aspek yang sangat disarankan agar dicapainya keberhasilan dalam inovasi, sebab keberhasilan dari penjelasan lebih dalam suatu inovasi akan memicu organisasi dan pegawai atau stafnya untuk bekerja dengan semangat tinggi.

5. Difusi dan Adopsi Pada proses ini suatu produk yang dibuat, pelanggan atau masyarakat memiliki hak untuk menentukan pilihannya dengan menggunakan atau tidak produk inovasi tersebut. Rodgers menjelaskan bagaimana sebuah inovasi dapat diterima ke dalam masyarakat. Terdapat empat elemen dalam proses difusi yakni sebagai berikut ini:¹¹
 - a. *An innovation*: inovasi sendiri yang dipersiapkan sebagai objek atau ide baru yang diadopsi oleh individu atau kelompok. Makna baru sebuah inovasi tidak juga pakem pada apa yang benar-benar baru secara objektif.
 - b. *Communications channels*: perlu adanya saluran atau media dalam komunikasi dalam mengenalkan inovasi tersebut kepada target atau penerima inovasi pelayanan.
 - c. *Time*: suatu periode bagi inovasi tersebut untuk didifusikan dan juga waktu bagi penerima produk inovasi untuk

¹¹¹¹ Loc.cit. Rogers. Hal 10

menerima atau menolakinovasi tersebut. waktu proses difusi juga membahas tentang cepat atau lambatnya proses adopsi inovasi.

d. *Social systems*: tempat terjadinya proses difusi inovasi dimana seperangkat unit yang saling berhubungan dalam upaa

memecahkan masalah dan mencapai tujuan tertentu. Anggota atau unit sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, atau suatu subsistem. Adopsi adalah sebuah keputusan untuk emanfaatkan sebuah inovasi seutuhnya. Proses keputusan adopsi inovasi adalah sebuah proses yang mana individu telah melalui tahapan-tahapan mulai dari yang pertama yaitu mengetahui atau bahkan menolak inovasi.

e. Konsekuensi Pada proses ini masalah atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang telah diidentifikasi pada proses awal telah terjawab atau tidak. Bahkan seringkali masalah-masalah atau kebutuhan baru muncul sebagai akibat atau konsekuensi dari inovasi yang dilakukan. Hal ini merupakan suatu siklus dalam inovasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatan bahwasanya terdapat beberapa tahapan dalam pembentukan atau pembuatan inovasi yaitu dari mengetahui masalah yang didapat di

lapangan terlebih dahulu, dilakukan riset dasar aplikatif, pengembangan inovasi, penyebarluasan produk, penerimaan masyarakat terhadap produk inovasi dan dampak dari inovasi.

Salah satu contoh inovasi pelayanan publik adalah *Electronic Government*. *Electronic Government* yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*.¹²

1. *Government to Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam G-to-C ini aplikasi *e – government* yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal – kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari – hari.

¹² Andriwati, 2001, Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik, Yogyakarta, Graha Ilmu, Hal. 300

2. *Government to Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis. Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Governments* (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal – hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain – lain) dalam melakukan hal – hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan.

Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantor – kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan – kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

4. *Government to Employees* (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga – lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb) dan institusi – institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.¹³

Dalam menganalisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live), penulis menggunakan teori Inovasi Rogers dalam Yogi Suwarno. Menurut Rogers dalam Yogi , ada 5 Indikator dalam inovasi yaitu :

Relative Advantage atau keuntungan relative, Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Compability atau kesesuaian, Mempunyai sifat Compatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor

¹³ Indrajit, Eko Richardus, *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi Offset, hal 10

biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

Complexity atau kerumitan, Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Triability atau kemungkinan dicoba, Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

Observability atau kemudahan diamati, Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki sebuah konsep yang bertujuan untuk memberikan bantuan atas kendala yang dialami kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok maupun birokrasi. Bisa dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik diharapkan mampu memberi harapan lebih kepada masyarakat.

Menurut Safroni, pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Dalam sejarah administrasi publik, pelayanan publik

semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut pelayanan publik⁴¹. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak hak sipil setiap warga negaranya. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan tersebut sebagai bentuk dari tanggung jawab pemerintah kepada warganya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang disempurnakan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyampaikan sebuah definisi pelayanan umum sebagai bentuk pelayanan yang dijalankan oleh institusi pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa, baik untuk upaya pemenuhan atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 tahun 2003 (Reformasi & Republik, 2018).

Menurut Budiman, fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang”. Kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama,

dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.¹⁴

Menurut Saefullah, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah”.¹⁵

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan juga merupakan suatu hal, cara atau hasil pekerjaan melayani yang setiap kegiatannya dilakukan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada

¹⁴ Budiman, Arief. *Teori Negara: Negara Kekuasaan, dan Idiologi*, Jakarta: Gramedia-Pustaka Utama.

¹⁵ Saefullah. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.

dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Yang tercemin dari indikator sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁶

Tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

2.2.3 Aplikasi Tangerang Live

Aplikasi merupakan sebuah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah. Menggunakan aplikasi tersebut memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi sebelumnya. Aplikasi mempunyai arti yaitu kemampuan pemecahan masalah yang berpacu pada komputansi yang diinginkan atau diharapkan dalam pemrosesan data yang diinginkan.¹⁷

Aplikasi Tangerang Live dikeluarkan pemerintah Kota Tangerang pada tahun 2016. Pemerintah menginginkan agar masyarakat dapat dengan lebih

¹⁶ Sinambela, Dr. Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

¹⁷ Abdurahman, Hasan & Riswaya, A. Ri. *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti*. Jurnal Computech & Bisnis, 8(2), 62.

mudah berkomunikasi dengan masyarakat. Karena “LIVE” tersebut adalah konsep pemerintah Kota Tangerang, yaitu *liveable, investable, visitable* dan *e-city*. Konsep “LIVE” menjadi acuan pemerintah untuk menjadikan Kota Tangerang lebih baik dari segala bidang.

Peran pemanfaatan teknologi yang dikelola oleh Badan Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang digunakan untuk memberikan informasi kepada publik. Dengan mengeluarkan aplikasi Tangerang LIVE ini, pemerintah memiliki harapan dapat memberikan informasi kepada publik secara baik. Dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE ini pemerintah juga memiliki harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi maupun kebutuhan-kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan kehidupan berkebangsaan.

Pada Tangerang Live masuk pada konsep tersebut, dengan *e-city* akan mempermudah dalam tujuan lainnya. Salah satu tujuan *e-city* adalah yaitu menjadikan Kota Tangerang sebagai kota “*smart city*” Indonesia. Walikota Kota Tangerang bapak Arief Rachardiono Wismansyah, pada masa jabatannya menginginkan Kota Tangerang menjadi Kota yang lebih baik dari sebelumnya salah satunya dengan memanfaatkan *e-city* dalam berkomunikasi. Dengan itu berkomunikasi dengan masyarakat diharapkan lebih baik lagi sehingga mendapatkan hal yang lebih positif kedepannya.

Dengan adanya aplikasi Tangerang Live menjadi salah satu mendukungnya “*smart city*” Kota Tangerang. Dalam memberikan informasi

kepada masyarakat adanya aplikasi Tangerang Live terjadi komunikasi dua arah yaitu anatar pemerintah dengan masyarakat dengan lebih mudah. Aplikasi Tangerang Live diterapkan pemerintah untuk masyarakat beserta jajaran pemerintah daerah Kota Tangerang. Dimana aplikasi Tangerang Live tidak hanya untuk masyarakat umum saja, tetapi digunakan untuk pegawai dalam kesehariannya. Pemerintah mengeluarkan dua jenis aplikasi yaitu untuk masyarakat dan pemerintah yang dinamakan *e-government*. *E-government* tersambung dengan aplikasi Tangerang Live dalam menampung aspirasi masyarakat.

Melalui antaranews.com, Aplikasi Tangerang Live berbeda dengan sejumlah aplikasi atau media e-government lainnya. Aplikasi Tangerang Live merupakan kumpulan sejumlah aplikasi yang mencakup beberapa konten. Aplikasi Tangerang Live diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi.

Sebagaimana wujud dalam perkembangan e-government di Indonesia adalah upaya pemerintah yang mengharapkan peningkatan dalam pemberian informasi dan layanan kepada masyarakat. Aplikasi Tangerang Live diharapkan menjadi contoh kota lain dengan konsep “Smart City”. Dalam upaya mewujudkan Smart City, penerapan atau keterlibatan e-government sebagai upaya mencapai tujuan tersebut.

Aplikasi Tangerang Live merupakan salah satu tanda pengembangan kemajuan teknologi sebagai media humas yang dikelola oleh Kominfo Kota

Tangerang yaitu sebagai pemberian informasi. Perkembangan waktu yang terus meningkat dimana internet banyak diminati masyarakat dalam pemberian informasi selain cepat diakses juga mempermudah masyarakat.

Pada aplikasi Tangerang Live terdapat beberapa layanan publik secara *online*, diantaranya:

1. Layanan Kependudukan (Cek Akta Kelahiran, Status Pendaftaran Akta Kelahiran)
2. Layanan Informasi (eNews, ePaper, Event Kota, JDIIH, Kampung Kita, Layanan, dan Si Abang)
3. Layanan Pariwisata (ePlesiran)
4. Layanan Transportasi (eTransport)
5. Layanan Kesehatan (Simpati RS, Info Covid-19 dan Vaksinasi)
6. Layanan Ekonomi (Segar, Pajak dan Retribusi, serta R'SPAM)
7. Layanan Islami (Ayo Zakat, Jadwal Sholat dan Masjid Terdekat)
8. Layanan Pendidikan (Pindah Sekolah, Tangerang Belajar dan eRapor)
9. Layanan Kesejahteraan Masyarakat (SabaKota dan Bantuan Produktif Usaha)
10. Layanan Statistik (Koa Tangerang Dalam Angka, Kecamatan Dalam Angka dan Produk Domestik Regional Bruto)
11. Layanan Antrian (Antrian Online)
12. Layanan Darurat (Ambulan Gratis, 119, dan Mobil Jenazah Gratis)
13. Layanan Lingkungan (Monikar, Monikur dan Dokuling)

14. Layanan Pengaduan (LAKSA)
15. Layanan Ketenagakerjaan (Jobfair dan Kartu Kuning)
16. Tangerang Cakap Kerja
17. Tim Sport
18. Perizinan
19. Pengantar RT RW
20. Tombol Darurat.

2.3 Kerangka Berpikir

Dalam menganalisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live), penulis menggunakan teori Inovasi Rogers dalam Yogi Suwarno. Menurut Rogers dalam Yogi, ada 5 Indikator dalam inovasi yaitu



Berikut dibawah ini kerangka berpikir yang telah penulis susun:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

