

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

**Yang pertama** Penelitian (Rizvanda Meyliano Dharma Putra,2018) dengan judul INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E-HEALTH DI KOTA SURABAYA) menjelaskan bahwa Pelayanan publik menjadi hal yang begitu krusial keberadaanya untuk mewujudkan good governance. Proses pelayanan publik juga merupakan fokus pemerintahan sebagai indikator keberhasilan untuk mengukur kinerja birokrasi. E-Health adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memperoleh penghargaan dan di tahun 2015 berhasil masuk ke dalam Top 25 Inovasi Pelayanan Publik.<sup>8</sup>

Inovasi E-Health adalah sebuah layanan yang memberikan kemudahan terhadap sistem pelayanan kesehatan ke masyarakat. Pelayanan yang dihasilkan akan menjadi lebih efektif serta efisien daripada inovasi sebelumnya. Layanan E-Health bisa dipakai serta lewat website ataupun aplikasi yang terdapat di Playstore maupun Appstore.

Penerapan layanan ini akan memberikan beragam manfaat untuk pasien ataupun petugas layanan kesehatan, antara lain memberik kemudahan kepadapasien untuk melakukan antrean tanpa harus datang ke lokasi, memberikan kemudahan kepada pasien dalam melakukan rujukan medis, memberikan

---

<sup>8</sup> Penelitian (Rizvanda Meyliano Dharma Putra,2018) dengan judul INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E-HEALTH DI KOTA SURABAYA)

kemudahan dalam hal pendataan pasien yang mana seluruhnya terekam di dalam big data yang sudah terhubung. Pemakaian teknologi informasi akan membuat birokrasi lebih mudah untuk melayani secara cepat, murah sekaligus tepat seperti yang diharapkan oleh masyarakat dan dunia usaha. Secara langsung hal tersebut akan berdampak dengan meningkatnya daya saing. Perubahan adalah fenomena alam yang akan selalu terjadi di setiap generasi.

Perubahan di era globalisasi terjadi dengan sangat massive. Data serta informasi saat ini yang sudah tersebar secara luas bisa diakses lewat teknologi yang semakin canggih. Lalu kemampuan teknologi akan menjadi sukses dengan bisa menghubungkan tradisi yang bersifat kolot berubah menjadi lebih sempurna serta universal, tidak terikat ruang dan waktu.

Berdasar pada penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian secara lebih lanjut yang kemudian dijabarkan ke dalam skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). Berdasar pada latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana keberlanjutan program inovasi E-Health dalam era disrupsi di Kota Surabaya dan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keberlanjutan inovasi E-Health di kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk pengembang Ilmu Administrasi Negara serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang, terutama penelitian mengenai inovasi pelayanan publik agar bisa selaras dengan perkembangan yang ada seperti era disrupsi saat ini.

**Kedua** Penelitian (Harianty Anwar, Risma Niswaty, Sirajuddin Saleh, 2017) dengan judul Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online menjelaskan bahwa Berdasarkan penelitian awal yang dilaksanakan di tanggal 1 September 2016, sebelum melakukan wawancara dengan pengguna jasa dalam hal Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online, keadaan di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dalam hal pelayanan menggambarkan hasil yang kurang maksimal. Masih ditemukan hambatan dalam penerapan sistem pelayanan secara online untuk pengguna jasa, antara lain sulit dalam mengakses situs pelayanan buku pelaut serta sosialisasi yang kurang dari pihak Syahbandar dalam hal pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online, hal ini menyebabkan hanya golongan tertentu yang bisa menjangkau sistem online tersebut seperti pengguna jasa yang mempunyai usia produktif seperti mahasiswa pelayaran. Di samping itu, terpisahnya tata ruang kantor pelayanan (tidak satu atap) juga menjadi hambatan.<sup>9</sup>

Terkait dengan penerbitan buku pelaut yang dilaksanakan di seksi kepelautan, peneliti melihat bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Hal ini didasari pada beberapa staff yang mempunyai latar belakang pendidikan di bidang teknis serta kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar yang menegaskan bila petugas pemberi pelayanan terkhusus pada bagian pelaksana teknis seperti seksi kepelautan, tentu

---

<sup>9</sup> Penelitian (Harianty Anwar, Risma Niswaty, Sirajuddin Saleh, 2017) dengan judul Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online menjelaskan bahwa Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 1 September 2016

wajib mempunyai kemampuan, sikap, pengetahuan, serta perilaku yang sejalan dengan kompetensi yang ada.

Jadi bisa ditarik kesimpulan bila petugas pemberi pelayanan kepada pengguna jasa harus sejalan dengan kompetensi yang dimiliki dalam hal kepelautan agar pelayanan yang diberikan tidak mengalami hambatan internal dikarenakan kemampuan serta keahlian yang petugas pemberi pelayanan miliki tidak sejalan.

Berdasar pada hasil penelitian terkait Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar bisa disimpulkan bila secara keseluruhan Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar telah berjalan secara efektif.

Dengan melihat aspek yaitu:

1. Identifikasi Persyaratan,
2. Identifikasi Prosedur,
3. Identifikasi Waktu,
4. Identifikasi Biaya/Tarif,
5. Identifikasi Produk Pelayanan,
6. Penanganan Pengadaan Pengaduan.

Adapun kekurangan dari pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online ialah adanya beberapa indikator yang butuh ditingkatkan seperti identifikasi waktu serta penanganan pengadaan pengaduan.

**Ketiga** Penelitian (Anggraini, 2020) dengan judul *Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi* bahwa, administrasi Publik mengembangkan permintaan dalam pelayanan nasional yang bersifat menyatu dan

mengatasi berbagai macam konflik lainnya di mana Administrasi Publik ini memiliki peranan penting dalam pembangunan suatu negara terutama kontrol dari pemerintah pada konsep pelayanan publik yang dioptimalkan sehingga, Administrasi Publik ini sendiri juga memiliki beberapa etika yang seharusnya dimiliki oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat secara optimal. (Anggraini, 2020).

**Keempat** Penelitian (Tubagus Rizki Fadli, Januar Wibowo, Kurniawan Jatmika Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pembuatan Buku Pelaut Berbasis WEB (Studi Kasus: Kantor Syahbandar Kelas Utama Tanjung Perak Surabaya). Dari penelitian tersebut yang bisa diperoleh dari pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pembuatan Buku Pelaut Berbasis WEB adalah sebagai berikut: <sup>10</sup>

1. Program bisa menyajikan data data berbentuk visualisasi yang bisa digunakan dalam memantau serta monitoring penginputan berbagai data kepelautan dengan mudah serta akurat.
2. Menciptakan situs web yang interaktif dalam sistem pelayanan publik di Kementerian Perhubungan, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kantor Syahbandar Kelas Utama Tanjung Perak Surabaya sesuai dengan sistem serta prosedur penerbitan buku pelaut baru, penggantian buku pelaut lama atau hilang serta perpanjangan buku pelaut.

---

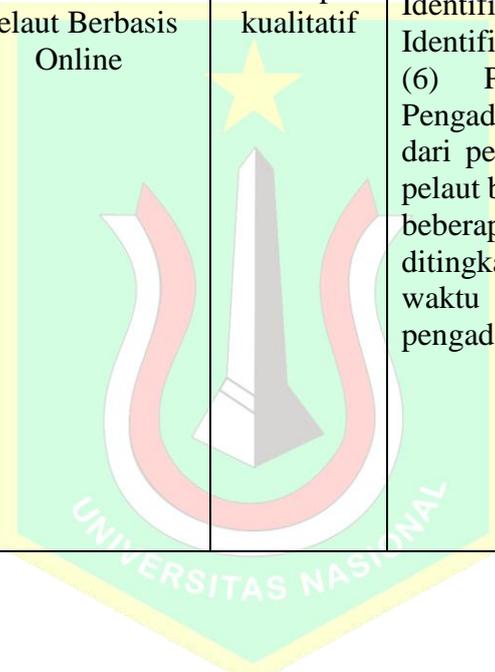
<sup>10</sup> Tubagus Rizki Fadli, Januar Wibowo, Kurniawan Jatmika, Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pembuatan Buku Pelaut Berbasis WEB (Studi Kasus: Kantor Syahbandar Kelas Utama Tanjung Perak Surabaya

3. Membuat proses penerbitan buku pelaut baru, buku pelaut lama atau hilang, serta perpanjangan buku pelaut menjadi lebih cepat.
4. Bisa mengetahui kinerja pegawai yang berkaitan dengan sistem yang telah dibuat.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Rizvanda Meyliano  Dharma Putra  2018</p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)</p>	<p>Kualitatif dengan Tipe Penelitian Deskriptif,</p>	<p>E-Health merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang mendapat penghargaan dengan masuk ke dalam Top 25 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2015. Inovasi E-Health merupakan suatu layanan yang memudahkan sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi ini. Layanan E-Health ini dapat diakses dan digunakan melalui website maupun aplikasi yang tertera di Playstore ataupun Appstore.</p>

<p>Harianty Anwar, Risma Niswaty, Sirajuddin Saleh 2017</p>	<p>Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p> 	<p>Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar secara keseluruhan sudah berjalan dengan efektif. Dengan melihat aspek yaitu: (1) identifikasi Persyaratan, (2) Identifikasi Prosedur, (3) Identifikasi Waktu, (4) Identifikasi Biaya/Tarif, (5) Identifikasi Produk Pelayanan, (6) Penanganan Pengaduan. Adapun kekurangan dari pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online terdapatdi beberapa indikator yang perlu ditingkatkan seperti identifikasi waktu dan penanganan pengadaan pengaduan.</p>
---	---	--	--

Anggraini 2020	judul Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi	Kualitatif Dengan Pendekatan Analisis Deskriptif	Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian beberapa konsep Kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah Daerah terkait Pelayanan Publik, dalam pengambilan kebijakan publik masih ada yang belum bersifat defenitif atau masih dalam tahap pembahasan dan ada yang sudah dalam tahap pelaksanaan tapi dalam pelaksanaanya kurang dirasakan oleh masyarakat luas.
-------------------	--	--	--

The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a central white tower with a grey roof, flanked by two red and white curved shapes resembling flames or wings. The shield is set against a light green background with a yellow border. The text "UNIVERSITAS NASIONAL" is written in white capital letters along the bottom edge of the shield.

Tubagus Rizki Fadli	Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pembuatan Buku Pelaut Berbasis WEB	Kualitatif	Program dapat menyajikan data dalam bentuk visualisasi yang dapat dimanfaatkan untuk memantau dan monitoring penginputan data kepelautan secara mudah dan akurat
---------------------	--	------------	--

## 2.2 Konsep dan Teori

Dalam menulis penelitian ini, penulis akan lebih melihat dari sudut pandang konsep perkembangan inovasi pelayanan publik yang dimulai dari perkembangan konsep inovasi administrasi publik di era disrupsi dalam pelayanan perpanjangan buku pelaut dalam Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesayabandaran Utama Tanjung Priok, kemudian berkembang menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta berkualitas. Sehingga penulis memulai hasil penelitian ini dengan mengupas terkait konsep inovasi di era disrupsi, dimana pada perkembangannya banyak memperoleh sorotan dari beberapa para ahli.

Oslo Manual (dalam Zuhail, 2013 :58), berpendapat bila inovasi mempunyai aspek yang begitu luas dikarenakan bisa berbentuk barang ataupun jasa, proses, metode pemasaran ataupun metode organisasi yang baru atau yang sudah mengalami pembaharuan merupakan jawaban dari masalah yang sudah organisasi hadapi. Kemudian Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin, 2016:11) menjelaskan bila inovasi merupakan suatu hal yang baru yaitu dengan memperkenalkan serta melaksanakan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau dengan mengadopsi pola baru yang bersumber dari organisasi lain. Thomas (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) mengartikan inovasi sebagai bentuk peluncuran suatu hal yang baru. Diluncurkannya suatu hal yang baru ke sebuah proses bertujuan guna menghadirkan perubahan yang besar yang bersifat radikal. Selaras dengan pendapat tersebut, Albury dan Mulgan (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) menyampaikan bila suatu inovasi bisa disebut berhasil jika penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa serta metode yang baru bisa memperbaiki kualitas dengan hasil yang efektif serta efisien.

Analisis teori menurut Kumorotomo (1996) dalam "sistem informasi Manajemen dalam organisasi Publik" yang berkaitan dengan perpanjangan buku pelaut dalam Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesayabandaran Utama Tanjung Priok menyatakan bila kualitas pelayanan public mencakup 4 dimensi, antara lain:<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin, 2016:11)

<sup>12</sup> Analisis teori menurut Kumorotomo (1996)

### 1. Efisiensi

Menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan factor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

### 2. Efektivitas

Mencakup rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

### 3. Keadilan

Menyangkut distribusi dan alokasi layanan diselenggarakan organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

### 4. Daya tanggap.

Daya tanggap terkait dengan kebutuhan vital masyarakat, serta bisa bertanggung jawab dengan transparan.

Konsep Efisiensi meliputi pertimbangan terkait keberhasilan Kantor Kesyabandar dalam pelayanan publik agar memperoleh tingkat kepuasan pengguna jasa, memanfaatkan faktor-faktor globalisasi digital di era disrupsi dan pertimbangan yang bersumber dari teknologi . Dalam hal ini dilihat dari segi efisiensi Kinerja Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok bisa dinilai sudah

cukup baik bila ditinjau dari waktu, tenaga serta biaya karena sejalan dengan prosedur atau alur yang sudah ditetapkan.

Tetapi hal yang selalu menjadi masalah ialah ada sebagian pengguna jasa/masyarakat kurang mengerti tentang sistem digitalisme yang dimana semua pendaftaran atau permohonan perpanjangan buku pelaut sudah berbasis online serta ada terkadang ada berbagai faktor dari sistem yang eror sehingga proses perpanjangan buku pelaut terkendala langkah awal yang wajib dilaksanakan yaitu dengan mensosialisasikan dokumen [pelaut.dephub.go.id](http://pelaut.dephub.go.id) serta memaksimalkan kinerja pegawai dikarenakan hal itu bisa membuat proses pelayanan mengalami peningkatan yang bisa mendorong efisiensi serta Kinerja Kantor.

Efektifitas adalah hal yang berkaitan dengan rasionalitas teknis, nilai, misi tujuan dan fungsi agen pembangunan. Dalam hal ini efektifitas bisa didefinisikan sebagai sebuah kondisi yang menggambarkan sejauh apa rencana bisa dicapai. Bila terdapat banyak rencana yang bisa tercapai, maka kegiatan tersebut juga akan semakin efektif, sehingga kata efektifitas bisa didefinisikan juga sebagai tingkat keberhasilan yang bisa dicapai lewat sebuah cara ataupun upaya tertentu dengan tujuan yang ingin dicapai.

Keadilan ialah suatu hal yang ditunjukkan dengan mempertanyakan distribusi serta alokasi layanan yang organisasi pelayanan publik selenggarakan. Kriteria ini mempunyai kaitan yang erat dengan konsep ketercakupan ataupun kepastian. Kedua konsep mempermasalahkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuhan serta berbagai nilai di masyarakat bisa tercukupi. Dengan kata lain keadilan adalah pelayanan yang tidak membeda-bedakan.

Daya Tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat serta bisa dipertanggungjawabkan dengan transparan untuk mencukupi kriteria, sebenarnya daya tanggap kinerja birokrasi bisa diketahui lewat beragam dimensi, antara lain dimensi efektifitas, responsivitas, akuntabilitas, responsibilitas, ataupun efisiensi. Daya tanggap bisa diketahui lewat bagaimana pegawai kantor Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok memberikan pelayanan serta ditinjau juga bagaimana tanggapan masyarakat terkait dengan program ataupun kegiatan yang dijalankan.

Inovasi disruptif atau disruptive innovation adalah suatu inovasi yang dinilai berhasil dalam mentransformasi sebuah sistem atau pasar yang eksisting, melalui kemudahan akses, biaya yang ekonomis, kepraktisan, dan kenyamanan. Clayton<sup>13</sup>M. Christensen serta Joseph Bower lah yang melontarkan istilah ini pertama kali di tahun 1995. "Disruptive Technologies: Catching the Wave", Harvard Business Review (1995). Umumnya Inovasi Disruptif ditunjukkan ke segmen pasar tertentu yang tidak terlalu diminati ataupun dinilai tidak terlalu penting untuk penguasa pasar, tetapi inovasinya mempunyai sifat breakthrough serta bisa mengubah sistem ataupun pasar yang telah ada. Bila kehadiran Inovasi Disruptif tidak diantisipasi dengan baik oleh sektor usaha, maka akan mengakibatkan keruntuhan. (Hadad, 2017).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> . Clayton M. Christensen serta Joseph tahun 1995. "Disruptive Technologies: Catching the Wave"

<sup>14</sup> (Hadad, 2017) "Disruptive Technologies: Catching the Wave"

Disruptive Innovation, berarti inovasi yang mengacau atau inovasi yang mengganggu. Dalam konteks ini kata mengganggu tidak bisa diartikan begitu saja. Selaras dengan teknologi yang berkembang, pada konteks ini mengganggu berarti bila hadirnya inovasi teknologi yang baru akan memberikan gangguan kepada teknologi yang lama. Christensen mulai mempopulerkan kata inovasi yang mengganggu di tahun 1997, sehingga perlu untuk mengetahui beberapa hal. Pertama, tidak perlu ada perdebatan terkait dengan kapan munculnya inovasi yang mengganggu tersebut pertama kali di dunia, karena Christensen baru memperkenalkan istilah inovasi yang mengganggu (yang sebelumnya teknologi yang mengganggu) di tahun 1997. Beragam inovasi yang bisa disebut sebagai inovasi yang mengganggu dibatasi pada lingkup tertentu sesudah diperkenalnya istilah tersebut. Kedua, bila inovasi tersebut membawa teknologi baru yang lebih murah serta lebih memberi kemudahan daripada teknologi yang sudah ada maka inovasi tersebut bisa disebut sebagai inovasi yang mengganggu.

Pada akhirnya efisiensi yang ditawarkan dengan harga yang murah dapat mengganggu teknologi lama yang mahal serta tidak efisien. Ketiga, dalam industri yang sama terdapat inovasi yang mengganggu. Bila inovasi yang dijalankan tidak menyebabkan pelaku industri lama terganggu, atau secara tidak langsung di lain pihak mengganggu industri lain, maka inovasi tersebut tidak bisa disebut menjadi inovasi yang mengganggu.

Dengan begitu disruptive Innovation adalah suatu gangguan yang bersifat inovatif yang terjadi dalam beberapa aspek kehidupan manusia yang menimbulkan paradigma serta inovasi baru dengan bertujuan untuk menghadirkan

perubahan yang lebih efisien, efektif serta mempermudah kehidupan manusia yang diketahui lewat perkembangan teknologi yang begitu massif. Sehingga inovasi tersebut kadang akan mengancam atau mengganggu incumbent dikarenakan hadirnya newcumbent dengan inovasi yang baru (Widia Darma, M.Pd : 2018)

### **2.2.1 Pengertian Buku Pelaut**

Buku Pelaut merupakan buku identitas untuk pelaut yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan pada sektor transportasi, dan bukan menjadi dokumen perjalanan untuk pelaut serta tidak bisa menjadi pengganti paspor.

Setiap warga Negara Indonesia yang berprofesi sebagai awak kapal di kapal niaga serta kapal perikanan, harus memiliki dokumen ini, yang berisi keterangan lengkap yang sah mengenai pribadi serta hubungan kerja dari pemegang Buku Pelaut dengan pengusaha kapal serta menjadi buku identitas untuk para pelaut.

### **2.2.2 Pengertian Inovasi**

Inovasi ialah kegiatan riset, pengembangan, atau perekayasaan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk melakukan pengembangan penerapan praktis nilai serta konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun sebuah cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sebelumnya sudah ada ke dalam produk maupun proses produksinya (**UU No. 19 Tahun 2002**).

Inovasi adalah pengembangan serta implementasi berbagai gagasan baru yang dilakukan oleh seseorang pada rentang waktu tertentu yang dijalankan lewat beragam aktivitas transaksi pada tatanan organisasi tertentu (Van de Ven, Andrew H)

### 2.2.3 Konsep dan Istilah Inovasi

Pada sektor publik, istilah inovasi diartikan dimaknai berbeda-beda oleh berbagai pendapat ahli. Dalam konsepnya inovasi tidak selalu berhubungan dengan produk, melainkan inovasi bisa juga berbentuk ide, cara-cara ataupun objek yang diartikan oleh banyak orang sebagai suatu hal yang baru. Inovasi diartikan sebagai suatu hal yang benar-benar baru yang masyarakat alami. Istilah Inovasi dari Mulgan dan Albury, juga hampir sama dengan definisi yang dikemukakan oleh Suryani yang mengartikan inovasi sebagai berikut:

*“Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality”*

*“Inovasi yang berhasil adalah kreasi dan implementasi proses baru, produk, layanan dan metode penyampaian yang menghasilkan dalam peningkatan yang signifikan dalam hasil efisiensi, efektivitas atau kualitas”*

Osborne dan Brown, berpendapat bahwa inovasi merupakan pengenalan suatu hal yang baru ke dalam suatu sistem, namun tidak akan selalu seperti itu, di kondisi tertentu serta aplikasi (biasanya invensi) dari ide yang baru. Sedangkan Peter Drucker seorang pakar manajemen berpendapat bila inovasi merupakan sebuah instrument yang spesifik dari kewirausahaan, inovasi merupakan seni yang meningkatkan berbagai sumber dengan kapasitas baru dengan tujuan untuk menciptakan kekayaan. Inovasi pada dasarnya dilaksanakan dengan berdasar pada dua inti alasan antara lain, pertama untuk membuat daya tanggap terhadap kebutuhan lokal serta individu meningkat, kedua agar terpenuhinya kebutuhan publik serta harapan masyarakat. Mulgan dan Albury juga menyampaikan bila inovasi yang pihak swasta lakukan mempunyai perbedaan tujuan dengan inovasi di sektor publik.

#### **2.2.4 Pengertian Disrupsi**

Arti kata disrupsi menurut KBBI adalah suatu hal yang tercabut dari akarnya. Berdasar pada definisi disrupsi tersebut, bisa diketahui bila disrupsi adalah sebuah fenomena di mana ada perubahan ataupunlompatan besar yang keluar dari tatanan yang lama, serta mengubah sistem yang lama ke suatu sistem baru. Disrupsi secara garis besar merupakan keadaan di mana inovasi terjadi yang mengakibatkan perubahan besar- besaran atau mendasar ke sistem yang baru. Pada sektor bisnis, hal tersebut tentu menjadi tantangan yang cukup berat di mana perusahaan

wajib melaksanakan inovasi terus-menerus agar selalu relevan dengan perubahan zaman. (Rizka Maria Merdeka:2022)<sup>15</sup>

Pengertian lain dari disrupsi merupakan suatu era di mana inovasi serta perubahan terjadi secara besar-besaran dan secara fundamental merubah seluruh sistem, tatanan serta *landscape* yang ada ke cara-cara terbaru.

Disrupsi dalam arti gangguan terhadap nilai dan tata sosial punyarisiko memerosotkan peradaban. Arah peradaban manusia telah meninggalkan proposisi Thomas Hobbes (1588-1679) bahwa masyarakat ditandai oleh perang semua melawan semua (*bellum omnium contra omnes*).

Fukuyama mengartikan disrupsi menurut arti kata secara leksikal. Disrupsi berarti gangguan atau kekacauan. Menurutnya, suatu masyarakat yang dikondisikan oleh kekuatan informasi cenderung menghargai nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam demokrasi, yaitu kebebasan (*freedom*) dan kesetaraan (*equality*). Kebebasan memilih mencuat tinggi sebagai hak, sementara semua jenis hirarki (dalam agama, politik, pemerintahan, bisnis, dan lain-lain) digerogeti daya regulasi dan kecenderungan koersifnya.

---

<sup>15</sup> <https://kbbi.web.id/disrupsi>

### 2.2.5 Konsep Disrupsi

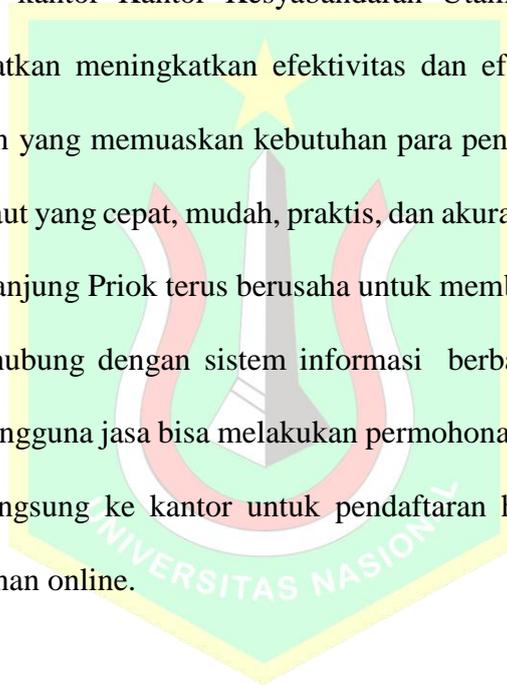
Konsep dari disrupsi ialah mengenai respon yang kompetitif, bukan teori mengenai pertumbuhan, hampir sama dengan pertumbuhan namun tidak membahas mengenai pertumbuhan. Disrupsi mengganti 'pasar lama', industry, serta teknologi dan menghasilkan sebuah kebaruan yang lebih efisien serta menyeluruh. Disrupsi mempunyai sifat destruktif serta kreatif. Kasali berpendapat bila disrupsi merupakan suatu inovasi yang terjadi di sebuah era yang akan menjadi pengganti dari semua sistem yang lama ke sistem yang baru.

Era disrupsi begitu bergantung dengan kecanggihan teknologi, di samping itu diperlukan pula seorang inovator yang bisa membaca arah perubahan. Christensen berpendapat bila ciri inovator yang diperlukan di era disrupsi antara lain:

1. Para inovator menciptakan perubahan sosial secara sistemik lewat skala serta replikasi
2. Para inovator mencukupi kebutuhan yang berlebihan (dikarenakan solusi yang ada lebih kompleks dibandingkan dengan yang banyak orang perlukan) atau tidak dilayani sama sekali
3. Para inovator menawarkan produk serta layanan yang lebih sederhana dan lebih murah dibanding alternative yang ada serta dianggap mempunyai tingkatan kinerja yang lebih rendah tetapi pengguna menilai hal tersebut dengan cukup baik

4. Para inovator menghasilkan “sumber daya” antara lain modal intelektual, hibah, sumbangan, ataupun tenaga sukarela, melalui cara yang awalnya tidak menarik menurut pesaing yang kompeten
5. Para inovator biasa tidak diperhitungkan, diremehkan oleh pelaku yang mempunyai model bisnis yang baik, sehingga menghasilkan inovasi yang unik yang berbeda dengan jalur yang sudah ada.

Sehingga konsep inovasi di era disrupsi dalam perpanjangan buku pelaut di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok untuk meningkatkan meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta menciptakan pelayanan yang memuaskan kebutuhan para pengguna jasa perpanjangan buku pelaut yang cepat, mudah, praktis, dan akurat. Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang terhubung dengan sistem informasi berbasis online yang dimana semua pengguna jasa bisa melakukan permohonan online yang tidak perlu datang langsung ke kantor untuk pendaftaran hanya perlu melakukan permohonan online.



### 2.3 Alur Penelitian

