

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

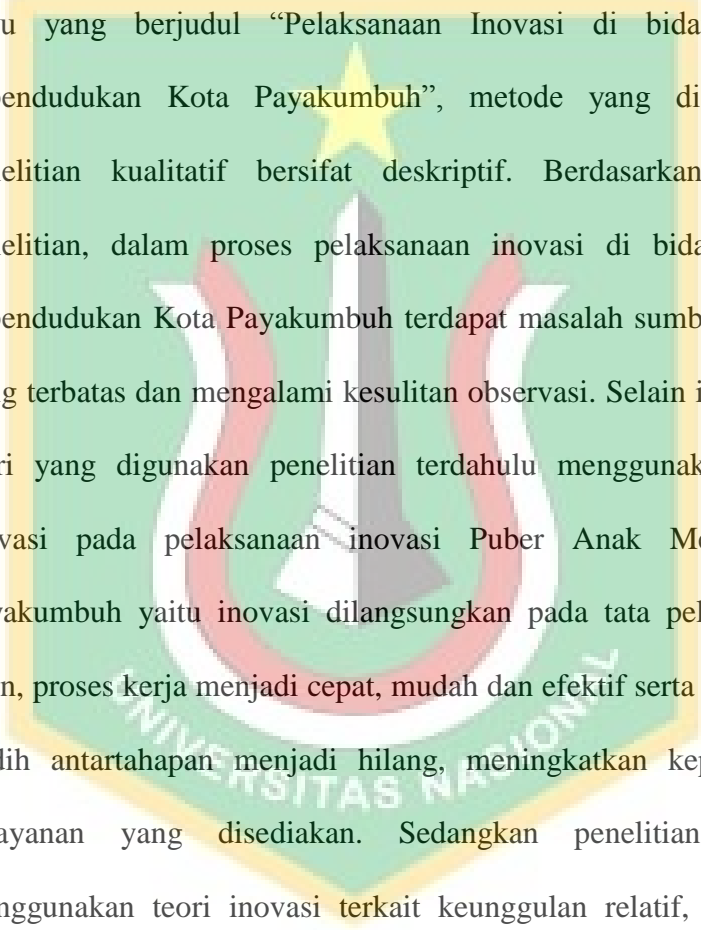
2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat diperlukan untuk mendukung kode etik dalam penelitian dan menghindari adanya plagiarisme (mencontek) secara utuh dari hasil karya orang lain. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian pertama, Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019) Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 *In* 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu)”, metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil temuan penelitian, pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 *In* 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan 6 (enam) komponen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan berbagai sosialisasi kepada masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan program 3 *In* 1 30 menit untuk satu produk pelayanan, tidak dipungut biaya dalam pelayanan (gratis), produk pelayanan berupa Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), sarana dan prasarana sudah memadai, petugas pemberi pelayanan baik secara profesional, cepat,

ramah, dan sopan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti penelitian terdahulu adalah inovasi program yang berbeda di Kota Batu dan Kota Depok, pelayanan program di penelitian terdahulu yaitu program 3 *In* 1 dan penelitian yang akan diteliti yaitu program Gladis Tiktok.

2. Penelitian kedua, Febri Yanti dan Geovani Meiwanda (2022) Universitas



Riau yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi di bidang administrasi kependudukan Kota Payakumbuh”, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil temuan penelitian, dalam proses pelaksanaan inovasi di bidang administrasi kependudukan Kota Payakumbuh terdapat masalah sumber daya manusia yang terbatas dan mengalami kesulitan observasi. Selain itu, berbeda pada teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori proses inovasi pada pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania di Kota Payakumbuh yaitu inovasi dilangsungkan pada tata pelaksanaan secara rutin, proses kerja menjadi cepat, mudah dan efektif serta efisien, tumpang tindih antartahapan menjadi hilang, meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang disediakan. Sedangkan penelitian yang diteliti menggunakan teori inovasi terkait keunggulan relatif, kesesuaian, dan kerumitan.

3. Penelitian ketiga, Erni Saharuddin dan Dewi Amanatum Suryani (2020) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan 'Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5' Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta", metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian terdahulu ini

menggunakan teori atribut inovasi untuk meneliti pelaksanaan dari sebuah inovasi. Hasil penelitian ini inovasi program keluar bersama mudah direplikasi ditempat lain karena pada dasarnya perubahan terjadi pada prosedur dan persyaratan pelayanan yang dipangkas. Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu yang membahas inovasi program Keluar Bersama 'Daftar 1 Dapat 5' di Kota Yogyakarta. Sedangkan, penelitian ini membahas program Gladis Tiktok di Kota Depok.

4. Penelitian keempat, Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, dan Fadillah Amin (2019) yang berjudul Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori implementasi untuk meneliti pelaksanaan dari program pelayanan One Day Service. Hasil penelitian ini, yaitu implementasi program pelayanan One Day Service di Badan Pertanahan Kota sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai tujuan sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan One Day Service telah sesuai dengan tujuan program sebagai upaya percepatan pelayanan. Perbedaan penelitian ini adalah program One Day Service di Badan Pertanahan Nasional Kota masih dengan cara *offline*, sedangkan program Gladis Tiktok sudah dengan cara *online* maupun *offline* untuk lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat pelayanan.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito/2019	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu)	Judul ini sama-sama mengangkat tema inovasi pada suatu program pelayanan publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti yaitu pada program dan lokusnya. Inovasi program yang berbeda di Kota Batu dan Kota Depok, pelayanan program di penelitian terdahulu yaitu program 3 In 1 dan penelitian yang akan diteliti yaitu program Gladis Tiktok.
2.	Febri Yanti dan Geovani Meiwanda/2022	Pelaksanaan Inovasi di bidang administrasi kependudukan Kota Payakumbuh	Judul ini sama-sama mengangkat tema dari sebuah inovasi di bidang administrasi kependudukan.	Perbedaan pada teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori proses inovasi pada pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania, sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan teori atribut inovasi program Gladis Tiktok dalam pelayanan

				publik dengan indikator keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan.
3.	Erni Saharuddin dan Dewi Amanatum Suryani /2020	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan 'Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5' Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta	Judul ini sama-sama mengangkat tema inovasi pelayanan publik dengan teori atribut inovasi, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan keterlihatan untuk meneliti sebuah inovasi.	Perbedaannya adalah program yang diteliti dan lokus penelitian. Penelitian terdahulu membahas tentang inovasi program Keluar Bersama 'Daftar 1 Dapat 5' di Kota Yogyakarta. Sedangkan, penelitian ini membahas program Gladis Tiktok di Kota Depok.
4.	Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, dan Fadillah Amin/2019	Implementasi Progam Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota	Judul ini sama - sama membahas tentang pelayanan satu hari dengan tujuan mempercepat pelayanan.	Perbedaan penelitian ini adalah program One Day Service di Badan Pertanahan Nasional Kota masih dengan cara <i>offline</i> , sedangkan program Gladis Tiktok di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sudah dengan cara <i>online</i> maupun <i>offline</i> untuk lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat

				pelayanan.
--	--	--	--	------------

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Konsep Inovasi

Inovasi berasal dari istilah bahasa latin *innovare* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Inovasi dalam pengertian modernnya untuk pertama kali terdapat pada Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu "*the act of introducing a new product into market*" yang berarti dipahami bahwa inovasi adalah sebagai suatu proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental. Dalam hal ini, inovasi merupakan suatu kegiatan yang meliputi proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang ada sebelumnya.⁷

Inovasi menurut Damanpour dalam Suwarno (2008), sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Pendapat ahli lain (Prattigew, 1977 ; Zaltman, 1979) dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) inovasi adalah perubahan yang dirasakan sebagai hal baru oleh masyarakat yang mengalaminya. Akan tetapi, dalam

⁷ Yogi Suwarno, *Inovasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: STIA-LAN Press, 2008), hal 9.

konteks pemasaran dan perilaku konsumen, dapat juga dikaitkan dengan produk ataupun jasa yang sifatnya baru.⁸

Inovasi menurut Everett M. Rogers dan Shormaker (1971) dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) dalam bukunya yaitu "The effect of multiplex relationship upon innovation adaption: A reconsideration of Rogers' model", inovasi sebagai suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang satu unit adopsi lainnya. Dengan kata lain, inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang maupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan ataupun diadopsi. Adapun menurut Everett M. Rogers dalam buku "Difussion of innovations (1983:10), "difussion as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system", artinya difusi adalah proses dimana ide-ide baru itu dikomunikasikan ke dalam sistem sosial.⁹

Inovasi merupakan suatu hal yang baru. Adapun gradasi dalam inovasi mencakup 2 (dua) dimensi, yaitu:

- 1) Inovasi *Original* baru, yaitu inovasi yang berada dalam tingkat tertinggi yang belum pernah ada di dunia. Dalam hal ini, inovasi yang dilakukan untuk dapat diadopsi dengan ide dan gagasan baru.
- 2) Inovasi berdasarkan tempat, yaitu inovasi yang dilakukan di suatu tempat namun di tempat lain sudah dipraktikkan. Dalam

⁸ Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirman Syafri, Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022), hal 19.

⁹ *Ibid*, hal 38.

hal ini, inovasi bukan yang baru namun diadopsi dengan pembaharuan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan merupakan suatu pembaruan terhadap ide, gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk dapat diadopsi. Di mana inovasi dikomunikasikan kepada masyarakat dari pemerintah baik pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun tipologi inovasi menurut Rademakers (2005) dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) membagi inovasi ke dalam beberapa tipe karakteristik masing-masing yaitu sebagai berikut:

- Inovasi produk/jasa pelayanan, yaitu inovasi berupa sebuah produk, jasa ataupun kombinasi keduanya yang baru.
- Inovasi proses, yaitu sebuah metode baru dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah seperti distribusi atau produksi yang lebih baik atau lebih murah.
- Inovasi organisasional, yaitu sebuah metode baru dalam mengelola, mengkoordinasikan, dan mengawasi pegawai, kegiatan, dan tanggung jawab.
- Inovasi bisnis, yaitu suatu kombinasi produk, proses, dan sistem organisasional yang baru.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dan teori tersebut bahwa proses inovasi tidak sederhana dengan membawa kebaruan saja, tetapi

lebih kompleks dengan melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik, tak terkecuali yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam hal ini, berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan dari pelayanan publik baik berupa ide/gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari semangat dan pemikiran kreatif penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan mereka menjadi lebih baik daripada sebelumnya.¹⁰

Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan daya saing yang semakin tinggi sehingga dapat mensejahterakan masyarakat. Kesadaran pentingnya sebuah inovasi yaitu terdapat pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan peluang kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berpedoman pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatuhan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan pribadi.¹¹

¹⁰ Agusta Ari Wibowo, Setyohadi Pratomo, (2021), Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi, Jurnal Media Administrasi, Vol. 3 No.1.

¹¹ Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirman Syafri, Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022), hal 54.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik dalam program Gladis Tiktok ialah termasuk dalam tipologi inovasi pelayanan produk/jasa pelayanan. Hal tersebut karena inovasi dalam pelayanan program Gladis Tiktok berbeda dengan inovasi sebelumnya, yaitu dapat melalui online maupun offline dengan mudah, dekat dan cepat dalam waktu selesai hanya sehari saja. Berbeda dengan sebelumnya yang dapat menggunakan waktu beberapa hari maupun datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Selain itu, program Gladis Tiktok adalah sebuah inovasi baru dari pemerintah Kota Depok untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi dokumen kependudukan dengan waktu yang cepat dan dekat dari masyarakat.

2.2.2 Konsep Program

Menurut Joan L. Herman, dkk dalam Zainal (2019), program adalah sesuatu yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan untuk memperoleh hasil atau pengaruh. Program merupakan suatu rencana kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, menurut Hasibuan (2006:72) dalam Zainal (2019), program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena didalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang

dikoordinasikan oleh instansi masyarakat. Dalam beberapa pengertian tersebut, program adalah sebuah rencana kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang atau instansi/lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Rencana kegiatan dalam program tersebut disusun secara sistematis, logis, dan rasional sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Rencana tersebut berisi tentang berbagai aspek atau komponen yang saling berhubungan, saling memengaruhi, saling ketergantungan, dan saling menerobos sehingga terbentuklah sebuah sistem. Dalam hal ini, rencana perlu dituangkan secara tertulis untuk dapat dipelajari oleh semua pihak yang terlibat. Rencana atau rancangan (*design*) dapat menggunakan rumus 5W + 1H yang berisi tentang apa (*what*), mengapa (*why*) program itu dibuat, siapa (*who*) pelakunya, kapan (*when*) dilaksanakannya, di mana (*where*) lokasinya, dan bagaimana (*how*) cara melaksanakannya.¹²

Ciri suatu program, adalah sebagai berikut:

- Sistematis, yaitu tersusun dan teratur, maksudnya program harus disusun secara teratur dengan tahap-tahap tertentu, mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi.
- Sistemik, yaitu suatu program memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan secara kompleks, saling ketergantungan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

¹² Zainal Arifin, Evaluasi Program Teori dan Praktik dalam Konteks Pendidikan dan Nonpendidikan, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), hal 8.

- Terencana, yaitu suatu program yang terdiri atas serangkaian kegiatan yang telah direncanakan secara baik. Dalam hal ini, perencanaan adalah langkah awal dalam pengembangan program.
- Dinamis, yaitu suatu program memiliki sifat yang dinamis, karena selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kebutuhan masyarakat.

- Berubah dan Berkembang, yaitu perubahan dan perkembangan kebutuhan di masyarakat menuntut adanya penelitian dan evaluasi program dapat disesuaikan sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan perubahan.

Program dapat dilihat dari ruang lingkupnya, yaitu program umum dan program khusus. Program umum merupakan program yang diperuntukkan bagi masyarakat umum dan menyangkut hajat orang banyak, seperti program air bersih, program pengentasan kemiskinan, program manunggal TNI dengan rakyat, program listrik masuk desa, dan sebagainya. Sedangkan, program khusus merupakan program yang diperuntukkan bagi orang-orang tertentu saja, seperti Program Pendidikan Dasar 9 Tahun (untuk anak-anak berusia 7-15 tahun), Program Keluarga Berencana (untuk pasangan suami/istri yang baru menikah) dan lainnya.

Selain itu, suatu program dapat dilihat dari tingkatan wilayah, ada program nasional, program wilayah (provinsi), program daerah (kabupaten/kota), program kecamatan, dan program kelurahan/desa. Adapun suatu program dapat dilihat dari sifatnya dibagi menjadi dua jenis, yaitu program pelayanan dan program pemrosesan. Program pelayanan

adalah sebuah program yang bertujuan untuk memberikan layanan atau bersifat melayani publik seperti program jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS), program SIM keliling, program koperasi, dan lainnya. Program pemrosesan adalah program yang di dalamnya terdapat process of Transformation, yaitu mengubah masukan mentah (raw input) menjadi keluaran atau hasil (output) seperti program pendidikan dan pelatihan (DIKLAT), program pembelajaran, dan sebagainya.

Program adalah sebuah rencana kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang atau instansi/lembaga pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini, penelitian yang akan diteliti adalah sebuah program pelayanan, yaitu program yang direncanakan dalam melayani untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di mana program Gladis Tiktok adalah sebuah program daerah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Program Gladis Tiktok merupakan suatu program yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Depok baik secara langsung maupun tidak langsung dengan waktu yang cepat hanya dalam sehari dan mudah diakses oleh semua masyarakat Kota Depok.

2.2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari 2 kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan berasal dari istilah layan yang artinya menolong dan menyediakan segala apa yang menjadi kebutuhan dan diperlukan oleh

orang lain untuk perbuatan melayani.¹³ Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang dapat menghasilkan suatu produk berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada orang lain. Harbani Pasolong (2007:4) dalam Sawir, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible).¹⁴ Dengan begitu, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah Publik adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Inggris Publik yang artinya umum, masyarakat, dan negara. Menurut Sinambela (2006:5) dalam Zainal (2019), Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki keberagaman berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa

¹³ Sawir, Muhammad, Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal 83.

¹⁴ Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fatchuriza, (2021), Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggamam (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6 No.2.

memiliki.¹⁵ Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa publik merupakan masyarakat luas atau umum.

Pelayanan publik ialah memberikan pelayanan yaitu melayani keperluan orang lain (masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan publik diberikan sesuai dengan Undang-undang. Berdasarkan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Dalam Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia meningkat dengan berbagai inovasi program pelayanan yang diberikan.

Menurut Rusman Ghazali dalam Sinambella (2006), Pelayanan publik disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia secara langsung maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, baik pada organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah.¹⁶ Pelayanan publik yang baik ialah pelayanan yang diberikan dengan baik secara prima. tanggung jawab yang dimiliki pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggaraan wajib dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara utama

¹⁵ *Ibid*, hal 86.

¹⁶ Poltak Sinambella, Lijan, Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara: 2006).

pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik secara baik dan prima. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003, pelayanan publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok sebagai berikut:

- 1) Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti status kewarganegaraan. Misalnya KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Pernikahan dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, bahan bakar gas, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Kemudian menurut Moenir (2001:13) dalam Sawir (2020) dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar yaitu sebagai berikut.¹⁷

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

¹⁷ Sawir, Muhammad, Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal 87.

b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku dengan tepat dan berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan memiliki kewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan seperti dari sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain. Dalam hal ini pihak pemberi layanan harus memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi warga sebagai pengguna layanan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.¹⁸ Tujuan pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan cara mengaksesnya yang sudah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Dalam hal ini, tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

¹⁸ Wahyu Hidayat, (2021), Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang, Jurnal Studia Administrasi, Vol. 3 No.2.

memberikan pilihan dan tata cara mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan telah disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara prima, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima yang berkualitas, bermutu tinggi menjadi fokus perhatian organisasi publik.¹⁹ Dalam hal ini, keterbukaan informasi adalah berkaitan dengan pelayanan yang dapat mendorong kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan haknya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah sesuai dengan standar pelayanan publik yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003, sebagai berikut:

- Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹⁹ Riki Satria Muharam, Fitri Melawati, (2019), Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No.1.

- Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah wujud terkait melihat seberapa jauh kenyataan dan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Pelayanan publik adalah suatu proses dengan kegiatan yang menjadi tugas atau tanggung jawab para aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik berupa pelayanan administratif maupun jasa sebagai tujuan mensejahterakan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, maka masyarakat dapat melihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan mereka.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berjudul "Inovasi Program Gladis Tiktok (Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok". Penelitian akan dianalisis dengan menggunakan atribut/indikator inovasi pelayanan publik yang ditemukan oleh Everett M. Rogers dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*relative advantage*), yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam hal ini, adanya nilai kebaruan yang melekat pada inovasi untuk menjadi pembeda dengan yang lama.

2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu sebuah inovasi memiliki tingkat kesesuaian dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya ataupun yang diganti. Dalam hal ini, inovasi yang lama berperan penting dalam menciptakan inovasi baru. Apabila proses inovasi tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan maka jalannya inovasi akan melambat.

3. Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Inovasi yang dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sebaliknya inovasi yang sulit dimengerti atau sulit digunakan akan lama tersebar. Dalam hal ini, inovasi dengan sifatnya yang baru mempunyai tingkat kerumitan yang dapat lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pengguna layanan merasakan kemudahan dalam penggunaannya.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*), yaitu kemampuan sebuah inovasi dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penerima. Sehingga sebuah inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*), yaitu mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi. Dalam hal ini, suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat

dan sebaliknya inovasi sulit untuk diamati hasilnya maka akan semakin lama diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan 5 (lima) atribut/indikator inovasi menurut Everett M. Rogers, penelitian ini hanya menggunakan 3 (tiga) atribut/indikator yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), dan kerumitan (*complexity*).



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

