

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Zulfa Aulia, Rifda Eka Nadiyah dan Oktavira Puteri Ariyani pada tahun 2020 dengan judul *Inovasi pelayanan publik suroboyo bis di kota Surabaya*. Didalam penelitian ini sang peneliti menggunakan metode penelitian studi literature dan menggunakan data sekunder. Penelitian ini membahas tentang inovasi aplikasi Gobis (Golek bis) di kota Surabaya untuk mengurangi kemacetan yang disebabkan oleh banyaknya transportasi pribadi di Surabaya dengan menggunakan transportasi umum. Hasil dari penelitian ini adalah dapat menjelaskan dampak dari adanya Surabaya bis yaitu meminimalisir kemacetan dan mengurangi limbah sampah plastik.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta pada tahun 2021 dengan judul *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*. Didalam penelitian ini sang peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang pembuatan surat yang dilakukan oleh masyarakat dapat diakses dimanapun jadi tidak harus datang ke balai desa ataupun kecamatan. Jika surat telah selesai diproses maka hasilnya akan dikirimkan melalui aplikasi SIPRAJA sehingga masyarakat selaku pemohon dapat langsung mengunduh file dan kemudian di cetak. Hasil dari penelitian ini adalah efektifitas dan mengetahui kendala aplikasi SIPARJA.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Devi Permana, Slamet Muchsin dan suyeno pada tahun 2021 dengan judul *Inovasi Program Pelayanan publik Berbasis Digital Government (Studi kasus pada Pengadilan Agama Kota Malang)*. Didalam penelitian ini sang peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini membahas tentang mengetahui inovasi program pelayanan publik berbasis digital *government* di pengadilan Agama kota malang dan factor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksana inovasi program pelayanan publik berbasis digital *government* di Pengadilan Agama Kota Malang. Hasil dari penelitian ini adalah Program inovasi administrasi publik digital SIMPEL, SIPP, AVIKA dan aplikasi Kartu Perkara Pengadilan Agama Kota Malang diimplementasikan dalam

dimensi pencapaian target, integrasi dan adaptasi. Faktor pendukungnya adalah pengelola sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, keinginan karyawan untuk pengelolaan informasi berbasis teknologi dan keinginan untuk melayani pihak ke arah yang lebih baik. Perangkat lunak dan infrastruktur yang tersedia di Pengadilan Agama Kota Malang sangat mendukung, meskipun faktor penghambatnya tetap adalah sumber daya manusia yang kurang memadai, sarana dan prasarana yang belum direnovasi, masalah karena masalah jaringan internet dan pemadaman listrik secara umum.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Asri Wulandari pada tahun 2022 dengan judul *Inovasi Sistem Antrian Online Pada Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi*. Didalam penelitian ini sang peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini membahas tentang mengetahui bagaimana penerapan inovasi sistem antrian online di Pengadilan Agama Bekasi serta membahas tentang hambatan dan upayanya. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi antrian sidang online di Pengadilan Agama Bekasi bermanfaat dan menjadi solusi bagi masyarakat maupun pegawai Pengadilan Agama Bekasi. Akan tetapi dalam penerapannya ada hambatan internal dan eksternal yaitu keterbatasan sumber daya manusia, anggaran dan ketidak pahaman masyarakat terhadap sistem antrian sidang online tersebut.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Rindiani Hanratna, Agus Hendrayady dan Jamhur Poti pada tahun 2022 dengan judul *Inovasi Pelayanan Public Berbasis E-Government Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun*. Didalam penelitian ini sang peneliti menggunakan cara wawancara, dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang *Reveinting* pemerintah dalam melayani masyarakat dengan teknologi yang ada agar lebih efektif, efisien dengan biaya yang lebih rendah. Hasil dari penelitian ini adalah wujud inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik Government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun memiliki 10 inovasi yaitu, SINTER (Sistem Informasi Terpadu), Validasi Akta Cerai, ESKM (Elektronik Survey kepuasan Masyarakat), ASVI (Asisten Virtual), Si Guelis (Sistem Gugatan Elektronik 15 Menit), E-BUMU (Elektronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Panjar Biaya Perkara Otomatis), Radius Panggilan, Walkthru. Kendala Namun dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis electronic government ini adalah belum berjalan secara optimal dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki, jaringan yang terkadang tidak stabil dan masyarakat yang terkadang masih ada masyarakat yang masih belum memahami hal di bidang teknologi.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama peneliti/tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Zulfa Aulia, Rifda Eka Nadiah dan Oktavira Puteri Ariyani (2020)	Inovasi pelayanan public suroboyo bis di kota Surabaya	Studi literature Data sekunder	Dapat menjelaskan dampak dari adanya Surabaya bis yaitu meminimalisir kemacetan dan mengurangi limbah sampah plastik
2	Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta (2021)	Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo	Deskriptif kualitatif	Efektifitas dan mengetahui kendala aplikasi SIPARJA

		Kabupaten Sidoarjo		
3	Devi Permana, Slamet Muchsin dan suyeno (2021)	Inovasi Program Pelayanan Public Berbasis Digital Government (Studi kasus pada Pengadilan Agama Kota Malang)	Pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif	Program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada aplikasi SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card di Pengadilan Agama Kota Malang sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Faktor pendukungnya adalah dari

				<p>pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, keinginan sumber daya manusia yang menjalankan pengelolaan data berbasis teknologi dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pihak.</p> <p>Didukung dengan sarana dan prasarana perangkat lunak yang tersedia di</p>
--	--	--	---	--

				<p>Pengadilan Agama Kota Malang, Sedangkan faktor penghambatnya adalah SDMnya yang masih gaptek, masih belum ada pembaharuan sarana dan prasarana, kendala karena adanya jaringan internet yang trouble dan biasanya listrik mati saat mengoperasikan aplikasi tersebut</p>
4	Asri Wulandari	Inovasi Sistem	Kualitatif dengan pendekatan	Inovasi antrian sidang online di



	(2022)	<p>Antrian Online Pada Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi</p> 	deskriptif	<p>Pengadilan Agama Bekasi bermanfaat dan menjadi solusi bagi masyarakat maupun pegawai Pengadilan Agama Bekasi. Akan tetapi dalam penerapannya ada hambatan internal dan eksternal yaitu keterbatasan sumber daya manusia, anggaran dan ketidakpahaman masyarakat terhadap sistem</p>
--	--------	---	------------	--

				antrian sidang online tersebut
5	Rindiani Hanratna, Agus Hendrayady dan Jamhur Poti (2022)	Inovasi Pelayanan Public Berbasis E- Government Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun	- Wawancara - Dokumentasi - Teknik analisis deskriptif kualitatif	wujud inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik Government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun memiliki 10 inovasi yaitu, SINTER (Sistem Informasi Terpadu), Validasi Akta Cerai, ESKM (Elektronik Survey kepuasan Masyarakat),

				<p>ASVI (Asisten Virtual), Si Guelis (Sistem Gugatan Elektronik 15 Menit), E-BUMU (Elektronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Panjar Biaya Perkara Otomatis), Radius Panggilan, Walkthru. Kendala Namun dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis electronic</p>
--	--	--	---	---

				<p>government ini adalah belum berjalan secara optimal dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki, jaringan yang terkadang tidak stabil dan masyarakat yang terkadang masih ada masyarakat yang masih belum memahami hal di bidang teknologi</p>
--	--	--	---	--

2.2 Konseptual

2.2.1. Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah sebuah upaya untuk memperbaiki dan memodernisasi sistem birokrasi suatu negara, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁶

Reformasi birokrasi dilakukan dengan cara merombak sistem administrasi, prosedur, struktur, dan kultur organisasi, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam birokrasi.

Tujuan dari reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan terbuka bagi partisipasi publik. Hal ini bertujuan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, serta meningkatkan daya saing negara dalam kancah global.

Reformasi birokrasi dilakukan di berbagai negara di seluruh dunia, dan dilakukan dengan cara yang berbeda-beda, tergantung pada konteks dan karakteristik negara masing-masing. Beberapa strategi yang biasanya digunakan dalam reformasi birokrasi antara lain adalah pengurangan birokrasi yang berlebihan, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, pengembangan sistem manajemen kinerja yang lebih baik, serta pengembangan sistem pengawasan dan pemeriksaan yang lebih ketat.

⁶ Malik, Dedy Jamaludin. 1998. *Gejolak Reformasi Menolak Anarki: Kontroversi Seputar Aksi Mahasiswa Menuntut Reformasi Politik Orde Baru*. Bandung:Zaman Wacana.

Reformasi birokrasi merupakan proses yang berkelanjutan, yang memerlukan dukungan dan keterlibatan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan adanya reformasi birokrasi yang berhasil, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta membawa negara ke arah kemajuan dan kesejahteraan yang lebih baik.

2.2.2. E-Government

E-government adalah suatu konsep yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi. Dalam konsep e-government, pemerintah menggunakan internet, aplikasi perangkat lunak, dan infrastruktur TIK lainnya untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, dan mempercepat proses administrasi pemerintahan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) pada tahun 2020, terdapat beberapa manfaat dari implementasi e-government di Indonesia. Pertama, e-government dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Kedua, e-government dapat memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ketiga, e-government dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun,

terdapat beberapa tantangan dalam implementasi e-government di Indonesia, seperti akses internet yang masih terbatas di beberapa daerah, kurangnya kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi, serta masalah keamanan dan privasi data. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus mengembangkan infrastruktur TIK, memberikan pelatihan dan pendidikan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperkuat sistem keamanan informasi.

2.2.3. Inovasi

Inovasi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Peter F. Drucker (1985): "Inovasi adalah alat kunci dari kewirausahaan. Ini adalah proses yang mengubah sumber daya menjadi produk yang lebih baik atau lebih efektif."
2. Joseph Schumpeter (1934): "Inovasi adalah penciptaan atau pengenalan suatu produk atau proses yang baru, pengembangan pasar baru, dan sumber daya baru yang lebih efektif dalam menghasilkan produk atau proses baru."
3. Clayton Christensen (1997): "Inovasi adalah memperkenalkan sesuatu yang baru dan berbeda, yang menciptakan nilai bagi pelanggan dan memperkuat posisi pasar Anda."

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas maka inovasi adalah suatu perubahan atau penemuan yang melibatkan ide-ide baru, produk baru, proses

baru, atau layanan baru yang membawa manfaat atau nilai tambah dalam kehidupan manusia.

Jenis-jenis inovasi mencakup aspek umum yang ada di masyarakat, seperti tata kelola pemerintahan, penggunaan teknologi, perbaikan kesejahteraan sosial dan pelayanan langsung kepada masyarakat. Semua jenis pelayanan public tersebut terdiri atas beberapa institusi penyelenggara public, seperti kementerian atau lembaga, pemerintah daerah dan BUMN.

Inovasi di pemerintahan merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik. Dalam era yang terus berkembang dengan tantangan kompleks, pemerintah harus bersedia untuk beradaptasi dan mengadopsi teknologi serta strategi baru guna mencapai tujuan-tujuan yang lebih ambisius.

Salah satu bentuk inovasi yang signifikan adalah e-government atau pemerintahan elektronik. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat menyediakan layanan publik secara online, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Layanan-layanan seperti pembayaran pajak online, pendaftaran perizinan usaha secara elektronik, dan platform partisipasi publik memudahkan interaksi antara pemerintah dan rakyat.

Selain itu, penggunaan big data dan analisis prediktif juga menjadi inovasi berharga dalam pemerintahan. Dengan menganalisis data-data yang ada, pemerintah dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan lebih

tepat, memperkuat pengambilan keputusan berbasis bukti, dan mengarahkan alokasi sumber daya yang lebih efisien.

Inovasi juga dapat diaplikasikan dalam peningkatan proses pengawasan dan akuntabilitas. Penggunaan teknologi blockchain, misalnya, dapat memberikan tingkat transparansi yang tinggi dan mencegah potensi kecurangan atau manipulasi data. Sistem-sistem seperti ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan memastikan integritas dalam pelaksanaan program dan proyek publik.

Namun, untuk mencapai inovasi yang sukses di pemerintahan, diperlukan kolaborasi antara sektor publik dan swasta, serta melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat. Dengan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi rakyat, inovasi di pemerintahan dapat memberikan dampak yang nyata dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

2.2.4. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2013): "Pelayanan adalah tindakan, kegiatan, dan proses yang disediakan oleh satu pihak untuk memberikan manfaat kepada pihak lain melalui pengalaman atau pertukaran yang terjadi secara langsung antara pelanggan dan penyedia layanan."

2. Kotler (2014): "Pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, biasanya melibatkan keterlibatan manusia, yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada pihak lain."
3. Lovelock & Wirtz (2011): "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Hal ini biasanya melibatkan pengalaman yang kompleks dan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, dan melibatkan pemanfaatan sumber daya tertentu."
4. Dadang, Wirman dan Tjahya (2021) Pelayanan adalah serangkaian kegiatan berupa proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan pada instansi pemerintah adalah hal yang krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah dan warganya. Pelayanan yang efisien, responsif, dan berkualitas tinggi adalah cerminan dari keseriusan pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan publik. Dalam konteks ini, penting bagi instansi pemerintah untuk menjalankan proses pelayanan yang transparan dan akuntabel, dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses bagi masyarakat.

Pelayanan pada instansi pemerintah harus bersifat inklusif dan mengutamakan keadilan, tanpa diskriminasi dan berlaku untuk semua lapisan masyarakat. Layanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dari

berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil atau yang sulit diakses. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas melalui penggunaan teknologi dan sistem pelayanan berbasis elektronik (e-government) juga penting untuk mempermudah proses administrasi dan mengurangi hambatan birokrasi.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga memerlukan pegawai pemerintah yang kompeten dan berkomitmen. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terus-menerus diperlukan agar pegawai dapat menghadapi berbagai tantangan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan yang baik pada instansi pemerintah tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kualitas interaksi dan komunikasi dengan masyarakat. Sikap yang ramah, sabar, dan mendengarkan dengan baik merupakan faktor penting dalam menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah dan warganya.

Dengan menjunjung tinggi prinsip pelayanan yang baik, instansi pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepuasan warga negara terhadap kinerja pemerintah. Hal ini tidak hanya berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga pada efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program pemerintah. Pelayanan yang berkualitas pada instansi pemerintah adalah fondasi penting dalam

menciptakan pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan rakyatnya.

Dalam pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yang menyebutkan bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Sedangkan ketentuan pasal 1 angka 2 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public telah memberikan batasan mengenai penyelenggaraa pelayanan public yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan public dan badan hokum yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara memberikan produk atau layanan yang berkualitas.

2.2.5. Publik

Pengertian publik menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Jefkin (1991): "Publik adalah sekelompok orang yang terlibat atau terpengaruh oleh masalah atau isu tertentu dan memiliki kepentingan dalam masalah tersebut."

2. Grunig & Hunt (1984): "Publik adalah sekelompok orang yang memiliki masalah atau kebutuhan yang sama dan secara aktif mencari informasi tentang solusi masalah tersebut."
3. Lippmann (1922): "Publik adalah sekelompok orang yang terorganisasi melalui berbagai asosiasi dan memiliki kepentingan yang sama dalam masalah-masalah tertentu."

Berdasarkan pengertian para ahli di atas maka penulis menyimpulkan bahwa public adalah sekelompok orang atau masyarakat yang terhubung atau memiliki kepentingan yang sama dalam suatu masalah atau isu tertentu.

Peran publik dalam pemerintahan sangatlah krusial, karena pemerintahan yang berfungsi dengan baik tidak akan dapat terwujud tanpa partisipasi dan keterlibatan aktif dari masyarakat. Publik sebagai pemegang kedaulatan negara memiliki hak dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan publik, serta mengawasi jalannya pemerintahan.

Partisipasi publik berperan penting dalam menentukan arah kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui proses partisipatif, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, pandangan, dan masukan kepada pemerintah untuk dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dan berkeadilan.

Selain partisipasi, masyarakat juga memiliki peran dalam pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Dalam sistem demokratis, publik berperan sebagai "pengawas" pemerintahan dengan hak untuk menyuarakan kritik, meminta pertanggungjawaban, dan melaporkan dugaan tindakan korupsi atau penyimpangan.

Tidak hanya sebagai "pengawas", publik juga berperan sebagai mitra dalam pelaksanaan program dan proyek pemerintah. Melalui kerjasama dengan masyarakat, pemerintah dapat memastikan bahwa program-program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan, dan hasilnya dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat secara keseluruhan.

Di era digital, partisipasi publik semakin diperluas melalui media sosial dan platform online lainnya. Diskusi, petisi, dan kampanye dapat dengan mudah disebar dan didukung oleh masyarakat luas, memperkuat suara dan aspirasi publik.

Oleh karena itu, pemerintahan yang efektif adalah pemerintahan yang inklusif dan terbuka terhadap partisipasi publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan, pemerintahan dapat lebih responsif, akuntabel, dan berdaya guna dalam menciptakan perubahan positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

2.2.6. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Everrt M Rogers dalam buku *Diffusion of Inovation* (2003) Inovasi pelayanan publik adalah Suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Inovasi tersebut dapat berupa penerapan teknologi informasi, pengembangan sistem, perubahan prosedur, serta peningkatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, inovasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti penerapan sistem elektronik untuk pengajuan permohonan dan pelayanan secara online. Selain itu, inovasi pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui pengembangan aplikasi mobile, yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan instansi pemerintah. Sumbernya dapat dilihat pada laman resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Untuk mencapai kepuasan pelayanan public, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 5 aspek, yaitu:⁷

⁷ Sinambela,LP. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Halaman 35.

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain

Tujuan inovasi pelayanan public tersebut adalah dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan public, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan public pada tingkat kementerian/lembaga

maupun pemerintahan daerah. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan public ini dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.

Kompetitif adalah melakukan kompetisi antar penyelenggara pelayanan public agar adanya suatu pemicu yang bisa merangsang inovasi-inovasi pelayanan public lainnya. Adaptif yaitu bisa untuk diimplementasikan pada pelayanan publik yang sudah ada sehingga memiliki nilai tambah baru, sedangkan berkelanjutan yaitu memiliki sifat jangka panjang dan tidak hanya berjalan di awal saja.

Menurut Everett M Rogers dalam buku *Diffusion of Innovation* (2003) memberikan beberapa karakteristik inovasi yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi tersebut diantaranya:

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.

2.2.7. SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik)

Suatu sistem yang digunakan oleh pemerintah dalam rangka memfasilitasi dan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, sehingga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.⁸

Sistem pemerintah berbasis elektronik, atau yang sering disebut e-government, telah membawa transformasi revolusioner dalam cara pemerintahan berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan publik. Dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

⁸. Dedy Permadi. 2018. *Membangun Kota dan Kabupaten cerdas: Sebuah Panduan Bagi Pemerintah Daerah..* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Halaman 82.

Salah satu aspek utama dari e-government adalah penyediaan layanan publik secara online. Warga negara dapat mengakses berbagai layanan, seperti pembayaran pajak, perizinan, dan pendaftaran administrasi, tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi potensi korupsi dan birokrasi yang berlebihan.

Sistem pemerintah berbasis elektronik juga memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara efektif. Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, pemerintah dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan lebih akurat dan merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Analisis data juga membantu pemerintah dalam mengukur dampak kebijakan yang telah diterapkan dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

Selain itu, e-government juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Informasi tentang anggaran, program pemerintah, dan kebijakan publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga memungkinkan partisipasi publik dan pengawasan yang lebih kuat terhadap kinerja pemerintah.

Tujuan utama dari sistem pemerintah berbasis elektronik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pemerintah berbasis elektronik dapat memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, meningkatkan partisipasi publik dalam proses

pengambilan keputusan, serta mempercepat proses administrasi pemerintahan.

Namun, meskipun sistem pemerintah berbasis elektronik memiliki banyak manfaat, seperti memperkuat transparansi dan akuntabilitas, masih terdapat tantangan dalam implementasinya di Indonesia. Beberapa tantangan tersebut adalah akses internet yang masih terbatas di beberapa daerah, kurangnya kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi, serta masalah keamanan dan privasi data. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus mengembangkan infrastruktur TIK, memberikan pelatihan dan pendidikan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperkuat sistem keamanan informasi untuk menjaga privasi data dan menghindari kejahatan siber.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada sebuah penelitian adalah landasan konseptual yang menjadi dasar bagi perencanaan, pelaksanaan, dan interpretasi hasil penelitian. Kerangka pikir membantu peneliti dalam menyusun hipotesis, menentukan variabel penelitian, serta memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut. Melalui kerangka pikir, peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian, menggambarkan teori atau model yang relevan, serta merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan terfokus.

Selain itu, kerangka pikir juga membantu dalam memilih metode penelitian yang tepat dan merancang instrumen pengumpulan data yang sesuai. Dengan membangun kerangka pikir yang kokoh, peneliti dapat menghindari bias dan memastikan keakuratan serta validitas data yang dikumpulkan.

Kerangka pikir tidak hanya berfungsi sebagai panduan dalam proses penelitian, tetapi juga membantu dalam menganalisis dan menginterpretasi hasil penelitian. Dengan mengacu pada kerangka pikir, peneliti dapat menjelaskan temuan dan mengaitkannya dengan teori yang telah ada atau mengembangkan teori baru berdasarkan hasil penelitian.

Secara keseluruhan, kerangka pikir pada sebuah penelitian adalah kerangka kerja yang penting untuk memahami tujuan penelitian, menyusun rencana penelitian secara sistematis, serta menghubungkan temuan dengan teori yang relevan. Dengan adanya kerangka pikir yang kuat, penelitian dapat memiliki landasan yang kokoh dan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman terhadap suatu fenomena.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan teori Inovasi Everrt M Rogers dalam Yogi (2008) sebagai teori utama. Dalam teori Inovasi Evert M Rogers dalam Yogi (2008) menyatakan bahwa ada 5 hal karakter inovasi, yaitu:

1. *Relative advantage* (keuntungan relative)

Berkaitan tentang derajat suatu inovasi yang dianggap lebih baik/unggul dari inovasi yang pernah ada sebelumnya.

2. *Compaibility* (kesesuaian)

yaitu tentang derajat inovasi yang dianggap konsisten dengan nilai yang berlaku.

3. *Complexity* (kerumitan)

berhubungan dengan suatu inovasi yang dianggap sulit untuk dipahami. Semakin mudah dipahami suatu inovasi maka akan mempunyai pengaruh dalam kualitas layanan publik.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

berkaitan dengan suatu inovasi yang dapat diuji-coba pada batas tertentu dan mampu menunjukkan keunggulannya dalam implementasinya.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

berhubungan derajat dimana hasil inovasi tersebut dapat terlihat masyarakat. Semakin mudah masyarakat melihat hasilnya, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima inovasi tersebut.



Kerangka berpikir ini akan menggambarkan alur peneliti untuk memberikan penjelasan kepada pembaca, untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa rumusan masalah yang ada.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

