

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari hasil pada penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang di mana sebagai acuan bagi peneliti sendiri untuk dijadikan bahan perbandingan dan kajian. Selain itu penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti untuk mengkaji lebih dalam teori terkait yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dari penelitian terdahulu peneliti memperoleh observasi yang sejenis pada judul penelitian yang peneliti angkat. Beberapa penelitian terdahulu yang peneliti cantumkan beserta dengan hasil-hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Kiki Reski (2020) dengan judul “Inovasi Pelayanan *E-Billing* Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur”. Penelitian ini menggunakan teori ataupun indikator milik Rogers untuk menilai atribut dari suatu inovasi yaitu *Relative Advantage* (keunggulan relatif sebuah inovasi), *Compatibility* (kesesuaian inovasi), *Complexity* (kerumitan inovasi), *Trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan), dan *Observability* (kemudahan yang dapat diamati).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Kiki Reski, “Inovasi Pelayanan *E-Billing* Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur”, Jurnal I La Galigo, Vol.3, No.2, 2020, hal 18-23.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah bahwa Inovasi Pelayanan *E-Billing* Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal, hal ini disebabkan karena masih ada sebagian indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian, sumber daya yang dimiliki belum memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan *E-Billing*, dan juga masih dapat di-hack oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Selain dari itu, *E-Billing* juga memberikan dampak positif, salah satunya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran rekening air dicabang manapun se-Luwu Timur dan setelah *E-Billing* dipakai dalam proses pembayaran rekening air, tidak memakan waktu yang cukup lama dalam penginputan data.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida (2020) dengan judul “Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan”. Penelitian ini menggunakan konsep strategi inovasi digital yang dikembangkan oleh Nysten dan Holmstrom (2015) yang terdiri atas tiga (3) dimensi, yaitu produk yang meliputi aspek *user experience* dan *value proposition*, lingkungan yang meliputi aspek *digital evolution scanning*, dan organisasi yaitu *skills dan improvisation*.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida, “Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan”, Jurnal Publika Unesa, Vol.8, No.4, hal 1-11.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah bahwa inovasi pelayanan kesehatan melalui konsep digital yang diwujudkan pada keberadaan e-SIKLA, berlangsung dengan baik. Dengan adanya e-SIKLA ini, pelayanan yang akan diberikan kepada pasien atau masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, efektif dan efisien. Aplikasi ini didukung oleh petugas Puskesmas yang sudah diberi pelatihan dan koordinasi Puskesmas dengan pihak-pihak lain seperti operator jaringan, BPJS, dan kantor pengelola data elektronik. Kemudian, e-SIKLA merupakan bentuk inovasi yang didasarkan dari masukan dan hasil evaluasi dari kinerja aplikasi pendahulunya. Aplikasi e-SIKLA menambahkan beberapa menu untuk melengkapi menu-menu yang sudah ada sebelumnya, seperti menu antrian, apotek, dan *P-Care*. Melalui e-SIKLA, pendataan pasien lebih mudah dilakukan dan output yang dihasilkan lebih mudah untuk dilakukan kategorisasi pasien. Selain itu, e-SIKLA juga menjadi daya dukung bagi petugas dan tenaga medis, terutama untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam hal penginputan data pasien dan pengarsipan, karena jika ada keterlambatan penginputan maka akan segera terdeteksi dalam grafis atau output aplikasi yang bisa dipantau oleh pihak Puskesmas dan Dinas Kesehatan.

**Ketiga**, penelitian yang dilakukan oleh Nur Elawati dan Sri Roekminiati (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan”. Penelitian ini menggunakan teori ataupun indikator milik Rogers untuk menilai atribut dari suatu inovasi yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity*

(kerumitan), *Trialability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa inovasi pelaksanaan pelayanan *customer service* melalui aplikasi CIS yang mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh PDAM telah dilaksanakan dengan baik. Layanan *Customer Information System* (CIS) merupakan inovasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Surabaya untuk melakukan kegiatan administratif terkait urusan air mulai dari catat meter, penyampaian keluhan, hingga daftar baru tanpa datang ke lokasi yaitu kantor PDAM. Tujuan adanya inovasi tersebut yaitu PDAM Surya Sembada ingin mengikuti perkembangan jaman yang semakin pesat dengan memanfaatkan aplikasi CIS. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS.

---

<sup>7</sup> Nur Elawati dan Sri Roekminiati (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan”, Jurnal SAAR, Vol.1, No.3, 2022, hal 377-394.

**Tabel 2. 1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Kiki Reski (2020).	Inovasi Pelayanan <i>E-Billing</i> Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan penelitian kualitatif</li> <li>b. Membahas tentang inovasi pelayanan publik</li> <li>c. Teori yang digunakan sama dengan peneliti gunakan yaitu menggunakan teori Rogers.</li> <li>d. Tempat penelitiannya sama dengan peneliti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang sekarang telah diubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi penelitiannya berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kabupaten Luwu Timur sedangkan peneliti di Kota Tangerang</li> <li>b. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi <i>E-Billing</i> sedangkan peneliti meneliti aplikasi SIGANTENG.</li> </ul>
2.	Mery Putri Sodani dan Eva Hany Fanida (2020).	Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan penelitian kualitatif</li> <li>b. Membahas tentang inovasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Penelitiannya berbeda dengan peneliti</li> </ul>

		<p>SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan.</p>	<p>pelayanan publik.</p>	<p>b. Lokasi penelitiannya berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kabupaten Lamongan sedangkan peneliti di Kota Tangerang</p> <p>c. Teori yang digunakan berbeda dengan peneliti gunakan, penelitian ini menggunakan teori inovasi digital yang dikembangkan oleh Nysten dan Holmstrom yang terdiri atas 3 dimensi, yaitu produk, lingkungan, Organisasi.</p> <p>d. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi E-SIKLA sedangkan peneliti meneliti aplikasi SIGANTENG</p>
--	--	---	--------------------------	--



3.	Nur Elawati dan Sri Roekminiati (2022).	<p>Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan.</p>	<p>a. Menggunakan penelitian kualitatif</p> <p>b. Membahas tentang inovasi pelayanan publik</p> <p>c. Teori yang digunakan sama dengan peneliti gunakan yaitu menggunakan teori Rogers.</p> <p>d. Tempat penelitiannya sama dengan peneliti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang sekarang telah diubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).</p>	<p>a. Lokasi penelitiannya berbeda dengan peneliti dimana pada penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya sedangkan peneliti di Kota Tangerang</p> <p>b. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi CIS sedangkan peneliti meneliti aplikasi SIGANTENG.</p>
----	---	--	--	--

Sumber: dikumpulkan dari beberapa penelitian terdahulu, 2023

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Teori Inovasi

#### A. Definisi Inovasi

Everet M. Rogers (2003), mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.<sup>8</sup> Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dapat dikatakan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Inovasi juga merupakan perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang dan sektor di bidang yang bersangkutan.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 tahun 2002, tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mengartikan bahwa inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa 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.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Junior, Marten P. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang, 2016.

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi



Berdasarkan pendapat Su'ud (2011:4), inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah barang, metode atau teknik, ide, yang dapat dirasa ataupun dilihat menjadi sebuah aspek yang asing untuk sekelompok orang ataupun seorang dapat berbentuk hasil temuan yang sangatlah terbaru ataupun temuan yang sudah ada di mana inovasi diciptakan agar bisa meraih tujuan khusus ataupun agar dapat menyelesaikan sebuah permasalahan.<sup>10</sup>

Nurtain Ansyar (dalam Nurdyansyah dan Andiek, 2015: 22) mengartikan Inovasi adalah perbuatan, gagasan, ataupun suatu hal yang terbaru pada konteks kesosialan secara khusus agar dapat memecahkan suatu permasalahan yang tersedia sehingga inovasi adalah sebuah usaha untuk berubah ke arah yang baik yang lebih baru dan baik.<sup>11</sup>

Pada sektor publik, inovasi dalam konteks masyarakat diperlukan agar dapat memberi pelayanan kepada masyarakat yang dapat menggambarkan penyediaan untuk pilihan-pilihan masyarakat serta membentuk keberagaman teknik untuk melayani masyarakat. Selain itu, inovasi yang digunakan dan dimanfaatkan pada konteks masyarakat adalah agar dapat menemukan alternatif terbaru mengenai permasalahan dahulu yang tidak terselesaikan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan cara baru.

---

<sup>10</sup> Syafaruddin, Asrul, Meisono, "Inovasi Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan)", (Medan: Perdana Publishing, 2012), hal 25

<sup>11</sup> Nurdyansyah, dan Andiek, "Inovasi Teknologi Pembelajaran", (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2015), hal 22

## B. Tipologi Inovasi

Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2008) mengatakan bahwa inovasi pelayanan publik dapat berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.<sup>12</sup> Berikut merupakan penjelasan tipologi inovasi:

- a. Inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- b. Inovasi proses yang merupakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan yaitu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi yang baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. Inovasi dalam interaksi sistem yang merupakan interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan a lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

---

<sup>12</sup> Muluk, M.R. Khairul, "Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)", (Malang: Banyumedia, 2008), hal 44

### C. Karakteristik Inovasi

Inovasi seharusnya diyakini bahwa inovasi yang diciptakan tersebut dapat memberikan berbagai keuntungan dari berbagai sisi. Terdapat lima (5) hal yang menjadi karakteristik inovasi yang bisa memberikan pengaruh secara lambat ataupun cepatnya penyetujuan sebuah inovasi. Rogers (dalam Suwarno, 2008) mengemukakan beberapa dimensi inovasi yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), adalah dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti ekonomi, prestise social, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relative dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.
- b. Kesesuaian (*Compatibility*), adalah dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, apabila suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.
- c. Kerumitan (*Complexity*), adalah dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Dalam inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya.

---

<sup>13</sup> Yogi Suwarno, "Inovasi Di Sektor Publik" (Jakarta: STIA LAN, 2008), hal 16-18.

Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

- d. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), adalah dimana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam seting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Sehingga, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulan.
- e. Dapat Diamati (*Observability*), adalah dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

## 2.2.2 Teori Pelayanan Publik

### A. Definisi Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan publik, Sedarmayanti mengungkapkan bahwa pelayanan publik berarti “pelayanan kepada masyarakat disegala bidang”.<sup>14</sup> Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saifula, dengan mengatakan: “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merupakan warga negara atau penduduk sah negara yang bersangkutan”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Sedarmayanti, “Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual”, (Bandung: Mandar Maju, 1999), hal 195.

<sup>15</sup> Saefullah, “Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik”, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAD, 1999, hal 5.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>16</sup>

Kemudian, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>17</sup>

Selain itu, menurut Gilman serta Lewis (dalam Hayat, 2017) pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan dengan sangat tanggung jawab serta relevan pada peraturan dan ketentuan yang tersedia. Besaran akuntabilitas layanan yang diberi bisa membeli keyakinan terhadap masyarakat mengenai layanan yang ada. Tanggung jawab kepada faktor yang diberikan layanan merupakan komponen dari memenuhi suatu layanan masyarakat agar dapat

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>17</sup> Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

mengutamakan keyakinan untuk masyarakatnya. Keyakinan yang dimiliki oleh penduduk merupakan landasan agar dapat meraih perwujudan pemerintah yang baik.<sup>18</sup>

Beberapa definisi pelayanan publik di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang harus dilakukan pemerintah di pusat, daerah dan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut antara lain produk pemerintah berupa barang dan jasa yang dibedakan menjadi layanan publik dan layanan publik.

## **B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/MENPAN/7/2003, kualitas pelayanan publik memiliki 3 (tiga) jenis produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat, yaitu sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya.

---

<sup>18</sup> Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hal 21

<sup>19</sup> Yogi Suwarno, "Inovasi Di Sektor Publik" (Jakarta: STIA LAN, 2008), hal 68.

- c. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan berupa sarana dan prasarana (fasilitas) serta penunjangnya yang mendatangkan manfaat bagi penerima secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran, dan lain sebagainya.

### C. Standar Pelayanan Publik

Penekanan atas pentingnya penyelenggara menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan ini telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Pasal 20 yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:<sup>20</sup>

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
- a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya atau tarif

---

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- e. Produk pelayanan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi.
- b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **D. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada penduduk kemudian daripada itu agar bisa memberi standarisasi layanan masyarakat untuk penduduk sekitar khususnya agar dapat Memberikan peningkatan terhadap mutu penduduk sesungguhnya sudah diberikan. Supaya pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Berikut adalah asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan



Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.<sup>21</sup>

- a. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung atau mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, keutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif seperti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Kesamaan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

---

<sup>21</sup> Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 2.2.3 Teori Inovasi Pelayanan Publik

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.

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat selaku pihak yang membutuhkan layanan. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.<sup>22</sup>

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan inovasi pada lembaga ataupun instansi masyarakat pada upaya untuk memberikan peningkatan mutu layanan untuk masyarakat. Terobosan inovasi itu ada dalam sifatnya yang baru ataupun pembaharuan (*novelty*). Prinsip pembaharuan yang telah ada itu kemudian diklasifikasikan berdasarkan inovasi pada teknologi yang menjadi ciri khas ataupun keunikan yang tidak sama padahal yang lainnya.

---

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

## 2.2.4 Teori Kepuasan Publik

Dari seluruh proses kegiatan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat oleh sebuah instansi pemerintah, berakhir pada nilai yang akan diberikan oleh masyarakat mengenai kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan menurut Kotler (1997) dinyatakan sebagai tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelayanan masyarakat (publik) dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2005 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.<sup>23</sup>

Menurut Rangkuti kepuasan pelanggan (masyarakat) ialah sebagai respon pelanggan (masyarakat) terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan (masyarakat) minimal mengacu pada:<sup>24</sup>

- a. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan

---

<sup>23</sup> Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2005.

<sup>24</sup> Slamet Hariyanto dan Heru Dwi Susilo, "Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek", *Jurnal Unita*, 2021, Vol.14, No.11, hal 307-327.

pelanggan (masyarakat) dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam menggunakan produk itu.

- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) merupakan respon dan pendapat seseorang yang berupa perasaan puas atau tidak puas, senang atau kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan harapannya.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Dalam melihat keberhasilan suatu inovasi, maka dibutuhkan suatu alat ukur untuk menilainya. Oleh sebab itu, dalam hal ini peneliti menggunakan karakteristik atau dimensi inovasi milik Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) dengan lima (5) dimensinya yaitu, Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), dan Dapat Diamati (*Observability*) untuk melihat pelaksanaan serta keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Berpikir**

