

**INOVASI PERKEMBANGAN**

**PELAYANAN PUBLIK PADA ERA DIGITAL**

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Muhammad Adib Miftah Komar

2216041100

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Inovasi**

Inovasi merupakan proses atau tindakan menciptakan sesuatu yang baru atau mengembangkan suatu hal yang sudah ada menjadi lebih baik, lebih efisien. Inovasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, salah satunya dalam pelayanan publik. Menurut Luecke (2003:2), inovasi adalah proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan atau gagasan ide yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.

Menurut Zangwill dalam Elitan dan Anatan (2009:10), Inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi, perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus – menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan produk yang susah untuk ditiru.

Inovasi merupakan sebuah konsep baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Peneliti oleh Mars dalam Asropi. (2008:247) menemukan bahwa sampai tahun 1966 tidak ditemukan publikasi dari tulisan *Administrative Reform* publik yang mengulas tentang inovasi. Adapun literatur klasik yang memuat tentang konsep inovasi dalam konteks reformasi antara lain artikel “*innovation in Bureaucratic institutions*” tulisan Alfred Diamant yang dimuat pada jurnal *Public Administration review* (PAR) pada tahun 1967. Caiden dalam Asropi, (2008:247) menguraikan inovasi sebagai bagian dari reformasi administrasi.

Tulisan – tulisan tersebut menanda mulai diperhatikannya inovasi oleh para ahli administrasi publik. Namun, konsep inovasi masih belum cukup populer dalam administrasi publik dan reformasi administrasi. Fontana (2011:18) mengungkapkan bahwa inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara – cara lama dalam mentransformasi *input* menjadi *output* (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk.

##### **2. Penerapan Inovasi pada Pelayanan Publik**

Rogers dalam Suwarno, (2008:9) menjelaskan inovasi dalam penerapannya memiliki beberapa aspek, antara lain :

- A. Keuntungan Relatif. Inovasi baru memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Selalu ada nilai baru yang melekat pada inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
- B. Kesesuaian. Inovasi harus mempunyai sifat yang kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikan. Ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak serta merta dibuang begitu saja.

- C. Kerumitan. Dengan adanya sifat yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang lebih dibandingkan dengan tingkat kesulitan pada inovasi sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi pasti menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjas=di sebuah masalah yang penting.
- D. Kemungkinan dicoba. Inovasi dapat diterima apabila sebuah inovasi telah teruji dan terbukti mempunyai sebuah keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya.
- E. Kemudahan untuk diamati. Inovasi harus bisa diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan adanya aspek tersebut inovasi merupakan cara baru yang menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktro material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, Moenir (2002:26-27). Pendapat lain menurut Kurniawan (2009:4) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memepunyai kepentinan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan taa cara yang telah ditetapkan, menurut Boediono (2003:59), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain uanh tidak termasuk dalam usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*Profit*). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah.

Lima indikator pelayanan publik (Sampara.200) )yang perlu diperhatikan antara lain :

1. *Realiability* yang ditandai dengan pemebrian pelyanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* ditandai dengan tingka perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* ditandai denan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu prduk secara fisik, Sinambela (2006:56). Menurut pendapat lain, Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mengartikan pelayanan publik sebagai usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (2008:27) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dalam hal ini *customer* agar kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, dimana dalam tiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Penelitian ini merujuk pada pengertian pelayanan publik menurut Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan dari pihak penyedia layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asropi. 2008. Jurnal Ilmu Administrasi Volume V, No. 3 tentang Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi. (www.asropi.files.wordpress.com)
- Boediono, 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Diana, B. A. (2019, May). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (good governance). In Prosiding Seminar STIAM Vol. 6, No. 1, hal. 9-15.
- Kamaliah, A. (2019). Disrupsi Digital, 9 Profesi Ini Diprediksi Hilang. Detik.Com. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d4669038/disrupsi-digital-9-profesi-inidiprediksi-hilang>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara. 2002, Manajemen Pelayanan Umum Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan publik dan Customer Satisfaction. Bandung: Alumni.
- Reza, J. I. (2017). 5 Fase Kemajuan Teknologi dari Masa ke Masa. Liputan6.Com Retrieved from <https://www.liputan6.com/teknologi/read/3157705/5-Fase-kemajuanTeknologi-Dari-Masa-kemasa>
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovations 5th edition. Free Press: New York.
- Suwondo. (2001). Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi. Jakarta, Bumi Aksara
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. Jurnal Administrasi dan Kesekretarian, 3(1), 40-50.
- Thoha, M. (2002) 'Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)'. Jakarta : Raja Grafindo Persada