

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Tahun	Latar Belakang	Metode	Hasil Penelitian	Teori
1.	Ila Farida, Dewi Ambarwati Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk Pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.	2023	Latar belakang dari penelitiannya berfokus pada kurang optimalnya prosedur penerbitan E-KTP yang berbasis E-Adminduk sehingga pelayanan diberikan tidak maksimal terutama hal jangka waktu penyelesaian pelayanan.	Menggunakan deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data secara observasi melalui wawancara kepada kepala pelayanan publik pada kantor Kecamatan Kepanjen	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan beberapa strategi yang dilakukan oleh Kecamatan melalui inovasi pelayanan satu hari jadi yang diharapkan tidak asal cepat tetapi harus berkualitas untuk menghindari hal-hal yang memicu komplain dari Masyarakat serta untuk mewujudkan budaya tertib administrasi kependudukan.	

2.	Reni Purnama Yulianita, Galih Wahyu Pradana Inovasi Aplikasi “smart desa” dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang.	2021	Latar belakang penelitian ini proses pelayanan yang cukup lama harus menunggu kepala desa yang bertugas diluar kantor sehingga Masyarakat harus menunggu dampaknya masyarakat harus menunda pelayanan. Pelayanan yang masih manual sehingga menimbulkan antrian. Sehingga pemerintah desa membuat inovasi aplikasi smart desa yang diharapkan mampu membantu dalam pemecahan permasalahan pada Masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan di desa.	Metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi, observasi dan studi literatur. Teknik analisis data yang berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian bahwa Governance and innovation dalam pelayanan aplikasi Smart Desa sudah ada <i>Standart operasional procedur</i> (SOP) yang berlaku. Sumber daya yang digunakan sudah optimal baik sumber daya manusia maupun alat yang digunakan. Tetapi masih ada hambatan pada database.	Teori yang digunakan teori inovasi menurut Bugge et al.
----	---	------	--	---	--	---

3.	Aditama Azmy, dkk. Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi pelayan publik.	2020	Latar belakang penelitian untuk pemanfaatan e-government sehingga pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyediakan pelayanan publik yang berbasis android dan website yaitu Aplikasi sipraja (sistem pelayanan rakyat Sidoarjo).	Metode yang digunakan deskriptif kualitatif	Dari hasil penelitian ini terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA terdiri dari 2 jenis tipe, tipe A dan tipe B untuk pelayanan dan persetujuan Tingkat kelurahan atau desa. Tetapi masih ada beberapa pelayanan yang diproses secara manual contohnya surat perceraian, rumah tangga dan surat diluar aplikasi.	Teori yang digunakan implementasi e-government focus pendekatan oleh Widodo.
4.	Khofifatus Sholihah, Trena Aktiva Oktariyanda Inovasi Program Pelayanan Cetak	2022	Latar belakang dalam penelitian karena Masyarakat jombang belum sadar pentingnya administrasi kependuduka. Sehingga membuat program Cetak Pengajuan Teko Deso	Metode yang digunakan deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian tersebut bahwa inovasi pelayanan “Cak Ngateso” impelentasinya sudah berjalan cukup baik dan sudah memenuhi lima	Teori yang digunakan teori komponen kapasitas inovasi terdiri dari lima

	Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jombang (Studi pada Desa Megaluh)		“cak ngateso” yang tujuannya agar masyarakat Jombang lebih tertib dalam hal administrasi kependudukannya.		komponen kapasitas inovasi tetapi masih ada kendala pada penerapannya	indikator oleh Emery et al.
5.	Ika Zutiasari, dkk. Sitem Aplikasi Tata Kelola Administrasi (SIPATAS) dalam Peningkatan Pelayanan Prima	2020	Latar belakang dalam penelitian pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Desa masih menggunakan cara manual sehingga membutuhkan waktu cukup lama inovasi yang dilakukan juga untuk mendukung kebijakan penerapan e-government.	Metode yang digunakan metode sosialisasi, pelatihan, dan tanya jawab	Hasil penelitian bahwa pelaksanaan implementasi aplikasi SIPATAS mendapatkan respon yang positif dari sasaran program, petugas memiliki kompetensi peran teknologi informasi keterampilan dan wawasan guna mengetahui tantangan di era digital.	

	Administrasi Desa				Aplikasi SIPATAS ini sudah mampu menjawab permasalahan di masyarakat dan tantangan pada era digital.	
6.	Ainun Nimatu Rohmah, dkk. Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.	2022	Latar belakang bahwa adopsi inovasi pelayanan online via WhatsApp yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Samarinda pada layanan online via WhatsApp yang dasarnya sebagai gagasan atas pembaharuan metode layanan dari tatap muka menjadi online pada praktek e-government.	Metode yang digunakan metode deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian tersebut pelayanan online via WhatsApp Dispendukcapil telah berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi, karena sesuai dengan kebutuhan dan lebih fleksibel oleh informan.	Teori yang digunakan Teori Difusi Inovasi oleh Rogers.
7.	Dwi Putri Vidiastuti, Muhadjir	2023	Latar belakang dalam penelitian ini pandemi covid-19 di Indonesia yang berdampak pada penurunan pendapatan dan	Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil dalam penelitian bahwa inovasi SiBakul Markethub masih relevan dikembangkan pasca	Teori yang digunakan Teori Difusi

	Darwin, Hakimul Ikhwan Difusi dan Adopsi Inovasi SiBakul Markethub Free Ongkir DIY di Era Pandemi Covid-19.		kesulitan akses pemasaran bagi UMKM. Dari permasalahan tersebut sehingga membuat inovasi SiBakul Markethub sebagai solusi untuk membantu permasalahan UMK dengan memberikan fasilitas free ongkos kirim.		pandemi karena mendukung UMKM Go Digital dan juga memberikan kontribusi bagi pengembangan teori difusi inovasi.	inovasi oleh Rogers.
8.	Wahyu Andrean dan Maryani Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Dispendukcapil bisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	2022	Latar belakang dalam penelitian ini bahwa Dispendukcapil bisa sebuah inovasi pelayanan untuk bertransformasi dari cara tradisional ke era sekarang serta mengadopsi inovasi lokal lainnya. Untuk memenuhi keinginan masyarakat dengan teknik difusi dan modifikasi.	Metode yang digunakan metode kualitatif.	Hasil Penelitian bahwasanya adopsi inovasi pelayanan online DISPENDUKCAPILBISA sudah berjalan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih kurang. Banyak masyarakat yang	Teori yang digunakan Teori Diffusi Inovasi oleh Rogers.

	Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19.				kesulitan mengakses website karena sosialisasi yang dilakukan tidak tepat sasaran.	
9.	Sri Lestari Penerapan Adopsi Inovasi Website “Sipro” Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir	2022	Latar belakang dalam penelitian bahwasanya Sistem informasi perizinan Rohil online (SIPRO) website yang dibuat untuk pelayanan online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir, agar memudahkan pada saat proses permohonan dokumen perizinan dan non perizinan	Metode yang digunakan kualitatif deskriptif.	Hasil dari penelitian tersebut adopsi inovasi online SIPRO berjalan dengan baik tetapi sosialisasi yang dilakukan masih kurang sehingga masyarakat kebingungan dan masyarakat memilih dan percaya pelayanan secara manual dibandingkan yang online karena belum memahami alur atau SOP pelayana secara online.	Teori yang digunakan Adopsi inovasi oleh Rogers.
10.	Sutopo dan Ayu Mutiara Annur, Studi Difusi Dan	2018	Latar belakang dalam penelitian tersebut bahwa alayanan mbela wong cilik UPTKP Kbutapen	Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut	Hasil dalam penelitian tersebut bahwa difusi inovasi layanan UPTKP	Teori yang digunakan

<p>Adopsi Inovasi Dalam Layanan “Mbela Wong Cilik” Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTKP) Di Kabupaten Sragen.</p>		<p>Sragen sebagai perwujudan pelaksanaan visi misi Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada bidang kesehatan, pendidikan dan sosial ekonomi dan masyarakat miskin di Sragen.</p>	<p>metode deskriptif kualitatif.</p>	<p>kepada masyarakat miskin. komunikasi yang dilakukan secara tatap muka dari UPTKP ke Kecamatan, Desa/Kelurahan yang selanjutnya diberitahukan pada masyarakat pada saat pertemuan warga. Dalam penelitian tersebut terdapat lima kategori Serta faktor memperlancar difusi yakni layanan UPTKP memenuhi kondisi ekonomi masyarakat miskin, perilaku komunikasi, karakteristik adopter dan peran opinion leader.</p>	<p>Teori inovasi Rogers.</p>
--	--	---	--------------------------------------	---	------------------------------

Terkait dengan penelitian terdahulu yang sudah ada yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan administrasi baik inovasi yang dilakukan oleh Dinas atau instansi, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa hal ini yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan administrasi. Dengan memanfaatkan digitalisasi perkembangan teknologi informasi yang harapannya mampu mendorong birokrasi untuk memberikan pelayanan secara optimal dan berkualitas yang tidak hanya cepat selesai tetapi pelayanan yang bisa memuaskan Masyarakat. Dari hasil penelitian terdahulu banyak inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pemerintah mulai dari penggunaan aplikasi, inovasi kebijakan, dan kebijakan pemerintah jemput bola yang sering digunakan untuk membantu masyarakat.

Terdapat sepuluh kajian literatur review yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan diberbagai lembaga pemerintahan. Dari sepuluh penelitian terdahulu yang sudah dilakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu bentuk pelayanan guna memudahkan masyarakat untuk mengurus berkas kependudukan. berbagai inovasi pelayanan publik mulai dari inovasi pelayanan administrasi menggunakan aplikasi maupun kebijakan inovasi yang lainnya guna memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan smart city atau mewujudkan *good governance*.

Dalam penelitian ini yang membedakan dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan jemput bola atau pelayanan *door to door* yang dilakukan oleh pemerintah desa berdasarkan pesan whatsapp center oleh Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pelayanan kepada petugas lapang dari pemerintah desa tersebut. Hal ini Masyarakat tidak perlu meluangkan waktu, tenaga dan materi jika ingin melakukan proses pelayanan administrasi. Cukup dari rumah yang nantinya petugas akan mengambil berkas dan melayani Masyarakat tanpa perlu harus ke kantor seperti nama pada inovasi tersebut “Pecel Tempe Mendoan” yaitu pelayanan cepat tanpa meninggalkan kerjoan.

2.2 Kajian Teori

1. Teori Adopsi Inovasi

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Rogers, difusi dapat dipahami sebagai proses komunikasi dimana ide-ide baru disampaikan ke dalam suatu sistem sosial. Dalam konteks ini, difusi menekankan pada bentuk komunikasi yang spesifik terkait dengan penyebaran pesan berupa gagasan-gagasan baru. Keterlibatan dalam interaksi sangat penting untuk menyampaikan ide-ide inovatif ini (Vidiastuti, 2023). Teori inovasi yang diperkenalkan oleh Edward Rogers (dalam Chitta et. Al, 2014) mencakup Teori Adopsi Inovasi yang terdiri dari lima proses inovasi, yaitu :

- a) *Knowledge* (pengetahuan), pada tahap ini, individu diarahkan untuk memahami keberadaan dan manfaat dari suatu inovasi.
- b) *Persuasion* (kepercayaan), Disini, individu membuat keputusan berdasarkan sikap positif atau negatif terhadap inovasi tersebut.
- c) *Decision* (Keputusan), pada tahap ini, individu terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang mengarah pada adopsi atau penolakan inovasi.
- d) *Implementation* (implementasi), individu memutuskan untuk menggunakan inovasi tersebut setelah melakukan pertimbangan.
- e) *Confirmation* (konfirmasi), Ditahap ini individu melakukan penegasan keputusan mengenai penerimaan atau penolakan inovasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Inovasi dapat difahami sebagai transformasi pengetahuan menjadi produk, proses dan jasa baru. Tindakan mengadopsi sesuatu yang baru ini juga berkaitan dengan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan yang muncul atau dengan kata lain mobilitas pengetahuan, keterampilan teknologi dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa yang inovatif (Handrisal, 2021). Berdasarkan tipologi inovasi tersebut, maka Adopsi inovasi desa “Pecel Tempe Mendoan” Kabupaten Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan termasuk pada inovasi metode pelayanan yang menggunakan cara baru untuk melakukan interaksi dalam

bentuk layanan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Senggreng dengan sistem yang lebih mudah.

2. Teori Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang, jasa, atau layanan administrasi yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Hamdillah, 2023). Pelayanan publik itu sendiri merupakan kegiatan memberikan layanan kepada individu maupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014, dijelaskan bahwa standar pelayanan publik merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini menjadi tanggung jawab penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses dan teratur. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, terdapat beberapa komponen penting yang harus menjadi bagian dari standar pelayanan, yaitu :

- a. Dasar Hukum, hukum yang menjadi dasar hukum landasan pelaksanaan pelayanan
- b. Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pelayanan
- c. Sistem dan Mekanisme : tata cara yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan.
- d. Jangka waktu penyelesaian : waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan
- e. Biaya atau tarif : biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan
- f. Produk Pelayanan : Hasil akhir dari layanan yang diberikan.

- g. Sarana dan Prasarana : fasilitas penunjang yang digunakan untuk mendukung kinerja pelayanan.
- h. Kompetensi Pelaksana : kemampuan individu dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- i. Pengawasan Internal : Tindakan yang diambil untuk memastikan aparatur bekerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- j. Pengaduan : Saran dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan.
- k. Jumlah Pelaksana: Banyaknya petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan.
- l. Jaminan Pelayanan : Kepastian bahwa pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- m. Evaluasi kinerja pelaksana: Proses perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja.

Dengan memahami dan menerapkan elemen-elemen tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat dan berjalan dengan efektif.

3. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut Lester dan Stewart dalam Winarno (2007:144), dipahami secara luas sebagai pelaksanaan undang-undang yang melibatkan berbagai aktor organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan atau program-program tertentu (Christianingsih, 2020).

George C Edwards III (1980) yang dijelaskan oleh Ag. Subarsono dalam analisis kebijakan publik, menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama:

1. Komunikasi, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada seberapa baik penyelenggara memahami apa yang harus dilakukan, serta tujuan dan sasaran kebijakan yang hendak dicapai.
2. Sumber Daya, sumber daya merupakan faktor yang krusial dalam

implementasi kebijakan. Tanpa sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif.

3. Disposisi, karakter atau sifat yang dimiliki oleh penyelenggara, seperti komitmen, kejujuran, kedisiplinan, dan sikap demokratis, juga berperan penting dalam proses implementasi.
4. Struktur Birokrasi, SOP (*Standard Operating Procedures*) menjadi pedoman yang penting dalam implementasi kebijakan, membantu penyelenggara dalam melaksanakan tindakan-tindakan yang diperlukan.

Dengan memperhatikan variabel-variabel ini, diharapkan implementasi kebijakan dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diinginkan.

