

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan mengulas beberapa konsep dan teori yang terkait dengan penelitian ini yaitu inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem elektronik surat keterangan (E-Suket) di Kota Kediri. Selain itu peneliti akan memaparkan hasil dari penelitian terdahulu dengan tema yang sama sehingga peneliti bias memposisikan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah ada. Peneliti akan menjelaskan tentang judul serta metode dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu.

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelum peneliti penelitian ini melakukan *research* kepada tema yang akan diteliti. Sebagai bentuk tidak adanya kesamaan penelitian, maka hasil dari penelitian terdahulu sangat penting untuk disampaikan pada penelitian ini sebagai kajian pustaka dan mengetahui letak posisi peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Sehingga tidak ada kesamaan konsep dan juga metode yang sama dan tidak mengulang penelitian yang sama.

Penelitian dari Atnan dan Imran (2018) dengan judul Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni *mix method* sebagai metode dasarnya dengan dominasi pendekatan kuantitatif, kemudian pengolahan data dalam penelitian ini yakni analisa kuantitatif dan kualitatif, jenis metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah deskriptif yang dilakukan dengan survey jenis *cross sectional survey*, populasi dalam penelitian ini

adalah masyarakat Kota Bandung yang sudah dewasa dan bias menggunakan *handphone*, *facebook*, dan *twitter*, kemudian untuk mengetahui presentase jumlah masyarakat yang mengetahui program LAPOR menggunakan teknik sampling probabilitas jenis cluster sampling, penelitian ini menggunakan 100 orang sebagai sampel yang berasal dari lima wilayah berbeda yaitu Bandung Utara, Bandung Selatan, Bandung Barat, Bandung Timur dan Bandung Tengah, informan yang digunakan untuk menganalisis yakni (1) pengelola LAPOR dari Diskominfo Kota Bandung, (2) Anggota DPRD Kota Bandung khususnya Komisi Pemerintahan, (3) Petugas LAPOR di SKPD, (4) Tokoh Masyarakat dalam struktur RT/RW. Hasil dari penelitian ini yakni masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum mengetahui dan berpartisipasi menggunakan aplikasi LAPOR, faktor yang signifikan mempengaruhi partisipasi LAPOR adalah kemudahannya bukan karena manfaatnya.³⁷

Selanjutnya penelitian dari Sari dan Dewi (2017) dengan judul Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewah Yogyakarta, metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode kualitatif dengan menggunakan jenis deskriptif, penelitian ini juga menggunakan triangulasi data sebagai Teknik keabsahan data teknik analisa data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan baik namun belum optimal, hal ini terlihat pada beberapa aspek aduan

³⁷ Atnan Nur, Imran Ayub Ilfandy, 2018, Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Laporan di Kota Bandung, *Jurnal Wacana Politik*, Vol 3, No 2, Oktober, halaman 150-162.

dari Davidow yang kurang diimbangi dengan pelaksanaan aspek-aspek maupun prinsip pelayanan public, seperti tidak terpublikasikannya mekanisme aduan kepada masyarakat, tidak adanya kejelasan waktu dalam penanganan pengaduan, dan kurangnya koordinasi dan monitoring.³⁸

Kemudian penelitian dari Mahdias, Aryadita, dan Wicaksono. (2019) dengan judul Perkembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Andorid. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *waterfall model*. Hasil dari penelitian ini adalah perancangan telah dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dari analisis kebutuhan didapatkan informasi perwakilan pemangku kepentingan yang akan menggunakan sistem, analisis persyaratan fungsional, analisis persyaratan non fungsional, pemodelan *use case* beserta penjelasan beberapa fungsi seperti *description use case* dan *activity diagram*, *class diagram*, rancangan komunikasi data *webservice*, *relational model* dan rancangan antar muka sistem. Hasil dari perencanaan sistem kemudian diimplementasikan kedalam bentuk sistem berbasis android yang digunakan untuk masyarakat Kota Pasuruan dan sistem sistem berbasis *website* digunakan untuk petugas administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan . sistem bebrbasis android dikembangkan menggunakan Bahasa pemrograman *Java*, dengan memanfaatkan *web servive* sebagai penghubung dengan *database*, sementara sistem berbasis *website* dikembangkan dengan pemrograman PHP dan Oracle sebagai

³⁸ Sari, Yova Nisa Kurnia dan Dewi, Utami. 2017, Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewah Yogyakarta. *Journal Student UNY*, Vol 6, No 3, HALAMAN 239-249

database. Proses pengujian dilakukan dengan menggunakan *validation testing* dan *user acceptance testing* (UAT). Berdasarkan *validation testing*, fungsi atau fitur-fitur yang ada didalam sistem layanan pengaduan masyarakat berjalan sesuai harapan. Sementara itu hasil dari *user acceptance testing*, diambil kesimpulan bahwa pengguna menerima sistem dan mampu membantu mempermudah laporan pengaduan bagi masyarakat Kota Pasuruan maupun mempermudah pengelolaan pengaduan oleh petugas administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.³⁹

2.2. Inovasi

2.2.1. Pengertian Inovasi

Inovasi menjadi gagasan yang sering dilakukan oleh suatu Lembaga atau instansi untuk mencapai tujuan tertentu dari problem yang ada. Inovasi dipercaya bisa memberikan suatu perubahan yang sangat besar. Menurut Everett menyatakan bahwa M. Rogers menyatakan bahwa inovasi ialah sebuah ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.⁴⁰

Menurut Stephen Robbins menyatakan bahwa inovasi ialah sebagai sebuah gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.⁴¹

³⁹ Mahdias, Hammer Zoelfager. Aryadita, Himawat. Wicaksono, Satrio Agung. 2019. Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi*, Vol. 3, No. 1, Januari, halaman 167-176

⁴⁰ Rogers, Everett M., 1983, *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.

⁴¹ Robbins, Stephen P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*, Alih Bahasa Jusuf Udaya, Jakarta, Arcan

Menurut Zergio Zyman menjelaskan sebuah inovasi yang muncul pada organisasi merupakan perubahan pelayanan, dari tata cara yang lama menjadi tata cara yang baru. Perubahan ini terjadi karena konteks permasalahan yang dialami oleh masyarakat sehingga dibutuhkan pelayanan yang bisa menjawab kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.⁴²

Beberapa pengertian inovasi yang telah diungkapkan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwasanya inovasi merupakan penemuan baru yang diterapkan untuk kepentingan masyarakat dengan capaian atau tujuan yang menjadi konteks permasalahan.

2.2.2. Jenis-Jenis Inovasi

- a. Jika dilihat dari kecepatan perubahan dalam proses inovasi ada dua macam inovasi yaitu :⁴³
 1. Inovasi radikal , yaitu dilakukan dengan skala besar yang dilakukan oleh para ahli dibidangnya dan biasanya dikelola oleh suatu departemen penelitian dan pengembangan. Inovasi radikal ini sering kali dilakukan di suatu bidang manufaktur dan lembaga jasa keuangan.
 2. Inovasi inkremental yaitu suatu proses penyesuaian dan mengimplementasikan perbaikan yang berskala kecil.
- b. Jenis inovasi berdasarkan fungsi, ada dua yaitu:

⁴² Nurmandi, Achmad. 2014. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta :JusufKalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,hal19

⁴³ Diakses melalui <https://seputarilmu.com/2018/12/inovasi.html> pada tanggal 14 September 2019, pukul 20:30

1. Inovasi teknologi bisa berupa suatu produk, pelayanan atau proses produksi dan inovasi administrasi bisa mempunyai sifat organisasional dan struktural.
2. Inovasi sosial

2.2.3. Proses inovasi

Proses inovasi ini bisa dikatakan bahwasanya Inovasi sangat penting untuk kelangsungan hidup, dan semua inovasi strategis. Inovasi sebagai proses dan prioritas organisasi tidak dapat dipisahkan dari pengembangan dan implementasi strategi, dan semua sudut pandang inovasi strategis sangat penting untuk kesuksesan.⁴⁴ Adapun langkah-langkah dalam proses inovasi adalah sebagai berikut:⁴⁵

- a. Ciptaan ide

Sebuah ide merupakan salah satu kreativitas yang dimiliki oleh setiap individu, artinya ide ini merupakan temuan yang baru terutama dalam menentukan produk baru ataupun memodifikasi produk yang telah ada menjadi hal yang berbeda.

- b. Eksperimen awal

Eksperimen awal merupakan langkah awal yang dikaji dalam konsep untuk menetapkan nilai serta mengimplementasikan potensial yang dimilikinya. Seperti dengan berbagi ide dengan orang lain dan mengujinya dalam bentuk *prototype*.

⁴⁴Noor, Irwan, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, (Malang: UB Press, 2017) Hlm. 92

⁴⁵Wood, Wallance, Zeffane, Schermerhorn, Hunt dan Osborn. *Organisational Behaviour An Asia-Pacific Perspective*. (Singapore: JACARANDA WILEY LTD, 1998) Hlm. 654

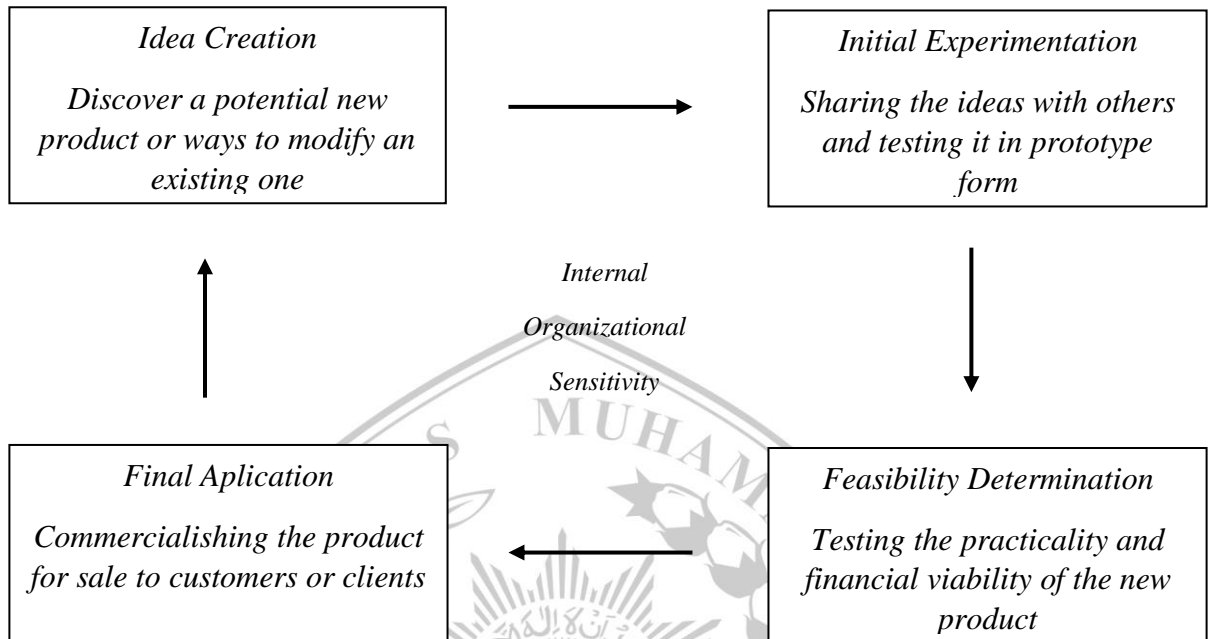
c. Studi kelayakan

Studi kelayakan atau juga disebut dengan studi formal merupakan peranan yang penting dalam proses inovasi, karena hal ini dilakukan untuk menentukan kepantasan ide dalam mengaplikasikan nanti dan mengadopsi produk atau proses baru. Selain itu dengan menguji serta kelangsungan finansial dari produk baru.

d. Aplikasi akhir

Pada aplikasi akhir ini produk ataupun layanan yang baru akan diproduksi dan juga dipasarkan, atau semua yang menjadi rancangan sebelumnya akan diimplementasikan sepenuhnya. Mengkomersialkan produk untuk untuk dijual ke pelanggan atau klien.

Dalam proses inovasi harus benar-benar memperhatikan apa yang menjadi poin-poin penting secara detail setiap *grand design* dari inovasi tersebut ataupun rancangan induk tentang orientasi dalam penciptaan inovasi. Aspek dalam inovasi seperti bagaimana kontur subyek yang dituju juga perlu di perhatikan agar inovasi tercipta sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 2.1: The innovation process: a case of new product development

Sumber : John R. Schermerhorn, Jr, *Management for Productivity*, 4th edn (New York: John Willey & Sons, 1993), p. 661. Used by permission.)

2.2.4. Teori Inovasi

Rogers menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu :⁴⁶

- a. Knowledge (pengetahuan)
- b. Persuasion (kepercayaan)
- c. Decision (keputusan)
- d. Implementation (penerapan)
- e. Confirmation (konfirmasi)

⁴⁶ Amilia, Chitta ., Sofhani , Tubagus Furqan. 2014. Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang. Volume 1. sappk.itb.ac.id/jpwk1/wp-content/uploads/2014/05/V1N2550-557.pdf. 8Juni 2016

Menurut Rogers adalah, “*an innovation is a idea, practice, or object that is perceived*” atau inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Dalam penjelasan Rogers terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam inovasi antara lain⁴⁷

Relative Advantage (keuntungan relatif) adalah tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Pada bagian ini, keuntungan relative merupakan bentuk untuk melihat inovasi yang di ciptakan apakah lebih baik jika digunakan pada satu tujuan sebelum adanya inovasi ini. Artinya inovasi dari keuntungan relative melihat apakah dampaknya inovasi yang diciptakan bisa memberikan peningkatan lebih baik pada bidang ekonomi, sosial dan kenyamanan.

Compatibility atau kompatibilitas (keserasian) adalah tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh adopter maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh adopter. Keserasian yang dimaksud oleh Rogers yakni apakah inovasi tersebut dianggap konsisten pada kebutuhan suatu wilayah sehingga diciptakannya suatu inovasi ini.

⁴⁷ Evverent Rogers. 2003. Diffussion of Innovation 5th edition. Free Pass: New York. Hal 12

Trialability atau triabilitas (dapat diuji coba) merupakan tingkat apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Suatu inovasi dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya, inovasi pada umumnya lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi, maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya. Inovasi yang telah diciptakan maka harus diuji cobakan dulu untuk melihat keberhasilannya sebelum diterapkan secara paten, sehingga perlu ditunjukkan keunggulan-unggulannya dalam uji coba inovasi.

Observability (dapat diobservasi) adalah tingkat bagaimana hasil penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi diadopsi oleh orang atau sekelompok orang. Dapat diobservasi yang di maksud Rogers ini merupakan inovasi yang dapat ditiru oleh orang lain, sehingga inovasi tersebut memberi contoh terhadap daerah lain untuk diikuti.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 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 layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Sedangkan pelayanan public menurut Ratminto dan Winarsih pelayanan public merupakan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁸

⁴⁸ Ratminto dan Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, halaman

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.⁴⁹ Sedangkan menurut McKevitt dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas spesifik mengenai pelayanan public yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “*core public services my be defined as thos services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know exsample.*”⁵⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan public merupakan pelayanan yang berupa administratif, barang, atau jasa terhadap masyarakat yang menjadi peminta layanan baik di perusahaan swasta maupun di institusi pemerintahan daerah ataupun pusat.

2.3.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila unsur-unsur yang menjadi dasar pelayanan publik berjalan sebagaimana mestinya. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut⁵¹

- a. Sistem, adanya sistem merupakan salah satu proses dari lancarnya pelyanan publik yang diberikan, sistem berperan sangat penting dalam pelayanan publik, baik dari procedure serta metode yang ada di dalam pelayanan publik.

⁴⁹ LAN., 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta:LAN.

⁵⁰ McKevitt, M., 2005. 1999. *Managing Core Public Services*. Blackwell Publishers

⁵¹ Moenir, A.S, op.cit. hlm 8

- b. Personil, selain sistem sebagai langkah dari memberikan pelayanan publik, maka personil menjadi modal dalam mendukung suksesnya pelayanan publik, personil yang dimaksud disini yakni tindak laku ASN (Aparatur Sipil Negara). Dalam pelayanan publik ASN harus bisa bekerja melayani dan mengabdikan pada negeri dengan sifat yang disiplin, profesional dan menerima menerima terhadap kritik serta saran dari masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, salah satu yang tidak bisa dihilangkan dari pelayanan publik yakni sarana dan prasarana, karena sarana dan prasarana sangat berperan andil dalam mendukung suksesnya pelayanan publik. Fasilitas yang mendukung pelayanan publik akan memberikan respon positif pada masyarakat seperti fasilitas kerja serta ruang pelayanan publik. Misalkan adanya kursi tunggu, tempat parkir yang layak.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, jika di dalam perusahaan swasta customer menjadi tujuan instansi tersebut, memperlakukan dengan baik sehingga menarik minat customer untuk bergabung di dalam perusahaan menjadi sebuah kemenangan dalam berkompetisi. Di dalam pemerintahan masyarakat sebagai customer/pelanggan sangat heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.3.3. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak semata-mata dilakukan, melainkan memiliki azas dan prinsi serta standar pelayanan public yang baik agar tujuan dari adanya pelayanan public bias tercapai dengan tepat sasaran. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi

didalam pelaksanaan tugas dan fungsniya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilaksanakan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditataati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam melakukan proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan public menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Procedure pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Komptenesi petugas pelayanan;

Kemudian untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, maka harsu ditambnahkan materi muatan yang mana telah dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis sebagai dasar dari muatan standar pelayanan public. Suusnan dari materi muatan guna melengkapi standar pelayanan public yakni sebagai berikut :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;

- c. Prosedure pelayanan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawas *intern*;
- j. Pengawas *extern*;
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

2.3.4. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayan publik berkenaan dengan peningkatan dan efesiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan manajemen pelayanan publik guna bisa melakukan pelayanan publik sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Aktivitas manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan.⁵²

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh

⁵² Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan publik didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”⁵³

Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum/pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. Layanan Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :
 - (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.
- b. Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :
 - 1) Barang
Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan..
 - 2) Jasa
Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan

⁵³ ibid

(gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

3) Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

2.4. Pelayanan Online

2.4.1. Pengertian Pelayanan Online

Pelayanan online kerap kali diterapkan didalam kegiatan masyarakat setiap hari. Pelayanan online diimplementasikan oleh instansi ataupun perusahaan swasta dengan bidang tertentu, pelayanan online juga dilakukan oleh instansi pemerintahan baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagai bentuk melayani masyarakat dengan baik dan memangkas birokrasi yang terlalu lama sehingga berujung pada lambatnya pelayanan tersebut. Selain memberikan pelayanan yang lambat bagi instansi yang tidak memakai pelayanan online juga membuat buruknya pelayanan karena akan mengganggu kesibukan seseorang yang meminta layanan.

Pelayanan online di instansi pemerintahan dikenal dengan *elektronik government* dengan singkatan *e-government* dengan sistem menggunakan digital. Penerapan e-government yang dilakukan secara efektif diyakini mampu memperbesar potensi pemerintah untuk menjalankan fungsinya.⁵⁴ United Nation menganggap

⁵⁴ United Nations. 2014. *United Nations e-government Survey 2014: E-Government for the Future we Want*. New York: United Nations. Halaman 141.

bahwasanya penerapan e-government dianggap memiliki potensi yang luar biasa untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah dan sector publik terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Arduini dan Zanfei dalam Rahayu dan Juwono, *E-government* memiliki definisi yang berbeda-beda sesuai dengan berbagai keilmuan seperti administrasi bisnis, sistem informasi, komunikasi, ataupun manajemen publik.⁵⁵ Setiap bidang ilmu pengetahuan memiliki pembahasan e-government dari prespektifnya masing-masing. Oleh karena itu electronic government memiliki beberapa pengertian yang diungkapkan oleh para ahli dengan berbagai macam latar belakang serta hasil penelitiannya.

E-Government dapat diartikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan public, serta tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat.⁵⁶

Menurut Kurniawan dalam Hardiansyah E-Government juga dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sector public (baik yang berada pada tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan public yang efisien, transparan dan efektif.⁵⁷

⁵⁵ Rahayu, Amy Y.S. dan Juwono Vishnu,. 2019. *Birokrasi dan Governance : Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada. Halaman 318

⁵⁶ Spirakis, Grigorios., Christina Spiraki, dan Konstantinos Nikolopoulos. 2010. The Impact of Electronic Government on Democracy: E-Democracy Through E-Participation. *Electronic Government, an International Journal*, 7 (1), halaman 75-88

⁵⁷ Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, halaman 129

2.4.2. Jenis-jenis Pelayanan Online

Pelayanan online atau disebut dengan e-government. Pelayanan online yang dimaksud disini yakni pelayanan publik dari instansi pemerintahan sehingga disebut dengan *electronic government (E-Government/E-Gov)*. E-Government memiliki banyak ragam dan jenis yang berbeda-beda sesuai dengan konteks dari pelayanan tersebut.⁵⁸

a. *Government to Citizen*

Government dengan raga mini melihat interaksi antara pemerintah dengan *stakeholder* utamanya, yaitu masyarakat melalui penyediaan kemudahan akses ke berbagai layanan pemerintah. Pengguna *e-government* bagi pemerintah dapat mempermudah interaksinya dengan masyarakat, sehingga hal ini merupakan salah satu langkah *good government* yang mengedepankan birokrasi yang baik, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Adanya interaksi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat yaitu supaya masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu akses ini juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah sebagai sarana untuk menarik wisatawan dan investor asing, memberikan informasi mengenai daerah tersebut

⁵⁸ Rahayu, Amy Y.S. dan Juwono Vishnu,. 2019. *Birokrasi dan Governance : Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada. Halaman 323.

baik itu jadwal transportasi, rumah sakit maupun ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan kepada pemerintah dan lain sebagainya.

Contoh interaksi dari ragam *government to citizen* yaitu penyediaan portal pelayanan terpadu melalui *website* resmi pemerintah sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan urusan yang berhubungan dengan pemerintah dari berbagai lokasi. Ragam *government to citizen* sudah mulai mernajak dilakukan oleh beberapa pemerintah daerah di Indonesia.

b. *Government to Governments*

Ragam dari *Government to Governments* berkaitan dengan hubungan pemerintah sebagai sebuah institusi dan institusi pemerintahan lainnya. Ragam *Government to Governments* dapat diartikan sebagai bentuk kolaborasi antarinstansi pemerintah terkait dengan pertukaran informasi.

Interaksi ini bertujuan untuk memberikan saluran komunikasi antar sector pemerintah sehingga dapat berkolaborasi dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Pertukaran informasi ini banyak memiliki manfaat yang berkenaan dengan dampak yang baik pada masyarakat. Contoh dari interaksi *governments to governments* melalui *e-governments* adalah penyediaan data-data masyarakat serta kondisi Indonesia oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang merupakan sebagai dasar kementerian atau institusi pemerintah lain dalam membuat kebijakan.

c. *Government to Bussinesses*

Selanjutnya ragam dari *government to businesses* yaitu ragam pemerintah dan sector bisnis, ragam ini merupakan ragam yang pasti setiap negara memiliki ragam *government to businesses* yang mana hal ini sama-sama memiliki keuntungan antara pemerintah dan swasta, tugas pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan dengan baik mestinya. Pihak swasta dalam hal ini pengusaha, memerlukan banyak informasi yang dimiliki pemerintah, dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Di setiap negara pasti memiliki ragam dari *government to businesses* karena ini nmenjadi dasar majunya negara dari sisi perekonomian.

d. *Government to Employees*

Ragam dari *government to employess* dapat mempermudah interaksi pemerintah sebagai sebuah organisasi dengan para anggota atau pegawai di dalamnya. Interaksi ini merupakan hubungan antara pemerintah dengan pegawainya melalui bantuan teknologi. Tujuan dari adanya *government to employees* memiliki semua informasi pegawainya untuk diberlakukannya suatu kebijakan kepada pegawainya, penyelenggaraan pelatihan, serta dapat dijadikan cara efektif untuk pegawai berbagi pengetahuan.

e. *Government to Other Institutions*

Kemudian yang terakhir jenis atau ragam dari *e-government* yaitu *government to other institutions* yang mana dalam *government to other*

institutions menggandeng pada *stakeholder* yang lain, yaitu NGO ataupun kelompok-kelompok kepentingan lainnya di dalam masyarakat. Interkasi ini memnjelaskan tentang hubungan pemerintah dengan organisasi non profit dan profit maupun dengan organisasi lain diluar pemerintahan.

