

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian menjabarkan beberapa teori yang digunakan acuan untuk membahas hasil penelitian. Selain itu, penulis juga mengulas literatur atau penelitian sebelumnya yang relevan dengan analisis efektivitas inovasi publik dalam bentuk program mobil serbaguna pelayanan masuk kampung di Disdukcapil, serta membandingkannya dengan temuan penelitian ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya dapat memberikan panduan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian, memperluas kerangka teoritis yang digunakan, serta mempertimbangkan hasil-hasil penelitian sebelumnya dalam analisisnya.

Sebagai contoh, penelitian (Nimas Aulia Nandha Pratama 2020) yang mengevaluasi inovasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Batu, menggunakan teori Richard M. Streers. Meskipun tujuannya tercapai, namun ada aspek yang belum memenuhi harapan masyarakat, seperti fasilitas untuk masyarakat dengan keterbatasannya dalam hal fisik maupun penyuluhan terhadap inovasinya tersebut.

Sementara itu, penelitian oleh Mashfiah, Cikusin, dan Afifuddin (Mashfiah, Cikusin, and Afifuddin 2019) tentang keefektifan pelayanan pembuatan KK pada Kec. Sedati Kab. Sidoarjo menggunakan teori Basil Georgopoulos dan Arnold Tannenbaum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sudah sesuai serta efektif selaras pada apa yang diperlukan warga, terutama pada proses pemberian pelayanannya.

Penelitian lainnya oleh Ifayanti, Ati, dan Muchsim (Ifayanti, Ati, and Muchsim 2023) tentang efektivitas program Mosgun Pelampung di Dinas yang sama menggunakan teori Makmur (2011), menyoroti ketepatan waktu dalam program tersebut dan faktor pendukung seperti sarana dan prasarana.

Melalui tinjauan terhadap berbagai penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas program, perlu diperhatikan aspek sarana, prasarana, dan ketepatan. Perbaikan dalam budaya pelayanan, inovasi yang

sesuai, serta peningkatan kualitas juga penting. Pemerintah juga diharapkan meningkatkan fasilitas yang mendukung kualitas pelayanan publik dan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk tujuan ini. Alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana juga diperlukan agar kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diatasi.

2.2 Kerangka Teori

2.1.1 Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas, menurut (Himam 2016), merujuk pada kemampuan dalam pencapaian sasaran yang dibuat sebelumnya melalui proses aktivitasnya. Konsep tersebut juga didefinisikan oleh Harbani Pasolog sebagai pencapaian tujuan yang direncanakan karena adanya proses. Perlu dicatat bahwa efektivitas berbeda dengan efisiensi, meskipun sering kali digunakan bersamaan. Efisiensi lebih fokus pada rasio biayanya dengan hasil, sementara keefektifan lebih terkait mencapai tujuannya secara langsung.

(Desrinelti, Afifah, and Gistituati 2021) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan dari seseorang maupun instansi yang selaras pada tujuan. Artinya, semakin banyak tujuan yang tercapai, semakin efektif suatu kegiatan dianggap.

Efektivitas merupakan elemen kunci pada perealisasikan sasaran dari aktivitas, program maupun organisasinya. Hal itu tergolong efektif jika sudah sesuai dengan tujuannya yang direncanakan. Hadayanigrat, sebagaimana yang disebutkan oleh (Lontoh, Kasenda, and Kairupan 2019), menjelaskan keefektifan ditentukan melalui seberapa jauh sasaran ataupun tujuannya tercapai.

Mengacu uraian tersebut, maka efektivitas melibatkan proses secara sistematis dalam mencapai tujuannya yang sudah dibuat sebelumnya. Sebuah program dapat dianggap efektif jika hasilnya bersesuaian pada apa telah disusun. Menurut Hall, keefektifan juga berkaitan dengan

manajemen waktu dan sejauh mana suatu organisasi mampu mewujudkan tujuannya.

2. Pengukuran efektifitas

Mengukur efektivitas sebuah organisasi tidaklah mudah karena melibatkan banyak sudut pandang dan tergantung pada penilaian dan interpretasi individu. Evaluasi ini seringkali dilakukan dengan melihat pencapaian hasil kerja oleh organisasi tersebut, di mana efektivitas diukur berdasarkan apakah tujuan telah tercapai atau tidak (Lontoh et al. 2019).

Apabila instansinya berhasil mewujudkan tujuan, maka dikatakan telah menjalankan tugasnya dengan efektif. Namun, penting untuk diingat bahwa efektivitas tidak hanya mengacu pada pembiayaan yang dikeluarkan dalam perealisasiian tujuan. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor kunci, yang dipengaruhi oleh beragam aspek seperti pola pengadaan, dukungan SDM maupun struktur kelembagaannya.

Tjiptono, seperti yang dijelaskan oleh (Zaenuri, Musa, and Iqbal 2020), mengidentifikasi ciri-ciri kualitas pelayanan secara teoritis diantaranya:

- 1) Tepat waktu pelayanannya, termasuk waktu tunggu maupun prosesnya.
- 2) Akurasi layanan, mencakup ketiadaan *error*.
- 3) Keramahan maupun Kesopanan pada pemberian layanan.
- 4) Mudahnya akses untuk mendapat layanan, seperti jumlah petugas tersedia maupun fasilitas yang mendukung misalnya komputer.
- 5) Kenyamanan mendapatkan layanan terkait pada ketersediaan informasi, ruang pelayanan, lokasi, tempat parkir, dll.
- 6) Atribut yang lain, misalnya ruang tunggu dengan AC, kebersihannya serta sebagainya.
- 7) Melalui pengukuran dan peningkatan aspek-aspek ini, organisasi dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanannya secara keseluruhan.

3. Faktor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut (Firdausy 2014) berbagai faktor yang memengaruhi keefektifan instansi dapat disusun yakni:

- 1) Kehadiran tujuan terdefinisi dengan jelas.
- 2) Struktur organisasinya terbentuk.
- 3) Partisipasi maupun dukungannya dari warga.
- 4) Sistem nilai dari suatu instansi.

Keberadaan tujuan yang jelas merupakan landasan bagi organisasi untuk berjalan secara terarah. Tujuan ini memberikan motivasi kepada anggota organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Struktur organisasi juga berpengaruh dalam menentukan efektivitasnya karena struktur tersebut adalah kerangka kerja yang mengatur jalannya organisasi. Struktur yang efektif adalah yang mampu menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik tanpa terlalu rumit.

Selain itu, dukungan dan partisipasi dari masyarakat serta adopsi sistem nilai yang konsisten juga penting. Tanpa dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat serta tanpa adanya sistem nilai yang dipegang teguh, akan sulit bagi organisasi untuk mencapai efektivitasnya. Oleh karena itu, faktor-faktor ini harus diperhatikan secara serius jika organisasi ingin mencapai efektivitas yang (Suri, Ma'arif, and Atika 2022).

4. Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran mewujudkan tujuannya, yang mengindikasikan apakah suatu program telah berhasil mencapai hasilnya sesuai rencana. Evaluasi efektivitas suatu organisasi bisa dilakukan melalui berbagai perspektif serta bergantung pada perspektif penilai serta penerapannya. Jika dipertimbangkan dari sudut produktivitas, manajer memegang peranan penting dalam memastikan pemahaman yang baik mengenai hal ini (Ifayanti et al. 2023). Duncan, seperti yang disebutkan oleh

Steers, mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas mencerminkan sejauh mana program yang direncanakan mampu meningkatkan atau mencapai hasil yang diinginkan dalam memberikan pelayanan. Proses dimulai dengan perencanaan input melalui komunikasi yang efektif, kemudian dilanjutkan dengan proses sosialisasi untuk memberikan pemahaman lebih lanjut kepada badan hukum atau masyarakat.

Efektivitas suatu program bergantung pada input dan prosesnya. Oleh karena itu, kemampuan operasionalnya ketika menjalankan berbagai program kerja bersesuaian pada tujuannya menjadi kunci. Dengan menyeluruh, efektivitas bisa dijelaskan dengan kemampuan instansinya untuk menjalankan tugas pokok maupun sarannya (Sulistiowati 2020). Keberhasilan program, kepuasan pada program, pencapaian sasaran, serta level input serta output menjadi indikator dalam penentuan keefektifan proker dengan komprehensif.

2.2.2 Inovasi

1. Definisi inovasi

Inovasi merujuk pada gagasan, praktik, metode, barang, atau carabaru dari seseorang ataupun kelompok guna mewujudkan tujuannya ataupun pemecahan permasalahan. Menurut Osborne & Brown, seperti yang disebutkan dalam penelitian oleh (Panelewen, Haryono, 2022) inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru. Pendapat ini sejalan dengan pandangan (Deby, Putri, and Mutiarin 2018), yang menggambarkan inovasi sebagai serangkaian kegiatan instansi dengan menerapkan teknologi melalui ide hingga komersialisasi, dengan fokus pada proses, produknya maupun layanan yang baru.

Menurut UU No. 18 Tahun 2002 terkait Sistem Nasional Penelitian, inovasi terkait dengan aktivitas meneliti, mengembangkan ataupun merekayasa guna pengembangan implementasi praktis dari suatu nilai maupun ilmu baru ataupun menggunakan teknologi pada proses produksinya dari suatu produk.

Maka inovasi dapat diinterpretasikan sebagai strategi yang berhasil berkat mengenalkan upaya baru melalui metode-metode yang telah ada sebelumnya hingga didapatkan perubahan signifikan guna mentransformasi input menjadi output (teknologi).

2. Tujuan Inovasi

Zulfa Nurdin, seperti yang dikutip oleh (Ilya Avianti 2020) mengemukakan bahwa inovasi dibutuhkan oleh instansi untuk mempertahankan eksistensinya di lingkungan sekitar. Melalui inovasi, masyarakat dapat lebih mudah menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi. Tujuan dari inovasi adalah:

- 1) Upaya penghematan waktu
- 2) Optimalisasi produktivitas
- 3) Peningkatan efisiensi
- 4) Pemenuhan apa yang dibutuhkan masyarakatnya

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa berbagai jenis inovasi pada sektor publik mencakup inovasi produk layanan, strategi ataupun kebijakan, maupun sistem. Demikian menjelaskan inovasi mempunyai berbagai bentuk, dan secara umum, inovasi merupakan perubahan yang mengarah pada peningkatan yang lebih menarik dan bermanfaat dari sebelumnya, sehingga tercipta sebuah perubahan yang lebih efektif dan efisien.

3. Tingkatan Inovasi

Shapiro, seperti yang disebutkan oleh (Rafinzar et al. 2020) dengan tegas menjelaskan inovasi adalah kemampuan. Bagi instansi dengan kecenderungan inovatif, semua aspek aspeknya tersebut menjadi

pertimbangan. Inovasi diartikan dengan kemampuan ditinjau melalui beragam level pengembangan inovasinya mulai dari penambahan nilai hingga tingkat kecanggihannya. Di tingkat awal, hal itu dianggap peristiwa tunggal, kemudian berkembang menjadi proses pada tingkat kedua, dan pada tingkat ketiga, inovasi menjadi suatu kapabilitas yang terintegrasi.

Inovasi pada suatu sektor publik dianggap solusi maupun terobosan dalam menghadapi kendalanya dari organisasi, seperti yang disampaikan oleh (Putri and Lanin 2018). Karakteristik sistem tersebut seringkali statis serta cenderung kaku diharapkan bisa diubah dengan penyebaran budaya inovasi. Hal itu perlu dipelihara serta diperkuat, mengingat dinamika eksternalnya serta tuntutan akan perubahannya dengan semakin meningkat, terutama level literasi yang tinggi. Hal ini mengakibatkan timbul kesadaran terhadap hak mereka. Maka, sektor publik diharapkan lebih fleksibel dan responsif dalam mengakomodasi setiap perubahan yang terjadi.

2.2.3 Pelayanan public

1. Pelayanan public

Pelayanan publik yakni menciptakan rasa puas untuk individu yang mendapat layanan, menjaga keterdekatan terhadap penerimanya dari layanan, maupu memberi pengalaman baik bagi mereka. Tujuan utamanya tidak lain guna memenuhi kebutuhan, harapan, ataupun aktivitas penerima layanan sesuai dengan realitas yang mereka alami, seperti yang dijelaskan oleh (Danil, Munjin, and Seran 2020).

Menurut definisi yang dikemukakan oleh (Deby et al. 2018) pelayanan publik didefinisikan dengan kegiatan dari birokrasi publik guna melaksanakan pemenuhan apa yang dibutuhkan warganya selaku pemakai layanan. Mereka termasuk masyarakat yang memerlukan layanan seperti membuat akta kelahiran, KK maupun akta nikah.

Untuk memastikan bahwa pelayanannya sudah memuaskan, maka pelayanannya wajib mengikuti suatu asas tertentu. Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 dalam (Suri et al. 2022) menetapkan 12 asas penyelenggaraan

pelayanan publik. Di antaranya adalah asas kepastian hukum, kepentingan umum, persamaan perlakuan keseimbangan hak maupun kewajiban, kesamaan hak, partisipasi, keprofesionalan, akuntabilitas, keterbukaan, fasilitas maupun perlakuannya secara khusus untuk suatu kelompok, kecepatan, ketepatan waktu, keterjangkauan serta kemudahannya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik wajib menjalankan tanggungjawabnya dan memberi pelayanan terbaiknya guna meningkatkan layanan publik. Rasa puas masyarakat menjadi tolak ukur kesuksesan pelayanan publik dari pemerintah, seperti yang diungkapkan (Malang 2023) standar pelayanan public meliputi :

1. Prosedur pelayanan .prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan serta termasuk proses pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya layanan. Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Dari segi konseptual, tujuan diadakan pelayanan publik yakni memenuhi kebutuhan warga melalui proses menyediakan layanan berkualitas prima sesuai berbagai prinsip pada Surat Kapmen PAN No. 63 Tahun 2003 mencakup:

- 1) Kesederhanaan, yang mengacu pada tata cara memberikan layanan yang mudah dipahami, cepat, lancar, serta tidak rumit.
- 2) Keamanan, yang menekankan perlunya proses dan perolehan layanan yang aman, nyaman, terpercaya, dan sesuai dengan kepastian hukum.

- 3) Kejelasan serta kepastian, yang menegaskan ketegasan maupun kepastiannya terkait prosedur, syarat, pengetahuan maupun tanggungjawab petugasnya.
- 4) Keterbukaan, yang menjamin transparansi prosedur, persyaratan, waktu, fasilitas, akurasi, kepastian biayanya, sistem, dan alat yang tersedia.
- 5) Efisiensi dan ekonomis, yang mencakup syarat ringan, disiplin petugas, pembiayaan layanan yang wajar mengacu ekonomi warga.
- 6) Keadilan merata, menjamin aksesnya dengan merata serta adil pada layanan publik, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, serta responsif dan dukungan petugas dalam memberikan bantuan dan distribusi yang merata.
- 7) Ketepatan waktu, yang menjamin bahwa pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dengan tepat waktu, termasuk informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu, dan kepastian jadwal pelayanan.

Dengan mengacu pada definisi dan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya kolektif dari individu atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian serupa terhadap suatu hal, dengan tujuan mencapai good governance.