

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Literatur Review

Meskipun tidak ada orang yang dapat setuju tentang cara terbaik untuk mendefinisikan inovasi, sejumlah ahli berusaha untuk menentukannya. Menurut Kanter Djamaludin (2012: 34), inovasi adalah hasil dari penerapan ide-ide baru dalam kehidupan manusia. Inovasi didefinisikan sebagai pembuatan dan penerapan kombinasi baru. Kombinasi baru dapat mencakup berbagai produk, jasa, proses kerja, pasar, sistem, kebijakan, dan kebijakan baru. Inovasi juga didefinisikan oleh Barat sebagai penerapan metode baru yang bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat (Djamaludin, 2012: 34).

Banyak ahli tidak setuju tentang definisi "inovasi". Menurut Rott (2008), inovasi adalah inti dari semua operasi bisnis, karena sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, inovasi mengatur semua tindakan, seperti proses pengembangan konsep, pengembangan teknologi, pembuatan, dan pemasaran barang baru atau yang telah dikembangkan.

Drucker (2012) menyatakan bahwa inovasi adalah alat unik bagi perusahaan yang memungkinkan mereka mengeksplor atau memanfaatkan perubahan sebagai kesempatan untuk menjalankan bisnis yang berbeda. Ini dapat didefinisikan sebagai disiplin, pendidikan, dan praktik.

Inovasi berasal dari gagasan baru, dan kreativitas adalah kemampuan untuk membuat ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi tidak akan berhasil tanpa kreativitas karena keduanya biasanya digunakan bergantian. Inovasi, menurut Stamm (2008), adalah gabungan dari kreativitas dan komersialisasi. Sehingga produk yang dihasilkan sangat inovatif, perusahaan membutuhkan proses, prosedur, dan struktur proyek yang tepat waktu dan efektif.

2.2 Konsep Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Kata latin "innovare", yang berarti "perubahan baru," adalah asal kata "inovasi", yang baru dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris pada abad ke-16. Teknologi baru atau penemuan baru biasanya disebut inovasi biasa. Selain itu, inovasi tidak selalu berarti mengubah sistem secara keseluruhan; sebaliknya, inovasi hanya menambahkan hal baru ke dalam sistem yang sudah ada untuk membuatnya tetap up-to-date.

Inovasi adalah proses yang selalu berubah di mana individu, organisasi, lembaga, dan struktur ekonomi makro melakukan transformasi untuk menghasilkan ide baru. Ini dilakukan dalam upaya untuk menyelesaikan masalah mendesak, dan kata kuncinya adalah "novelty in action". Inovasi adalah dinamika yang terdiri dari tiga tahap, menurut Dopfer dan Potts (2008): "Permulaan, yaitu tahapan di mana wirausahawan memperkenalkan ide baru; Kedua, adopsi, yaitu proses yang mendorong untuk memilih pasar yang dapat meningkatkan pertumbuhan perusahaan karena adanya konsumen yang berbeda; dan ketiga, retensi, yaitu tahap di mana ide baru diinternalisasi, diinternalisasi, dan diorganisasikan dalam sistem ekonomi."

Bab khusus tentang inovasi lokal ada dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pada pasal 386, ayat 1 menyatakan bahwa "Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah," dan ayat 2 menyatakan bahwa "Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah." Inovasi adalah penemuan baru, teknologi baru, atau pengembangan produk atau teknologi lama dalam upaya untuk mengembangkan atau menemukan ilmu pengetahuan.

Dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation* (1962, 1971, 1983), Everett M. Rogers memberikan banyak penjelasan tentang konsep difusi inovasi. Karena Rogers mengemukakan empat bagian utama proses difusi inovasi: inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial, fokus utama penelitian ini adalah pada inovasi dan saluran komunikasi. Jika inovasi memiliki ciri-ciri yang

disebutkan oleh Rogers, yaitu kemampuan untuk diamati, kemampuan untuk diujicobakan, kemampuan untuk diujicobakan, kompatibilitas, kompleksitas, dan keunggulan relatif (Setianto, 2016).

Menurut Miles B dan Mattehew (Tahir & Harakan, 2017), ada empat kategori inovasi :

- a. Memiliki kekhasan: Inovasi memiliki kekhasan dalam arti ide, program, tatanam, sistem, dan kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur pembaharuan: Inovasi adalah karya dan hasil pemikiran yang memiliki kadar kebaruan.
- c. Memiliki program yang terencana: Inovasi adalah karya dan hasil pemikiran yang memiliki kadar kebaruan. harus memiliki program yang jelas dan direncanakan secara menyeluruh.
- d. Inovasi harus memiliki tujuan, yang berarti program inovasi harus memiliki cara untuk mencapai tujuan tersebut, serta strategi dan jalan untuk mencapainya.

Saat ini, inovasi di sektor publik sangat penting karena ada risiko kelangsungan hidup bisnis dan peluang persaingan antara lembaga publik dan lokal. Beberapa wilayah telah melakukan inovasi di sektor publik untuk menyelesaikan berbagai masalah pelayanan dan pembangunan, menurut Muluk (2008:42). Inovasi adalah alat untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

Inovasi juga digunakan untuk meningkatkan kualitas dan berdampak pada masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan lama yang tidak berhasil. Pada dasarnya, inovasi adalah mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi biasanya didefinisikan sebagai perubahan perilaku dan biasanya dikaitkan dengan lingkungan yang berkembang dan dinamis. Ada banyak

perbedaan pendapat tentang definisi inovasi. Rogers, salah satu penulis terkenal tentang inovasi, menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau barang yang dianggap baru oleh orang-orang di tempat lain yang telah diadopsi. Sumber lain mengatakan bahwa inovasi adalah seluruh proses membuat dan menjual barang atau jasa berkualitas tinggi yang baru, lebih baik, atau lebih murah daripada yang ada sebelumnya. Namun, menurut Damanpour, inovasi dapat mencakup barang dan jasa baru, teknologi proses produksi, sistem administrasi dan struktur baru, atau rencana baru untuk anggota organisasi.

Menurut Suharyadi, inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas untuk memecahkan masalah dan menemukan peluang baru. Inovasi dapat didefinisikan sebagai ide-ide baru, praktik-praktik baru, atau objek-objek baru yang dianggap baru oleh individu atau masyarakat. Karena kreativitas dapat menghasilkan manfaat, kreativitas sangat penting dalam inovasi, yang menghasilkan produk baru dan cara distribusi baru.

3. Tipologi Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury, yang dikutip oleh Muluk (2008: 45), inovasi adalah pembuatan, implementasi, dan proses produk, pelayanan, dan metode pelayanan baru yang dihasilkan dari efektivitas, efisiensi, atau kualitas hasil. Sementara inovasi yang berhasil adalah pembuatan dan implementasi proses, produk, dan metode pelayanan baru yang dihasilkan dari pengembangan nyata dalam hal efektivitas, efisiensi, atau kualitas hasil.

Menurut Halvorsen (2005), "tipologi adalah ilmu tentang bagian manusia dalam golongan menurut corak watak masing-masing (KBBI, 2012)."

- a. pelayanan baru atau yang diperbaiki (pelayanan baru atau yang diperbaiki), seperti kesehatan di rumah.
- b. inovasi proses (inovasi proses), seperti perubahan dalam proses penyediaan pelayanan menjadi lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.
- c. inovasi administratif (inovasi administratif), seperti penggunaan instrumen kebijakan baru karena perubahan kebijakan.
- d. inovasi sistem (inovasi sistem), seperti kesehatan di rumah.

- e. (inovasi konseptual), adalah perubahan perspektif, seperti manajemen air terpadu atau leasing kendaraan.
- f. Perubahan rasional yang radikal, yang berarti bahwa karyawan pemerintah harus mengubah perspektif mereka.

Inovasi adalah penemuan baru yang unik, khas, dan berbeda dari penemuan sebelumnya. Hal ini membuatnya penting.

4. Atribut Inovasi

Anda harus yakin bahwa melakukan sesuatu baru akan memiliki banyak manfaat. Sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008: 17-18), Everett M Rogers mendefinisikan karakteristik inovasi sebagai berikut:

- a. Keuntungan Relatif atau Keuntungan Relatif: Inovasi harus memiliki lebih banyak keuntungan dan nilai dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai inovatif yang membedakan inovasi dari yang lain.
- b. Kompatibel atau Kesesuaian Inovasi juga memiliki arti bahwa inovasi yang lebih tua tidak selalu dibuang begitu saja karena faktor biaya. Mereka juga menjadi bagian dari transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat mempercepat adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi.
- c. Kerumitan atau Kerumitan: Inovasi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya karena sifatnya yang baru. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah besar.
- d. Kemungkinan Trialable atau Triability: Inovasi baru dapat diterima hanya jika telah diuji dan terbukti memiliki nilai atau keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya.
- e. Observasi atau Kemudahan Untuk Dilihat: Inovasi juga harus dilihat dari sudut pandang bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik.

5. Tujuan Inovasi

Secara umum, tujuan inovasi adalah membuat lingkungan yang memungkinkan usaha mereka berkembang dengan baik. Menurut Makmur dan Thahier (2015), ada empat (empat) perspektif yang membentuk dasar tujuan inovasi:

- a. Perspektif anggaran atau financial, yang berarti bahwa perusahaan harus selalu berinovasi untuk mendapatkan hasil yang banyak dengan anggaran yang kecil.
- b. Perspektif pelanggan, yang berarti bahwa semua bagian perusahaan harus selalu berinovasi untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan dan memberikan layanan terbaik.
- c. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yang berarti bahwa setiap bagian manajemen harus terus berinovasi untuk membuat lingkungan perusahaan menyenangkan.
- d. Perspektif untuk memperluas bisnis.

6. Prinsip Inovasi

Menurut Kuratko dan Hodgetts (2007), ada beberapa dasar inovasi:

- a. Fokus pada tindakan: Inovator harus selalu membuat ide-ide baru, peluang, atau sumber inovasi.
- b. Membuat produk, proses, atau jasa yang sederhana dan mudah dipahami/
- c. Inovator harus memiliki ide untuk membangun, mengembangkan, dan memungkinkan pertumbuhan dengan perencanaan dan ekspansi yang tepat dan pada waktu yang tepat.
- d. Mencoba, menguji, dan merevisi.
- e. Inovator harus mengikuti aturan mencoba, menguji, dan merevisi. Ini sangat bermanfaat untuk pekerjaan yang memiliki kekurangan dalam produk, proses, atau jasa.
- f. Kesuksesan tidak dapat dijamin dengan belajar dari kesalahan inovasi. Ada kemampuan untuk menghasilkan ide baru bahkan dari kegagalan.

2.3 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

"Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, serta di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat" adalah definisi dari pelayanan publik. Institutional Administration of the United States: 1998. Namun, Departemen Dalam Negeri mengatakan bahwa pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu, yang membutuhkan hubungan interpersonal dan empati untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan. Produk dibuat oleh setiap pelayanan, menurut Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2004).

Namun, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah definisi utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi 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.

Menurut A. Imanto (2002), siklus pelayanan adalah "Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat pelanggan mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesainya layanan yang diberikan."

Beberapa definisi tambahan dari pelayanan publik yang sering digunakan termasuk:

- a. Menurut Lovelock, Christopher H. (1991:7), "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Dengan kata lain, layanan tidak memiliki bentuk atau bentuk yang dapat dimiliki,

dan tidak berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi penerima layanan dapat merasakan dan mengalaminya.

- b. Dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services* (1998), Davit Mc Kevitt menyatakan bahwa "Core Public Services maybe defined as those seVICES which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare, and security p provide the most obvious best know example"

Untuk mencapai kepuasan penerima, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang ditentukan.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, lembaga penyedia layanan publik harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik, selain memenuhi beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Dalam bukunya (Daryanto dan Setyobudi, 2014) Lovelock menyatakan bahwa ada lima prinsip penting yang diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang termasuk:

- a. Tangible seperti kemampuan fisik, peralatan personal, dan masyarakat materil Di sini, kemampuan fisik penulis terbatas pada apa yang dapat dilihat dengan mata tentang penampilan pegawai, tempat pelayanan, dan fasilitas kantor.

- b. Kemampuan untuk membuat pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan cepat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki layanan yang baik. Ini menunjukkan bahwa layanan tersebut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan bahwa karyawan di bidang masing-masing sesuai dengan kemampuan mereka.
- c. Responsif. Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan. Karena belum ada Customer Service yang khusus menangani keluhan masyarakat, layanan yang diberikan selama pandemi COVID-19 masih perlu ditingkatkan.
- d. garanti, pengetahuan, perilaku, dan kemampuan karyawan Pelayanan administratif yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur.
- e. Empaty, perhatian perorangan pada pelanggan yang diterima masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administratif sudah cukup baik, dimana dalam memberikan pelayanan disama ratakan, pegawai melayani dengan sopan dan ramah. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan jalur khusus difabel, agar memudahkan untuk mendapatkan pelayanan.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas, seperti yang ditunjukkan oleh Pasal 18A UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Asas-asas berikut ini digunakan dalam pelayanan publik di Indonesia.

- a. Asas Keterbukaan/Transparansi

Menurut prinsip keterbukaan pelayanan publik, semua aspek penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka bagi masyarakat, dari rencana kebijakan hingga pelaksanaan, dan harus mudah diakses oleh semua pihak jika mereka membutuhkan informasi.

- b. Asas Keadilan

Aristoteles menganggap keadilan sebagai kebijakan yang berkaitan dengan hubungan antara manusia. Dia menyatakan bahwa keadilan terdiri dari dua kategori:

- Keadilan sebagai prioritas umum, yang menciptakan gagasan keadilan.
- Keadilan sebagai prioritas khusus, yang menciptakan dua gagasan keadilan: keadilan distributif dan komunikatif.

Sila kedua Pancasila, yaitu kemanusiaan yang adil dan beradab, merupakan dasar keadilan negara Republik Indonesia. Sila kedua dari Pancasila, yang menyatakan bahwa kebijakan legislatif, eksekutif, dan yudikatif harus mencerminkan prinsip keadilan bagi warga negara, harus menjadi dasar bagi semua kebijakan tersebut. Pemerintah harus bertindak dengan jujur, adil, dan bijaksana. Selain itu, hukuman harus ditegakkan dengan tegas, tidak tumpul ke atas tetapi tegas ke bawah, dan setiap orang harus diperlakukan dengan adil.

c. *Asas Good Governance*

Untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara, pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata diperlukan. Hal ini diperlukan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara efektif, berhasil, dan bebas dari KKN.

4. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kemenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003), jenis pelayanan publik termasuk:

- a. Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen dalam pelayanan administratif meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, IMB, Paspor, dan lainnya.

- b. Pelayanan yang menghasilkan berbagai barang yang dibutuhkan publik, seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih, disebut sebagai pelayanan barang.
- c. Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pengiriman barang, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan di atas, kita tahu bahwa jenis-jenis pelayanan publik terdiri dari administratif, barang, dan jasa. Jenis-jenis ini dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan dalam proses pelayanan yang diinginkan.

2.4 Aplikasi PLAVON

PLAVON Dukcapil mempunyai makna yaitu Pelayanan Via Online yang menangani delapan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil antara lain pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga, KIA, SKPWNI/SKDWINI dan dokumen kependudukan lainnya ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil secara online.

Pembangunan aplikasi PLAVON berbasis web bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi adminduk.

Aplikasi yang mulai aktif sejak 06 April 2021 ini merupakan inovasi pelayanan oleh Dispendukcapil Sidoarjo untuk menjawab problematika yang ada, yaitu adanya batasan kuota pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang berlandaskan pada (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, 2019).

Layanan ini dapat diakses secara online melalui situs web atau aplikasi di smartphone maupun komputer. Ada beberapa opsi akses yang tersedia, termasuk pembuatan akun, aktivasi, pemilahan dokumen yang ingin diajukan, pengimputan

data dan informasi pribadi yang dibutuhkan, serta kemampuan untuk mencetak dokumen sendiri di rumah.

