

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian (Widiyarta et al., 2020) yang berjudul “Inovasi Administratif dalam Sektor Publik (Studi tentang Inovasi *Government Resource Management System*)”, penulis melaksanakan studi mendalam mengenai penerapan inovasi administratif di lingkungan pemerintahan dengan fokus pada sistem manajemen sumber daya pemerintah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melibatkan wawancara dan observasi terhadap pejabat serta staf yang terlibat dalam implementasi sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi administratif melalui *Government Resource Management System* mampu meningkatkan pengelolaan sumber daya, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penelitian tersebut juga menyoroti pentingnya dukungan manajemen dan kesiapan sumber daya manusia sebagai faktor kunci keberhasilan inovasi. Temuan ini sangat relevan dengan pengembangan inovasi di sektor publik karena menegaskan bahwa inovasi administratif tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga dengan perubahan proses dan budaya organisasi yang mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Efendi dan Frinaldi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi sebagai Pilar Reformasi Birokrasi: Kajian Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Organisasi Sektor Publik” menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada beberapa instansi sektor publik di Indonesia. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan ASN, analisis dokumen kebijakan, dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN memegang peran strategis sebagai agen perubahan dalam mendorong budaya inovasi yang menjadi pilar utama reformasi birokrasi. Keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kepemimpinan transformatif, dukungan kebijakan yang memadai, serta pemberdayaan ASN dalam pengambilan keputusan inovatif. Namun, penelitian ini

juga mengidentifikasi hambatan berupa resistensi terhadap budaya kerja tradisional dan keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten. Hasil penelitian relevan dengan pengembangan inovasi di sektor publik karena menegaskan bahwa peran ASN penting dalam mewujudkan inovasi yang berkelanjutan, asalkan didukung dengan pelatihan, insentif, dan pembaruan sistem kerja yang optimal.

Selanjutnya penelitian berjudul “Faktor Penghambat Inovasi Sektor Publik (Studi pada Aplikasi Bebaya Kota Samarinda)”, oleh Perdana et al., (2022) dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan inovasi teknologi informasi di sektor publik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pegawai pemerintah dan pengguna aplikasi Bebaya di Kota Samarinda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa faktor-faktor utama yang menghambat inovasi meliputi resistensi budaya organisasi, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya dukungan manajemen, serta infrastruktur teknologi yang belum memadai. Penelitian relevan dengan kajian inovasi sektor publik karena menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan organisasi yang harus dikelola dengan baik agar inovasi dapat diadopsi dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Penelitian Fajrianti (2021) yang membahas aplikasi Simponie sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan perizinan di Kota Tangerang Selatan. Fokus penelitian juga mencakup layanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berbasis aplikasi Simponie. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengkaji inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perizinan serta peran DPMPTSP dalam mengelola inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tersebut. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers yang menilai inovasi berdasarkan lima indikator, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), kemudahan uji coba (*trialability*), dan

keterlihatan (observability). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis aplikasi Simponie sesuai dengan atribut inovasi Rogers dalam meningkatkan layanan perizinan, namun implementasinya belum berjalan secara optimal. Temuannya menegaskan pentingnya penguatan pelaksanaan inovasi agar dapat memberikan dampak maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan.

Penelitian Khasanah, Priyadi, dan Purnaweni (2023) yang membahas “Pengaruh Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Si D’nok terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” mengkaji bagaimana penerapan inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi digital dapat meningkatkan mutu layanan publik. Metode yang digunakan dalam adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kepada pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Si D’nok memberikan dampak positif yang terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sebagai inovasi administratif mampu meningkatkan efisiensi layanan public dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Riani et al., (2024) mengkaji inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JAKI yang diterapkan di DKI Jakarta sebagai bagian dari upaya mewujudkan konsep *New Public Service*. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, studi ini menelusuri bagaimana aplikasi tersebut memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa JAKI berhasil meningkatkan kemudahan akses informasi dan mempercepat respons pemerintah terhadap keluhan warga. Inovasi tersebut juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan, meskipun masih ditemukan kendala seperti rendahnya pemahaman teknologi di kalangan sebagian pengguna dan kebutuhan pelatihan lebih intensif bagi petugas pengelola aplikasi. Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun aplikasi JAKI

membawa perubahan positif, keberhasilan inovasi bergantung pada upaya peningkatan literasi digital dan dukungan sumber daya manusia yang memadai.

Penelitian yang dilakukan Istiqlaila (2024) dengan judul “Model Peningkatan Kepuasan Publik Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan dan Kepercayaan Publik Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik, serta dampak kepercayaan publik terhadap kepuasan. Menggunakan metode *explanatory research* dengan sampel 150 responden yang terdiri dari pelaku UMKM di Kabupaten Kotawaringin Barat yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), Peneliti membahas bahwa kinerja kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS), sementara teori Rogers umumnya diterapkan dalam studi fenomena sosial dengan menggunakan pendekatan kualitatif atau survei yang lebih deskriptif

Penelitian oleh Kaniadiva (2024) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur” menjelaskan tentang sistem pendampingan pelayanan perizinan keliling kelurahan di Kota Madiun yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Madiun untuk mempermudah pelayanan izin usaha. Perbedaan antara penelitian ini yaitu pada lokasi dan permasalahan penelitian yang turut berbeda. Yang mana disebutkan bahwa kendala yang dialami adalah dalam menjalankan program SIAP KAKA terdapat beberapa kendala diantaranya karena tidak semua masyarakat Kota Madiun mampu untuk mengakses inovasi tersebut.

Penelitian oleh Feny et al., (2022) dengan judul “Analisis Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati” memberikan gambaran tentang kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati dalam proses penerbitan izin usaha. Peneliti menganalisa beberapa masalah yang dihadapi, seperti infrastruktur yang belum memadai, kurangnya disiplin petugas, serta rendahnya kemampuan staf dalam menjalankan standar

layanan. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dalam proses pelayanan izin usaha. Penelitian ini menjadi referensi penting untuk perbaikan layanan dan pengembangan sistem pelayanan publik di instansi pemerintah daerah.

Penelitian yang dilakukan Rahmawati et al. (2022) dengan judul Inovasi Program Aplikasi SSW Alfa dalam Meningkatkan Perizinan Online di Kota Surabaya menggunakan teori Rogers untuk menganalisis inovasi aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa. Meskipun menggunakan teori yang sama, terdapat perbedaan fokus penelitian dan variabel yang digunakan. Penelitian ini lebih menekankan pada pengembangan aplikasi SSW Alfa sebagai inovasi dalam sistem perizinan online di Kota Surabaya, sementara penelitian ini fokus pada pelayanan publiknya.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Inovasi

Inovasi didefinisikan oleh Everet M. Rogers (1971) dalam (Hasanudin, 2024) sebagai gagasan, ide, suatu cara atau objek yang dianggap baru pada kelompok atau individu untuk diadopsi. Inovasi tidak selalu harus berupa sesuatu yang benar-benar baru secara mutlak, inovasi juga bisa berupa penerapan cara, metode, atau pendekatan yang berbeda dalam konteks yang sudah ada, sehingga memberikan solusi yang lebih tepat terhadap permasalahan pelayanan publik. Basmalah (2021) menyatakan inovasi bukan hanya sekadar *one time phenome* akan tetapi melalui serangkaian proses yang pada akhirnya menghasilkan suatu keputusan yang kemudian akan diterapkan dipasar.

Inovasi didefinisikan Eri (2024) sebagai proses yang melibatkan pengembangan gagasan baru yang dapat diaplikasikan untuk memperbaiki produk, proses, atau layanan. Proses tersebut berupa adaptasi atau modifikasi dari hal-hal yang sudah ada agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi.

Rogers mengidentifikasi lima karakteristik utama inovasi yang sangat memengaruhi keputusan individu atau kelompok dalam mengadopsinya, yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif adalah ukuran sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode, produk, atau ide yang sudah ada sebelumnya. Semakin besar keuntungan yang dirasakan oleh calon pengguna, semakin tinggi pula kemungkinan inovasi tersebut diadopsi dengan cepat.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian mengacu pada tingkat keselarasan inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman, kebutuhan, dan norma sosial yang dianut oleh penerima inovasi. Inovasi yang sesuai dengan budaya dan kebiasaan yang sudah ada akan lebih mudah diterima dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, inovasi yang bertentangan dengan nilai-nilai tersebut cenderung menghadapi resistensi dan proses adopsinya menjadi lambat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah tingkat kesulitan yang dirasakan oleh individu dalam memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat menyebar dan diadopsi oleh masyarakat. Sebaliknya, inovasi yang rumit dan sulit dipahami akan menghadapi hambatan dalam proses adopsinya. Maka, penyederhanaan proses dan penyediaan pelatihan atau panduan yang memadai menjadi faktor penting dalam pelaksanaan inovasi.

4. Uji Coba (*Triability*)

Kemungkinan uji coba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba atau diuji terlebih dahulu sebelum diadopsi secara penuh. Fasilitas untuk melakukan uji coba memberikan kesempatan bagi penerima inovasi untuk mengevaluasi manfaat dan keefektifan inovasi tersebut, sehingga meningkatkan kepercayaan dan mempercepat proses adopsi

5. Kemudahan Diamati (*observability*)

Kemudahan diamati berkaitan dengan sejauh mana hasil atau manfaat inovasi dapat dilihat dan dirasakan oleh orang lain. Inovasi yang hasilnya mudah diamati dan terbukti memberikan perbaikan nyata akan lebih cepat diterima dan diadopsi oleh masyarakat.

### 2.2.2 Pelayanan Publik

R.B. Denhart menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan manfaat langsung bagi kesejahteraan umum. Konsep *New Public Service (NPS)* dikembangkan, terutama oleh Robert B. Denhardt pada tahun 2003, NPS menawarkan paradigma baru yang berbeda dari model tradisional dalam hal penyelenggaraan layanan public (Dharma, 2023). Dalam NPS, pelayanan publik tidak dilihat hanya sebagai transaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tetapi lebih kepada bagaimana pemerintah melayani warga negara (*citizen*) dengan memprioritaskan kepentingan publik, partisipasi aktif masyarakat, dan pemberian hak-hak warga dalam mendapatkan pelayanan yang adil dan berkualitas.

Berikut adalah uraian prinsip-prinsip utama dalam *New Public Service (NPS)* menurut Denhardt yang meliputi tujuh prinsip yang mengarah pada pendekatan pelayanan publik yang lebih demokratis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat:

#### 1. *Serve citizen, not customers*

Prinsip pertama *Serve citizen, not customers* menekankan bahwa pemerintah harus memandang warganya sebagai warga negara (*citizen*), bukan sekadar pelanggan (*customer*). Dalam bidang pelayanan publik berarti pemerintah harus memberikan layanan yang lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan individu atau kelompok tertentu. Fokusnya adalah pada kepentingan bersama dan bukan pada permintaan pribadi yang dapat mengabaikan nilai-nilai sosial. Pemerintah harus melayani masyarakat dengan membangun kepercayaan dan kolaborasi, serta memastikan bahwa

setiap warga mendapatkan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang adil dan setara.

2. *Seek the public interest*

Prinsip tersebut menggarisbawahi pentingnya mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Administrator publik diharapkan untuk bertindak dalam kapasitas mereka sebagai abdi masyarakat, bukan sebagai manajer atau pemimpin yang hanya mengejar keuntungan pribadi atau keuntungan kelompok. Dalam prakteknya, berarti bahwa kebijakan dan keputusan publik harus didasarkan pada nilai-nilai bersama yang mencerminkan kebutuhan dan keinginan masyarakat secara keseluruhan sehingga mengingatkan bahwa kebijakan publik harus berorientasi pada keberlanjutan kesejahteraan sosial, bukan hanya pada profitabilitas yang mungkin lebih relevan dalam sektor privat.

3. *Promote the democratic proses*

Dalam NPS, pelayanan publik tidak hanya tentang memberikan layanan, tetapi juga tentang memperkuat proses demokrasi. Pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Proses demokratis ini mencakup keterbukaan, partisipasi, dan dialog antara pemerintah dan warga negara. Prinsip ini menekankan pentingnya keterlibatan aktif warga dalam proses pembuatan kebijakan serta pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut

4. *Think Strategically, at democratically*

Prinsip ini mengakui bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik jauh lebih kompleks daripada yang dipikirkan banyak orang. Dalam NPS, akuntabilitas tidak hanya terkait dengan pelaporan atau pencapaian tujuan administratif, tetapi juga dengan transparansi, keadilan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

5. *Recognize that accountability isn't simple*

Pelayanan publik dianggap sebagai layanan kepada publik yang lebih luas, bukan sekadar memenuhi kebutuhan sektor tertentu atau individu. Kebijakan yang diambil harus memperhatikan keadilan sosial, memastikan bahwa tidak ada kelompok yang dirugikan dalam prosesnya, dan bahwa kebijakan tersebut membawa manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat

6. *Serve rather than steer*

Penting sekali bagi aparatur publik untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.

7. *Value people, not just productivity*

Organisasi publik dan struktur kerjanya akan lebih berhasil dalam menjalankan aktivitasnya apabila mereka melibatkan partisipasi semua pihak dan mengoperasikan sistem yang mengutamakan kerjasama. Selain itu, keberhasilan tersebut juga bergantung pada kepemimpinan yang menghargai setiap individu.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki karakteristik khas, yakni sifat yang intangible atau tidak tampak secara langsung, karena inovasi ini tidak hanya berfokus pada produk yang tidak dapat dilihat, tetapi juga pada perubahan dalam hubungan antara pelaku layanan. Secara lebih spesifik, inovasi dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai pencapaian dalam meningkatkan dan memperbaiki akuntabilitas layanan publik, yang dicapai melalui pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemahaman ini, inovasi pelayanan publik tidak harus dipandang sebagai penyimpangan dari prosedur yang ada, melainkan sebagai upaya untuk mengisi, menafsirkan, dan menyesuaikan aturan yang berlaku dengan kondisi yang ada di lapangan.

### **2.2.3 Pendampingan Usaha dan Legalitas (PUAS)**

PUAS (Pendampingan Usaha dan Legalitas) merupakan salah satu program inovasi pemerintah daerah Kabupaten Malang melalui Dinas Koperasi dan Usaha Mikro yang merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pelayanan yang dibuat didasari oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah mengatur bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah berkewajiban untuk memberi layanan, mendampingi dan memfasilitasi atas kekayaan intelektual serta mendukung produk UMKM di pasar lokal maupun global.

Inovasi dengan akronim PUAS diciptakan sesuai dengan Peraturan Bupati Malang No. 188 Tahun 2021 tentang Rencana Strateis Dinas Koperasi dan Uaha Mikro bahwa pemerintah daerah memiliki komitmen dalam pengembangan pelayanan publik. Program tersebut dilaksanakan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai masalah pelaku usaha khususnya terkait legalitas, seperti banyaknya masyarakat yang belum memiliki usaha resmi, persepsi negatif tentang pelayanan yang berbelit-belit, kekhawatiran terkait pajak, dan jarak yang jauh dari pusat layanan. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro bekerja sama dengan PLUT KUMKM untuk melaksanakan inovasi ini, yang bertujuan mempercepat proses kepemilikan legalitas usaha.

Inovasi PUAS memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada pelaku usaha tanpa mengharuskan mereka datang langsung ke kantor. Dengan mengadopsi sistem jemput bola, pelaku usaha kini dapat mendaftar secara online melalui tautan formulir yang telah disediakan, atau mengirimkan surat permohonan ke Dinas Koperasi dan Usaha Mikro. Setelah data yang dikirimkan terverifikasi dan diterima, petugas dari dinas akan mendatangi lokasi usaha . Pendekatan yang dilaksanaka guna mengurangi hambatan geografis dan waktu yang sering menjadi kendala bagi pelaku usaha, terutama yang berada di daerah terpencil atau jauh dari pusat layanan. Sehingga pelaku usaha dapat memperoleh izin usaha dengan lebih cepat, mudah, dan tanpa harus menghabiskan waktu berlama-lama di kantor.