

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Gambaran tentang hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

NO	Nama Penulis, Tahun Dan Universitas.	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Wahid (2017) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh.	Kualitas Pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Makasar.	Mengenai pelayanan ternyata tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat) baik dari pengawasan dan pertanggungjawaban kinerja pegawai yang tidak maksimal kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pertama terletak pada fokus dan lokus yaitu Penelitian saat ini di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang, Serta terkait Inovasi Pelayanan Paspur <i>Online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang dan penelitian terdahulu Fokus nya di Kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor di kantor

				Imigrasi kelas 1 Kota Makassar.
2.	Aji (2018) Politeknik Imigrasi, Badan pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan Ham, Kementrian Hukum dan Ham RI.	Pelayanan pembuatan paspor dalam kajiannya terhadap teori manfaat teknologi informasi.	Pembuatan adanya terjadinya impostir pemalsuan dokumen, hal ini menjadi perhatian yang serius dalam masalah keimigrasian.	Perbedaan dengan penelitian ini ada pada rumusan masalah lebih menekankan pelaksanaan fungsi keimigrasian Inovasi pelayanan paspor <i>online</i> Sedangkan penelitian terdahulu membahas Pelayanan pembuatan paspor dalam kajiannya terhadap teori manfaat teknologi informasi.
3.	Susanti (2015) Universitas Dehasen Bengkulu.	Sistem pelayanan online pada asosiasi inkindo Bengkulu.	Seiringnya perkembangan zaman dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang berpengaruh dalam bidang informasi perkantoran. Salah satunya yaitu perusahaan INKINDO yang dicari oleh masyarakat maupun instansi lain tetapi susah mencari informasi syang berhubungan	Pebedaan dengan penelitian ini yaitu ada di Lokus yaitu sebelumnya Sistem pelayanan Online Pada Asosiasi Inkindo Bengkulu sedangkan penelitian sekarang di kantor imigrasi kelas I kota malang.

			dengan informasi tentang perusahaan INKINDO cabang Bengkulu	
--	--	--	---	--

Sumber: Jurnal.

Dari penelitian terdahulu pada tabel tersebut maka dapat di simpulkan bahwa inovasi pelayanan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan hal ini menjadikan bahwa inovasi pelayanan adalah harapan masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan yakni kebutuhan pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan yang di jalankan oleh pemerintah maupun menjawab segala persoalan akan permasalahan yang di hadapi masyarakat.

2.2. Konsep Inovasi

2.2.1. Pengertian Inovasi

Menurut Damapour dalam Suwarno (2008:9), bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, system struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan memodifikasi dari yang sudah ada. Kemudian makmur (2015:9) berpendapat inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kembali menjelaskan

pengertian inovasi pelayanan publik berdasarkan peraturan PANRB No. 30 Tahun 2014:

“Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.”

Dari Penjelasan diatas inovasi merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya dan telah dimodifikasi. Inovasi merupakan suatu proses pembaharuan dari berbagai sumber daya yang telah ada sehingga sumber daya tersebut memiliki manfaat yang lebih bagi manusia.

2.2.2. Dimensi Inovasi

Dimensi inovasi dapat pula berupa dimensi geofisik dalam artian inovasi tersebut sangat baru di tempat tertentu namun di tempat lain merupakan sesuatu yang lama dan sudah biasa terjadi. Suwarno (2008:43), Mengemukakan beberapa dimensi yang dikembangkan dalam sektor publik antara lain:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan, dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi *delivery*, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

3. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi *supplier*.
4. Inovasi konseptual, dalam artian memperkenalkan misi baru, pandangan, Tujuan, Strategi dan pemikiran baru.
5. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang di ubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

2.2.3. Jenis-jenis Inovasi

Menurut Djaminudin Ancok dalam Deddy Mulyadi,dkk (2018:70), ada delapan jenis inovasi yaitu:

- a. Inovasi proses
- b. Inovasi metode
- c. Inovasi struktur organisasi
- d. Inovasi dalam hubungan
- e. Inovasi strategi
- f. Inovasi pola pikir (*mindset*)
- g. Inovasi produk
- h. Inovasi pelayanan

2.2.4. Proses Inovasi

Menurut Draft dalam sutrisno (2010:105), memandang proses inovasi sebagai proses yang melibatkan lima tahap, yaitu:

1. Kebutuhan; suatu kesenjangan kinerja yang dikenali dan alternative inovasi di pertimbangkan.

2. Ide; suatu ide cara kerja baru yang lebih baik diketengahkan. Ide ini kemudian disesuaikan dengan kebutuhan.
3. Adopsi; terjadi ketika para pembuat keputusan mendukung implementasi yang diajukan.
4. Implementasi; terjadi ketika anggota organisasi mulai menggunakan ide, teknik atau proses baru tersebut pada praktik dalam pekerjaan mereka.
5. Sumber-sumber; energi manusia dan kegiatan diperlukan untuk menghasilkan perubahan yaitu dalam melaksanakan suatu inovasi sangat dibutuhkan SDM yang berkualitas dalam pelayanan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

2.3. Konsep Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir 2005:47), Menurut Mahmudi (2015:219), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kurniawan (2005:4) dalam buku Sinambela (2015:5), pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan publik pasal 1, yang dimaksud dengan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala rangkaian kegiatan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik berupa barang maupun jasa.

2.3.2. Pelayanan

Menurut Sedarmayanti (2013:243), pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Sedangkan menurut Moenir (2010:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adapun pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.3.3. Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “*Public*” yang berarti umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Syafi’ie dalam Pasolong (2007:6) mengatakan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

2.3.4 Indikator Inovasi Pelayanan

Dalam penelitian ini yang menjadi Indikator Inovasi Pelayanan paspor online yaitu: Sani, Abdullah (51:2013)

Pelayanan dalam Penerapan Paspor online berikut:

- a. Kejelasan dan kepastian
- b. Efisien
- c. Ekonomis
- d. Ketepatan waktu
- e. Pengoperasian Teknologi Internet

2.3.5. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan; Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: a.) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; b.) unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/

persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c.) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian Waktu; Pelaksanaan Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan Prosedur Pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.3.6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Muhibidin (2016:85), Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

wajib ditaati oleh pemberi/ atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- F. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.3.7. Indikator Pelayanan Publik

Fitzsimmons mengemukakan ada lima indikator pelayanan publik dalam (Mukarom dan Muhibidin, 205:108), yaitu:

- a. *Realybility* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- b. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- c. *Responsiviness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;

- d. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e. *Empaty*, yang ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.3.8. Pelayanan Prima

Pelayanan prima menjadi salah satu tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan wujud kepedulian penyelenggara untuk memenuhi kepuasan masyarakat, karena masyarakat mempunyai hak atas pelayanan prima.

Sedarmayanti (2009:249), mengemukakan pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan cepat, tepat, akurat, murah dan ramah yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar menjadi harapan bagi setiap masyarakat, dengan memenuhi standar pelayanan diharapkan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat.

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

2.3.9. Indikator Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima sangat perlu untuk dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan suatu pekerjaan dalam posisi *frontliner* atau *customer service* dan dalam pelayanan prima dapat dikatakan baik apabila sudah melayani

masyarakat dengan baik, pelayanan prima yang baik pasti sudah memenuhi paling tidak beberapa indikator dari pelayanan prima. Indikator tersebut antara lain:

- a. Untuk menampilkan keramahan kepada pelanggan
- b. Untuk menampilkan sopan santun terhadap pelanggan
- c. Menampilkan keyakinan kepada pelanggan
- d. Menampilkan kerapian
- e. Menampilkan keceriaan
- f. Tidak sungkan dan saling memaafkan
- g. Pandai bergaul kepada pelanggan
- h. Mudah belajar

2.4. Konsep Paspor *online*

2.4.1. Pengertian Paspor *Online*

Paspor merupakan dokumen yang di perlukan sebagai salah satu syarat untuk melakukan perjalanan keseluruh belahan dunia. Selain hal tersebut, arti penting pemberian paspor bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah negaranya adalah merupakan pengakuan negara terhadap warganya karena paspor memuat identitas kewarganegaraan seseorang, oleh karena itu paspor merupakan jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya dan pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum dimana pun pemegang paspor berada. Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh kantor imigrasi yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis di daerah yang berada didalam kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun

2011 Tentang keimigrasian dijelaskan bahwa Paspor Republik Indonesia selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Menurut Andi (2005:211) Online berfungsi sebagai petunjuk waktu saat memakai internet. Online adalah terhubung, terkoneksi, aktif dan siap untuk operasi, dapat berkomunikasi atau dikontrol oleh komputer. Online ini biasanya digunakan sebagai istilah untuk menyebutkan suatu keadaan komputer yang terkoneksi ke jaringan internet.

