

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang mempunyai permasalahan atau fenomena yang berbeda dengan penelitian terdahulu, sehingga penelitian menjadikannya sebagai topik dalam penelitian. Peneliti terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru dan menunjukkan *Orsinalitas* dalam penelitian.

Pada bagian ini, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak di lakukan, dan membedakan dengan penelitian sekarang yaitu, *Orsinalitas* penelitian ini. Lasmi adalah salah seorang peneliti yang mencoba meneliti dengan yaitu mengenai Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* pada tahun 2021. Dimana ia menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam memecahkan rumusan masalahnya.

Penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti adalah jenis penelitian yang memiliki konsep dan model penelitian yang sama dengan apa yang diteliti oleh penulis, ini dimaksudkan agar peneliti lebih mengenal terkait inti pokok pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, oleh karena itu dalam membahas terkait inovasi E-Suradi (Surat Digital), Model Pelayanan dan jenis pelayan banyak disorot dalam penelitian ini, untuk itu Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
“Penelitian Terdahulu”

No	Nama Peneliti an	Judul Peneliti an	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode Penelitian
1.	Basyriah, Putri, Hasannah. (Tahun 2020).	Inovasi pelayanan publik di kantor kelurahan Landungsari	inovasi pelayanan publik di Kantor Desa Landungsari belum dilaksanakan sepenuhnya hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang kurang memadai dan masih terjadi beberapa faktor penghambat pelaksanaan inovasi tersebut, antara lain kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pengurusan surat menyurat atau pelayanan lainnya di Kantor Desa Landungsari agar tidak terjadi keterlambatan	Penelitian terdahulu menganalisis masalah inovasi pelayanan publik di kantor desa landungsari . sedangkan penelitian saat ini menganalisis inovasi <i>E-Suradi (Elektronik Surat Digital)</i> di kelurahan sumbersari	Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang memiliki ruang lingkup yang sama yaitu fokus pada permasalahan inovasi pelayanan.	Metode yang digunakan penelitian terdahulu yaitu jenis kualitatif dengan pendekatan diskriptif.

			n dalam proses pelayanan.			
2.	Yefani, Said, Suyeno (Tahun 2021)	Implementasi E-Suradi (surat digital) dalam mewujudkan good governance di kota Malang	Bahwa aplikasi surat digital merupakan program aplikasi yang di bangun oleh dinas komunikasi dan informatika kota Malang pada tahun 2015 akhir dan implementasinya efektif di gunakan pada tahun 2016.	Penelitian terdahulu membahas implementasi E-Suradi dalam mewujudkan good governance sedangkan penelitian saat ini membahas inovasi E-Suradi (<i>Elektronik Surat Digital</i>).	Penelitian terdahulu dan saat ini memiliki persamaan yaitu membahas aplikasi E-Suradi (<i>Elektronik Surat Digital</i>).	Metode yang digunakan penelitian terdahulu yaitu jenis penelitian deskriptif-kualitatif.
3.	Tiaranika, Maesarah. (Tahun 2020)	Inovasi pelayanan superone (surat pengantar online) kecamatan Candisari kota Semarang	Adapun hambatan yang muncul dalam inovasi ini yakni, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, kurang maksimalnya penggunaan smartphone pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas	Penelitian terdahulu membahas mengenai inovasi pelayanan superone sedangkan penelitian sekarang membahas mengenai inovasi Suradi (<i>Elektronik Surat Digital</i>).	Penelitian terdahulu dan saat ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama membahas inovasi pelayanan.	Metode yang digunakan penelitian terdahulu yaitu jenis kualitatif dengan pendekatan diskriptif.

			SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan, tidak adanya aplikasi mobile (android) yang mendukung dalam pelayanan administrasi, tidak adanya anggaran untuk melanjutkan kontrak dengan vendor sehingga pihak instansi pemerintah Kecamatan Candisari memilih untuk menghentik n aplikasi ini.			
--	--	--	---	--	--	--

Sumber : diadaptasi oleh peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa dari ketiga penelitian yang dilakukan sebelumnya, keterkaitan dengan penelitian ini yaitu penelitian pertama membahas tentang Inovasi pelayanan publik di kantor Desa Landungsari, hasil penelitian nya belum dilaksanakan sepenuhnya di karenakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Dan penelitian kedua membahas tentang implementasi pelayanan E-Suradi dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang. Hasil penelitian nya untuk implementasi aplikasi nya sudah efektif untuk digunakan.

Serta penelitian yang ketiga membahas mengenai inovasi pelayanan superone (surat pengantar online) di kecamatan candisari Kota Semarang. Hasil penelitiannya kurang nya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia nya dan tidak ada anggaran sehingga aplikasi nya di hentikan.

Tema pada penelitian sebelumnya tidak ada yang sama dengan tema yang di ambil oleh peneliti yaitu berkaitan dengan Inovasi *Suradi (Elektronik Surat Digital)*. Persamaan dengan penelitian sebelumnya juga ada pada metode yang digunakan, yang mana untuk ketiga penelitian diatas menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan dalam penelitian ini memilih menggunakan jenis penilitian kualitatif dalam melakukan penelitian ini.

2.2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Dalam istilah manajemen terdapat tiga pandangan yang berbeda, pertama: Mengartikan administrasi lebih luas dari pada manajemen (manajemen merupakan inti dari administrasi), kedua: melihat manajemen lebih luas dari administrasi dan ketiga: pandangan yang beranggapan bahwa manajemen identik dengan administrasi. Makna manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan professional. Manajemen diartikan sebagai ilmu karena merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja . Manajemen diartikan sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugasnya.

Sedarmayanti dalam Rohman & Hardianto, (2019:98) mengatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani dalam bentuk suatu jasa yang di perlukan oleh konsumen atau masyarakat yang merupakan tugas pokok administrasi negara. Sedangkan Rohman & Hardianto,(2019:97) mengungkapkan bahwa istilah pelayanan bukan suatu yang baru bagi masyarakat, dalam kaitannya dengan suatu negara-bangsa. Pelayanan tentu juga menjadi salah satu bagian yang dimulai sejak suatu negara-bangsa dinyatakan berdiri. Sedangkan Pelayanan publik menurut Santosa dalam Rohman & Hardianto (2019:104) mengatakan pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, dari pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Hal ini seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.

Pelayanan publik juga bertujuan untuk memuaskan keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang baik di lakukan oleh pemerintah atau koporasi yang dilakukan secara efektif sehingga dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, dalam mempromosikan kemakmuran ekonomi di suatu negara. Adapun untuk dapat memberikan

pelayanan publik secara menyeluruh bagi pengguna jasa, dan penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak yang di dapatkan
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partifasif
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok disabilitas.

2.4. Inovasi

Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembang dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Pengertian inovasi menurut UU No. 18 Tahun 2002 adalah kegiatan, penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Rosenfield dalam Sutarno (2012:132) inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal baru oleh masyarakat yang mengalami.

Pervaiz K.Ahmed dan Charles D. Sheperd (2010) inovasi adalah proses mewujudkan ide baru, yang berbeda dengan yang dulu, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi nyata, dimana inovasi termasuk generasi evaluasi, konsep baru dan implementasi. Dimana penggunaan metode baru dan berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi atau melampaui target perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas, Inovasi dapat diartikan sebagai ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada sebelumnya atau pun di terbitkan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya terdiri dari terobosan-terobosan baru mengenai sebuah hal yang di teliti oleh sang inovator (orang yang membuat inovasi). Inovasi biasanya sengaja di buat oleh sang inovator melalui berbagai macam metode atau pun penelitian yang sudah direncanakan.

2.4.1 Jenis-jenis inovasi pelayanan publik

Jenis-jenis Inovasi Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan agar

inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Riant Nugroho (2004:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

a) Inovasi Terus Menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.

b) Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk.

c) Inovasi Terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

2.4.2 Cara menerapkan inovasi

- a. Nilai : Yang dimaksud dengan nilai ini yang di ibaratkan sebuah batasan yang dimana dari pihak yang dikatakan cukup aneh. Artinya kita tidak akan melahirkan sebuah inovasi tanpa adanya sebuah izin. Yang maksudnya budaya yang berinovatif juga membutuhkan pemerintahan yang mendukung apa saja ide – ide yang dilahirkan dan juga memastikan apakah ide – ide itu sudah di angkut apa belum. Adapun masalah kebijakan dan juga perilaku itu melihat dari sebuah inovasi. Adapun cara – cara yang dilakukan dalam melahirkan sebuah inovasi yang baru seperti

membuat cara – cara baru yang dilakukan agar bisa mengenalkan sebuah inovasi yang baru didalam sebuah organisasi yang contohnya penghargaan. Hal ini juga mempunyai kesan positifnya agar melahirkan budaya – budaya yang berinovatif.

- b. Sumber Daya : Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan inovasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mengeksploitasi perbedaan: melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersamasama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius.

2.5 Faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi

Fontana (dalam Larasati, 2015 :21-22) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi.

1. Organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi, sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.
2. Faktor budaya, dimana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain: adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka.
3. Faktor manusia, dimana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendamping coaching dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja, sehingga organisasi dapat mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif.

Faktor Penghambat Inovasi :

1. Budaya risk aversion yaitu budaya yang tidak menyukai resiko atau tidak mau mengambil resiko dari setiap perubahan
2. Keengganan menutup program yang gagal
3. Ketergantungan berlebihan pada high performer
4. Teknologi ada tetapi terhambat pada budaya dan penataan dalam organisasi
5. Tidak ada penghargaan atau intensif sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi.
6. Ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan

7. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
8. Tekanan dan hambatan administrative

2.6 E-Government

E-government adalah suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah beserta stafnya. Sehingga dapat tercapai nya efisiensi, transparansi, efektivitas, dan pertanggung jawaban pemerintah terhadap masyarakatnya (Hartono, 2010).

Sedangkan menurut pendapat Hole (2011) secara konseptual konsep dasar dari *e-government* bagaimana memberikan suatu pelayanan melalui elektronik (*e-services*), seperti melalui internet jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih bagus lagi, efektivitas internal organisasi pemerintahan dengan itu semakin meningkat lagi serta akses masyarakat terhadap informasi di dalam suatu lingkungan pemerintahan semakin gampang (Kase, 2010).

2.6.1 Jenis-jenis layanan *e-government*

Jenis-jenis layanan *e-government* yaitu:

1. Government-to-Citizen (G2C), mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran/kematian/ pernikahan, dan pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain.

2. Government-to-Business (G2B), meliputi berbagai pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan undang-undang. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, formulir surat lamaran, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, perolehan surat izin, dan pembayaran pajak.
3. Government-to-Employee (G2E), meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga.
4. Government-to-Government (G2G) dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat lokal atau domestik dan tingkat internasional. Layanan G2G merupakan transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, dan antar departemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga transaksi antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi internasional (Indrajit, 2004: 41).