BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Hal yang sangat penting dalam peneliti saat ini adalah dasar atau landasan teori-teori dari hasil penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu dan hasil dari penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan sebagai data pendukung. Data yang digunakan oleh peneliti sebagai data pendukung harus memiliki kaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti saat ini. Tabel berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanaka.

Hasil penelitian oleh Sangaji, M.S.J., dan Irianto, J. (2025) berjudul "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital" menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kritis untuk menganalisis pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menempatkan transformasi digital sebagai strategi sentral dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di era modern. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak dapat dipahami semata-mata sebagai penerapan perangkat teknologi informasi, melainkan sebagai proses perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi tersebut menuntut pemerintah untuk bersikap lebih adaptif, inovatif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan demikian, digitalisasi menjadi bagian dari reformasi administratif yang lebih luas,

yang mencakup pembaruan sistem, prosedur, serta pola interaksi antara pemerintah dan warga. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja, percepatan proses birokrasi, serta perluasan akses masyarakat terhadap layanan. Implementasi sistem digital memungkinkan penyederhanaan alur administrasi dan mengurangi hambatan yang sering muncul dalam mekanisme pelayanan konvensional. Oleh karena itu, transformasi menuju pemerintahan digital dipandang sebagai langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian oleh Farhan (2023) berjudul "Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia" mengkaji beragam praktik inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada sejumlah daerah yang dinilai berhasil mengimplementasikan inovasi berbasis teknologi serta membangun kolaborasi lintas sektor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja birokrasi, khususnya dalam hal efisiensi administrasi dan percepatan proses pelayanan. Selain itu, inovasi tersebut juga berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pembaruan sistem pelayanan yang terintegrasi dengan teknologi mampu memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan warga. Farhan menegaskan

bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung utama, yaitu komitmen dan kepemimpinan kepala daerah, partisipasi aktif masyarakat, serta dukungan regulasi yang memadai. Ketiga aspek tersebut menjadi fondasi penting dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas inovasi pelayanan di tingkat pemerintahan daerah.

Hasil penelitian Erinaldi (2024) penelitian tersebut berjudul ”Transformasi Menuju Pelayanan Publik Berkualitas di Era Digital” Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif. Membahas penerapan *e-government* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Judul	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1.	Sangaji & Irianto (2025) Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital	Digitalisasi mempercepat birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan memperluas akses layanan publik. Penelitian ini menyoroti bahwa transformasi digital bukan hanya soal teknologi, tetapi juga perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan.	Lebih menekankan pada perubahan paradigma dan transformasi sistem pemerintahan secara menyeluruh. Sama-sama membahas inovasi pelayanan publik berbasis digital dan peningkatan kualitas layanan.
2.	Farhan, A. (2023) Inovasi Pelayanan Publik pada	Inovasi pelayanan publik di daerah berkontribusi	Fokus pada praktik inovasi di berbagai pemerintah daerah dan faktor kepemimpinan

	Pemerintah Daerah di Indonesia	pada peningkatan efisiensi birokrasi dan percepatan layanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh kepemimpinan daerah, partisipasi masyarakat, dan dukungan regulasi.	serta regulasi sebagai penentu keberhasilan.Sama-sama menyoroti inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik.
3.	Erinaldi (2024) Transformasi Menuju Pelayanan Publik Berkualitas di Era Digital	Penerapan *e-government* meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Inovasi digital tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan.	Lebih menekankan pada implementasi e-government sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan. Sama-sama mengkaji transformasi digital dalam pelayanan publik.

Sumber: Diolah oleh penulis 2025

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggis *"Public"* yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orangbanyak dan ramai.

Menurut Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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,atau pelayanan administrasi yand disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercyaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Hidayat (2016 : 21) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan per undang-undangan.

Ratminto (2005 : 18) Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dan juga pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Waluyo 2008)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Standar pelayanan juga merupakan salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Dalam standar pelayanan ini dapat dilihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana Dan Prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adanya standar dalam kegiatan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

2.3 Tugas dan Fungsi Kelurahan Dalam Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan Kelurahan merupakan salah satu perangkat daerah yang berada di bawah koordinasi kecamatan dan memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pemerintahan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam struktur pemerintahan daerah, kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab kepada camat dalam menjalankan berbagai tugas pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah kelurahannya

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk pelayanan kepada masyarakat, Lurah melakukan koordinasi dengan Camat dan Instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya, kemudian satuan kerja tingkat kelurahan bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing Sari, A. R. (2021).

Menurut Sari, A. R. (2021) Mekanisme Pelayanan Aparatur Kelurahan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KTP), kartu keluarga (KK), dan sebagainya yang terdapat dalam bentuk-bentuk pelayanan di kelurahan, pemohon yang langsung mengurus keperluannya kepada pihak kelurahan harus menyertakan pengantar dari RT setempat dimana pemohon bertempat tinggal, yang disertakan dengan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa oleh pemohon, yang telah ditetapkan oleh pihak kelurahan, seperti di bawah ini:

1. Pembuatan kartu keluarga (KK), dalam permohonan pembuatan kartu keluarga pemohon harus membawa pengantar dari RT dimana si pemohon

bertempat tinggal dan menyertakan, photo copy kartu keluarga lama, dan surat keterangan pindah dari tempat asal.

2. Pembuatan KTP, pemohon pembuat KTP membawa pengantar dari RT setempat dan menyerahkan persyaratan-persyaratan seperti photo copy KK, photo copy KTP yang lama dan pas photo pemohon.
3. Pembuatan surat pengantar untuk nikah, pemohon membawa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, photo copy KTP, dan pas photo.
4. Pembuatan SITU, pemohon juga membawa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon.
5. Lain-lain seluruh jenis pelayanan di kelurahan.

Dalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Berikut ini adalah jenis pelayanan aparatur kelurahan, yaitu meliputi:

1. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).
2. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Belum Nikah (SKBN).
4. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
5. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Diri (SKTLD).
6. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB).
7. Pelayanan pembuatan KTP sementara.
8. Pelayanan pembuatan Surat Pengantar untuk Nikah.
9. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Lahir.

10. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian.
11. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pindah.

Berdasarkan pada penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang terdapat di Kelurahan mencakup semua aspek pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai/aparat Kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

2.4 Konsep Inovasi

Teori inovasi menurut Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi merupakan suatu gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu. Rogers menekankan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh proses difusi, yaitu bagaimana inovasi tersebut dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam kurun waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial.

Rogers (2003), adopsi inovasi merupakan hasil dari proses difusi. Rogers menggambarkan proses difusi inovasi sebagai proses pengurangan ketidakpastian, dan ia mengajukan atribut-atribut inovasi yang membantu mengurangi ketidakpastian tentang inovasi tersebut. Atribut-atribut inovasi mencakup lima karakteristik inovasi:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage)*, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibel *(Compatibility*), ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai *(values),* pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada.
3. Kompleksitas (*Complexity),* ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. Trialabilitas *(Trialability),* ialah dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Suatu inovasi yang dapat dicoba akan cepat diterima oleh masyarakat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba lebih dulu.
5. Dapat diamati *(Observability*), ialah mudah tidaknya diamati suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Menurut Rogers (2003), persepsi individu terhadap karakteristik-karakteristik ini memprediksi tingkat adopsi inovasi. Rogers juga mencatat bahwa meskipun banyak penelitian difusi tentang karakteristik-karakteristik kategori pengadopsi, masih kurang penelitian tentang efek karakteristik yang dirasakan dari inovasi terhadap tingkat adopsi.

Agar diadopsi oleh calon pengguna, inovasi perlu didifusikan. Dalam kaitannya dengan difusi itu, Roger mengemukakan beberapa elemen difusi, yang antara lain sebagai berikut.

1. Ide baru atau inovasi Pembelajaran Syarat utama agar dapat terjadi proses difusi inovasi adalah adanya ide, cara, atau obyek yang dianggap baru atau ada inovasinya. Jadi proses difusi inovasi bisa terjadi tentu jika ada inovasi, atau dengan perkataan lain tanpa inovasi tidak akan terjadi proses difusi.
2. Saluran komunikasi Difusi dapat diartikan sebagai salah satu bentuk komunikasi yang berisi pesan tentang ide baru. Dalam difusi terjadi penyampaian informasi tentang ide baru kepada satu orang atau beberapa orang.
3. Dimensi waktu dalam difusi Difusi merupakan kegiatan yang memerlukan waktu. Satuan waktu yang diperlukan dalam proses difusi bisa dalam hari, bulan, tahun, bahkan puluhan tahun, tergantung pada jenis inovasinya.

Rogers menyebutkan proses keputusan inovasi terdiri dari lima tahap, yaitu:

1. Tahap pengetahuan *(knowledge)* Proses keputusan inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap dimana seseorang menyadari adanya suatu inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi inovasi tersebut. Pengertian menyadari dalam hal ini adalah membuka diri untuk mengetahui informasi.
2. Tahap persuasi *(persuasion)* Pada tahap persuasi dalam proses pengambilan keputusan inovasi, seseorang membentuk sikap menyenangi

atau tidak menyenangi inovasi yang telah dikenal dalam tahap pengetahuan. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif maka pada tahap persuasi yang berperan utama adalah bidang afektif atau perasaan. Seseorang tidak dapat menyenangi inovasi setelah ia terlebih memiliki pengetahuan tentang inovasi itu dan kemudian yakin bahwa inovasi itu berguna baginya.

3. Tahap keputusan *(decision)* Tahap keputusan dalam proses pengambilan keputusan inovasi berlangsung jika seseorang melakukan pilihan untuk menerima atau menolak inovasi. Menerima inovasi berarti sepenuhnya akan menerapkan inovasi. Menolak inovasi berarti tidak menerapkan inovasi itu.
4. Tahap implementasi *(implementation)* Tahap implementasi dalam proses pengambilan keputusan inovasi terjadi apabila seseorang menerima dan menerapkan inovasi. Dalam tahap implementasi ini berlangsung keaktifan baik mental maupun perbuatan. Keputusan penerimaan gagasan inovasi terlihat secara nyata dalam prakteknya.
5. Tahap konfirmasi *(confirmation)* Dalam tahap konfirmasi ini, seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya. Dalam tahap ini ia membuktikan apakah keputusan untuk menerima dan menggunakan inovasi bermanfaat bagi dirinya.