

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu data yang menjadi acuan untuk penelitian dalam membandingkan penelitian dari waktu ke waktu dengan penelitian yang di lakukan oleh penelitian ini berupa beberapa jurnal.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Nama dan Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi Vol.04 No. 02 (2018) Judul : Pemanfaatan Aplikasi Web dan Mobile Sebagai Penunangan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Kecamatan Baso Agam. Penulis : Fajril Akbar, Alvi Dwi Wahyuni. ISSN (P) 2460-3465, ISSN (Online) 2476-8812	Pada penelitian ini digunakan metode waterfall dalam pengembangan perangkat lunak yang terdiri dari tahap communication, planning, modeling, construction dan deployment. Tahap pertama dilakukan pengamatan, analisis proses pelayanan IMB di Kecamatan Baso, Informasi SOP pengerusan IMB, Peartuan pemerintah.	Pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi web untuk pengurusan IMB di Kecamatan Baso telah sesuai dengan perancangan yang dilakukan dan menunjukkan bahwa sistem yang di bangun dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan pelayanan IMB. Aplikasi ini dapat memudahkan pengguna untuk melakukan survey tidak perlu membawa dokumen permohonan hal ini dapat mengurangi penggunaan kertas dan resiko kesalahan dalam menyalin catatan.
2	Jurnal Matra Pembruan Vol 1 (2017) Judul :	Pendektana penelitian yang di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan

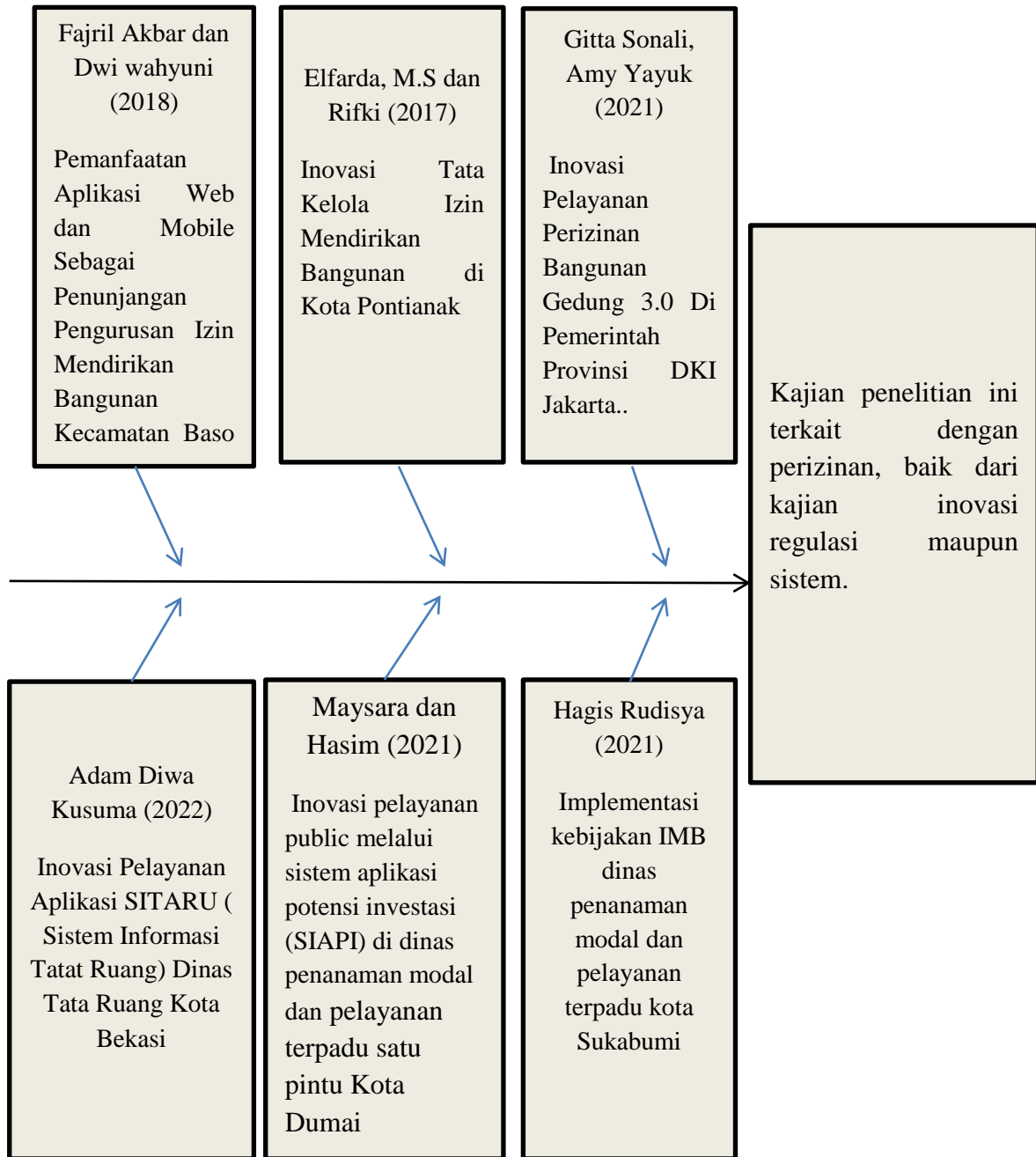
	<p>Inovasi Tata Kelola Izin Mendirikan Bangunan di Kota Pontianak. Penulis : Elfarda, M.S Rifki. E-ISSN 2549-5283 P-ISSN 2549-5151</p>	<p>gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data menggunakan wawancara, reduksi data, display data</p>	<p>dilakukan berdasarkan adanya permasalahan umum lalu dibuatkan inovasi seperti;</p> <p>1). Program IMB Pemutihan dilatarbelakangi adanya kecenderungan warga yang aktif dan tidak aktif dalam membuat IMB dengan adanya pemutihan ini menjaring masyarakat yang memiliki rumah tinggal di gang untuk membuat IMB. Masyarakat sangat mendukung karena bisa mengambar sketsa sendiri sehingga lebih menghemat biaya, kedua denda yang dikenakan kepada masyarakat yang tidak memiliki IMB di tiadakan dengana danya ini masyakar tidak mengeluhkan karena biaya pembuatan imb</p> <p>2).Registrasi IMB online didukung layanan berbasis online dengan layanan ini masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam sisi akses dan efisiensi waktu serta biaya, bisa memuat formilir dengan mengundang langsung di situs</p>
--	--	--	---

			<p>pemerintahan sehingga tidak perlu langsung datang ke kantor, dapat mengecek besaran tarif IMB, dapat mengecek berkas secara online, dengan ini masyarakat jadi lebih mudah untuk membuat IMB</p>
3	<p>JPSI (Journal of Public Sector Innovation) Vol. 05 No.2, Mei (2021) Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penulis : Gitta Sonali, Amy Yayuk. P-ISSN : 2541-4291 E-ISSN : 2348-396X</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian menggunakan data primer dan sekunder yaitu observasi, wawancara dan studi literature.</p>	<p>Inovasi pelayanan Izin mendirikan bangunan yang dilakukan oleh Provinsi DKI Jakarta yakni inovasi perizinan gedung selesai dalam 3 jam (IMB 3.0) muncul pada tahun 2016 dan sudah menerbitkan 719 IMB. IMB 3.0 termasuk inovasi pelayanan public dengan bentuk inovasi pelayanan menghasilkan suatu produk yaitu IMB diawali dengan pemohon melakukan permohonan sesuai dengan persyaratan sampai nantinya proses melalui tim teknis administrasi, tim teknis lapangan, tim teknis pemeriksa, kasubag tata usaha dalam menyetujui draft ouput IMB dan terakhir yakni pengesahan oleh Kepala Unit.</p>

4	<p>Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik Vol.3 No.3 (2021). Judul : Inovasi pelayanan public melalui sistem aplikasi potensi investasi (SIAPI) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Dumai.Oleh : Maysara dan Hasim. e-ISSN : 2798-5539, p-ISSN : 2798-6101</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori Rodfers. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian dianalisis dan ditari kesimpulan.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian inovasi pelayanan melalui aplikasi SIAPI belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI belum sesuai dengan indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan penggunaan dengan memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasinya sulit ditemukandi playstore sehingga menyulitkan pengguna.</p>
5	<p>Journal Of Public Administration and Local Governance. Vol 2 No.1 (2018). Judul : Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deksriptif.</p>	<p>Aplikasi ini belum berjalan secara efektif dan efisien. Lamanya waktu penanganan dari awal pengaduan bahkan beberapa pengaduan tidak mendapatkan respon.</p>

	<p>Mewujudkan E-Government (Studi kasus pelaksanaan aplikasi lapor HENDRI) oleh : Yuliana Kristanto . p- ISSN : 2614-4433 e- ISSN : 2614-4441.</p>		<p>Permasalahan ini membuat masyarakat yang kurang antusias lagi untuk menggunakan aplikasi ini. Padahalll dalam perwujudan e governance respon dan ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan elektronik dalam hal pelayanan public, memegang kunci penting.</p>
--	--	--	--

Gambar 2.1
Diagram Fishbone



1.2 Kajian Teori

1.2.1 Pengertian Inovasi

Istilah inovasi merupakan kata yang menarik dalam manajemen pada tiga dasawarsa belakangan. Para pemimpin bisnis dan politisi dalam memenangkan persaingan selalu

menggunakan istilah inovasi atau perubahan radikal sebagai jargon kompetisi dan perjuangan bisnis dalam kiprahnya. Syafaruddin (2012:22)

Menurut para ahli sebagaimana diungkapkan dalam kamus dapat dialihbahasakan bahwa “ innovation” dipahami sebagai “ penggantian cara-cara yang la,a dengan cara baru” sedangkan innovator adalah pembawa cara-cara baru Mirza Cs (1972) dalam Syafruddin (2012: 22)

Inovasi sebagai suatu usaha yang dilakukan secara sengaja untuk meningkatkan praktik dalam mencapai tujuan dan selanjutnya dinyatakan suatu pembaharuan adalah suatu inovasi dari suatu sistem dalam skala yang luas (Junius Mauegha, 1982) dalam Syafaruddin (2012:22)

Drucker 1990 dalam Syafaruddin (2012:24) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebagai perubahan yang menciptakan dimensi baru kinerja.

Rogers dan Shoemaker 1987 dalam Syafaruddin (2012: 24) menjelaskan bahwa inovasi adalah gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang.

Albury (2003) dalam Suwarno (2008:10) menjelaskan bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inivasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Yaitu dengan adanya penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Dalam suwarno (2008:10) menjelaskan bahwa inovasi tidak akan terlepas dari :

a. Pengetahuan baru

Sebuah inivasi sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

b. Cara baru

Inovasi adalah objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible), maupun yang tidak berwujud (intangibile).

c. Objek baru

Sebuah Inovasi adalah objek baru bagi penguasanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible), maupun yang tidak berwujud (intangible).

d. Teknologi baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Dengan demikian inovasi dapat hadir dalam wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi dan atau penemuan baru. Sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (novelty).

1.2.2 Karakteristik Inovasi

Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kesepakatan definisi inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai karakteristik menurut Rogers (1987) dalam Syafaruddin (2012:33) yaitu:

a. Relative Advantage (keuntungan Relative)

Yaitu sejauh mana satu inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya atau dari faktor sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting.

b. Kompatible (Kesesuaian)

Yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, 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 di masyarakat.

c. Kompleksitas (Kerumitan)

Yaitu inovasi memiliki tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya.

d. Triabilitas (Kemampuan di uji cobakan)

Yaitu suatu inovasi yang ada apakah dapat dicoba atau tidak dalam kehidupan penerima. Suatu Inovasi harus diujicobakan dalam kehidupan penerima.

e. Observabilitas (Kemampuan untuk di amati)

King dan Anderson (1995) dalam Syafaruddin (2012:33) : menjelaskan ciri inovasi, mencakup:

- (1) suatu inovasi adalah hasil yang dapat dilihat, proses atau hasil dalam suatu organisasi. Suatu gagasan baru yang memiliki titik permulaan bagi suatu inovasi,
- (2) suatu inovasi harus merupakan suatu latar sosial baru yang diperkenalkan terhadap kelompok kerja, bidang atau seluruh organisasi,
- (3) suatu inovasi harus bertujuan bukan sekedar bersifat sesaat. Jika suatu pabrik mengurangi produksinya hal itu karena akan mempengaruhi terhadap peralatan, staf dan bukan merupakan suatu inovasi,
- (4) suatu inovasi bukan merupakan perubahan rutin. Perjanjian dengan anggota staf baru yang berpindah atau diberhentikan, tidak berkenaan dengan perubahan atau inovasi.

Organisasi harus memiliki kapasitas untuk melakukan inovasi. Kemampuan untuk berinovasi ini ditentukan oleh beberapa faktor, sebagaimana dikemukakan Trimo (1986:19) dalam Syafaruddin (2012:38) yaitu:

1. Faktor yang paling kritis adalah sumber-sumber dana; tanpa tersedianya sumber-sumber ini baik yang telah ada maupun yang dapat disediakan tidak mungkin menjalankan inovasi'
2. Faktor yang kedua ialah kesiapan kapasitas para anggota dalam organisasi tadi; dan
3. Karakteristik-karakteristik organisasi yang bersangkutan; seperti pendistribusian wewenang dalam pengambilan keputusan serta kekuatan (regidity) cara-cara beroperasinya organisasi yang bersangkutan.

2.2.3 Pentingnya Inovasi

Inovasi jelas penting bagi setiap kehidupan manusia dan masyarakat. Lebih-lebih di negara yang sedang membangun, sangat berkepentingan dengan inovasi. Penemuan-penemuan baru yang lebih baik bagi peningkatan mutu hidup dan kesejahteraan umat manusia dimanapun sangat diperlukan. Bukan saja di negara yang berbelakang dan sedang berkembang, di negara yang sudah maju pun selalu memerlukan adanya inovasi. Beliau menjelaskan mengenai inovasi yaitu sebagai sebuah gagasan maupun ide baru yang diterapkan guna memperbaiki suatu produk atau jasa. Dari penjelasannya itu Stephen Robbins memiliki tiga hal yang di fokuskannya:

1. Gagasan atau ide baru merupakan suatu pengolahan pola pikir untuk mengamati fenomena yang sedang terjadi dalam segala aspek termasuk dalam aspek pendidikan, gagasan atau ide baru ini dapat berupa suatu penemuan oleh sebuah gagasan pemikiran, ide, sampai dengan kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk & Jasa yaitu hasil dari langkah berikutnya yang terdapat gagasan maupun ide baru yang di follow up dengan segala kegiatan, kajian, percobaan serta penelitian sehingga hal ini bisa melahirkan konsep yang konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap di implementasikan serta untuk dikembangkan termasuk dalam bidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan yakni salah satu usaha yang sistematis yang bertujuan dalam melakukan perbaikan serta melakukan penyempurnaan secara bertahap dan terus menerus supaya hasil inovasi tersebut bisa terasa manfaatnya

1.2.3 Faktor Pendorong Inovasi

Inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktik atau obyek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Oleh sebab itu, inovasi pada dasarnya merupakan pemikiran cemerlang yang bercirikan hal baru ataupun berupa praktik tertentu ataupun berupa produk dari suatu hasil olah pikir dan olah teknologi yang diterapkan melalui tahapan tertentu yang diyakini dan dimaksudkan untuk memecahkan persoalan yang timbul dan memperbaiki suatu keadaan tertentu ataupun proses tertentu yang terjadi di masyarakat.

Menurut Acock (2012:58) dalam Syafaruddin (2012 : 42) mengemukakan bahwa kajian yang dilakukan oleh para pakar tentang faktor pendorong inovasi telah banyak

dilakukan. Amabile (1998) dan Mumford dan Gustafson (1998) menemukan bahwa kepemimpinan adalah salah satu faktor utama penguat inovasi, selain itu faktor struktur dan proses organisasi berupa jejaring kerja sama dalam organisasi selain itu ada faktor lingkungan kerja yang kondusif dan kreatif.

Pendorong lainnya untuk inovasi disamping sifat kreatif yang ada secara kodrati, Oleh Barnett dalam Syafaruddin (2012:43) disebutkan secara terperinci dapat di golongkan dalam tiga hal penting yaitu :

- a. Keinginan-keinginan yang dari dalam sendiri
- b. Keinginan atau kebutuhan yang bergantung dengan pihak lain
- c. Kehendak untuk berubah

Seperti disebutkan, inovasi akan berarti jika menyebar dan diadopsi atau dimanfaatkan oleh sebanyak-banyaknya anggota masyarakat. Pada dasarnya inovasi baru dapat diketahui oleh pihak lain, jika ide atau gagasan baru tersebut dikomunikasikan dengan pihak lain sehingga tersebar di masyarakat.

1.2.4 E-GOVERNMENT

E-Government merupakan sebuah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan secara efisien yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain. E-Government adalah sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Oman sumantri (2017). E-Government merupakan bidang kajian ilmu yang multi disiplin meliputi bidang teknologi informasi, komunikasi, kebijakan public, politik, sosial, psikologi, ekonomi, dan hukum Dalam Aziz (2012:1)

a. Pengertian E-Government

Menurut Aziz (2012) Pengertian e-government jika di alih bahasakan ke dalam pengertian bahasa Indonesia adalah pemerintahan elektronik (berasal dari kata bahasa Inggris electronic government) sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Menurut intruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2004 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government menyatakan bahwa pengembangan e-government menyatakan bahwa pengembangan electronic government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien.

Menurut World Bank (2006) E-Government ialah mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan unit lain dari pemerintahan. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industry, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwasanya e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, pelayanan yang lebih terjangkau dan memperluas akses public untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat. Jadi dapat dikatakan kalau e-government sebagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah untuk dapat meminimalisir kerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dengan terciptanya hubungan kerja birokrasi dan nilai efisiensi yang dihasilkan.

b. Konsep E-Government

Konsep dasarnya e-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam indrajit (2006:42)

1) Government to Citizen/Consumers

Tipe G-to-C merupakan aplikasi e-government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah

menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-sehari.

2) Government To Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya dalam melakukan aktivitasnya, seperti perusahaan swasta yang membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Namun juga lebih jauh lagi banyak yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta

3) Government to Government

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerjasama negara dalam melakukan hal yang berkaitan dengan administrasi perdangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

c. Manfaat dan Ruang Lingkup E-Government

E-Government menjadi titik fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah untuk masyarakat. Karena itu perlu ditentukan prioritas jenis pelayanan yang Aziz (2016:8)

- 1) Memiliki volume interaksi yang besar dan melibatkan banyak SDM
- 2) Memerlukan interaksi 2 arah antara pemerintah dengan masyarakat (tidak hanya bersifat 1 arah seperti pemberian informasi dan publikasi).
- 3) Memungkinkan terjadinya kerja sama antara pemerintah dengan kalangan lain seperti institusi swasta dan lembaga non komersial lainnya,
- 4) Membangun lingkungan yang kompetitif dengan membuka ruang partisipasi bagi seluruh stakeholder dalam upaya meningkatkan pelayanan.
- 5) Memberi penghargaan pada inovasi.

6) Pencapaian efisiensi dengan menghapuskan birokratisasi sekaligus menambah pendapatan pemerintah.

Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara dengan cara meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan good governance. Hal ini dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari

Manfaat penerapan e government sebagai peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

1.2.5 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian 2001) dalam Hardiyansyah (2018: 15)

LAN 2004 dalam Hardiyansyah (2018:15) pelayanan publik adalah pelayanan umum dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Boediono (2003) pelayanan public merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan public dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Hakikat Pelayanan Publik

pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan. Sedangkan pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan public yang terbaik dan sesuai standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan public atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan eent atau suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat yang dilayani.

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pemohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. (Aziz (2016):37)

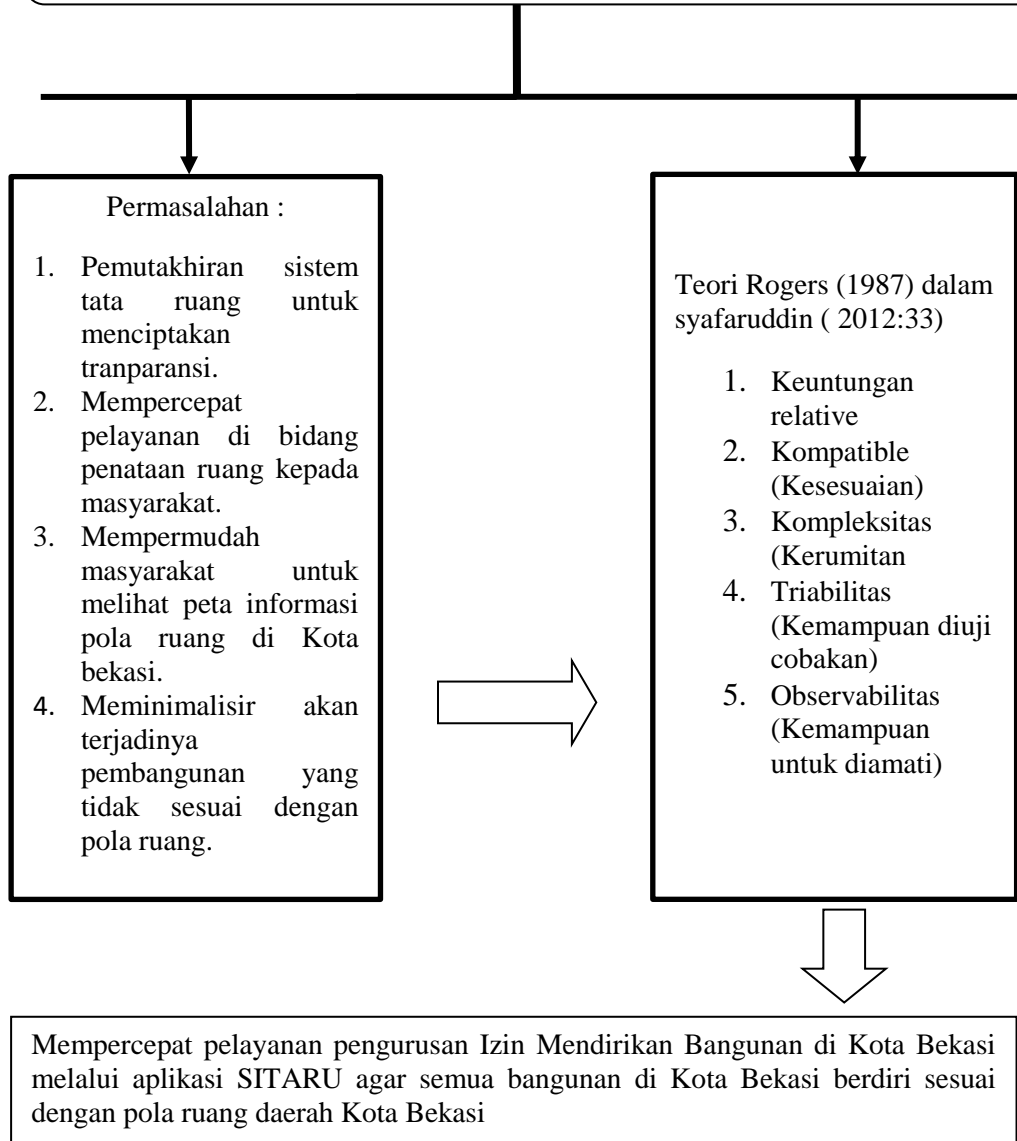
- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan public, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan public, sehingga susunanya menjadi sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Produk pelayanan
- f. Saran dan prasarana
- g. Kompetensi petugas pelayanan
- h. Pengawa intern
- i. Pengawasan extern
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan public tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan huku/legalitas standar pelayanan tersebut.

Inovasi Pelayanan Aplikasi SITARU (Sistem Informasi Tata Ruang) Dinas
Tata Ruang Kota Bekasi



Sumber : Olahan Peneliti

1.3 Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Aplikasi SITARU (Sistem Informasi Tata Ruang) Dinas Tata Ruang Kota Bekasi yang didalamnya masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, maka penelitian ini menggunakan indikator Teori Rogers (1987) dalam syafaruddin (2012:33), yaitu:

A. Relative advantage (Keuntungan Relative)

Pada indikator relative advantage akan mencari bagaimana dan keuntungan yang diperoleh dari program sistem sitaru dalam pelayanan IMB bagi masyarakat. sitaru adalah salah satu website yang dibangun oleh pemerintah kota Bekasi dalam membantu agar warga merasakan kemudahan dalam pembuatan izin mendirikan bangunan, website ini di hadirkan dapat di akses seluruh warga kota Bekasi tanpa biaya, tampilan website yang mudah di pahami oleh seluruh tingkat masyarakat, dan kelengkapan fitur yang memudahkan dalam pembuatan IMB

B. Kompatible (Kesesuaian)

Pada indikator kesesuaian nantinya penelitian ini akan membahas bagaimana inovasi itu hadir berdasarkan untuk menanggulangi permasalahan pelayanan IMB di kota Bekasi.

C. Kompleksitas (Kerumitan)

Di dalam indikator kerumitan disini dilihat bagaimana tingkat kesulitan di dalam aplikasi sitaru ini dengan pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi apakah sudah mampu atau belum digunakan.

D. Observabilitas (Kemampuan diuji cobakan)

Pada indikator ini aplikasi sitaru di luncurkan untuk di gunakan oleh masyarakat dalam urusan izin mendirikan bangunan di sini aplikasi dilihat apakah tingkat kegunaanya efektif atau tidak dan dilihat seberapa mampu masyarakat menggunakan aplikasi sitaru ini.