

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Inovasi

Kata inovasi berasal dari kata latin, “innovation” yang berarti pembaruan dan perubahan. Kata kerjanya “innova” yang artinya memperbarui dan mengubah. Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial).

Teori Inovasi menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2016), dengan Atribut Inovasi:

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Compatibility atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Complexity atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Khairul Muluk dalam Retnowati WD Tuti (2017) terdapat 5 tipologi Inovasi yang ada didalam sektor publik:

1. Inovasi Produk/Jasa pelayanan : perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaharui layanan yang sudah ada.
2. Inovasi Proses pelayanan: pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
3. Inovasi Metode pelayanan : Perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
4. Inovasi Kebijakan : Mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
5. Inovasi Sistem : Cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Inovasi, juga menjadi istilah yang kerap diartikan berbeda-beda oleh para ahli. Seperti Suryani (2008:304), yang menyebut Inovasi dalam konsep yang luas, tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan 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. Menurut Vontana (2009:20), inovasi adalah

kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Sementara Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sementara inovasi organisasi menurut Sutarno (2012:134-135) didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan. Pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi organisasi sangat penting.

Adapun Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Lebih lanjut Halvorsen (Yogi Suwarno. 2011), menjelaskan pula bahwa inovasi itu sendiri dapat dikategorikan menjadi seperti berikut ini:

1. Incremental innovations and radical innovations. Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (novelty) dari inovasi itu sendiri. Khususnya di sektor industri, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan secara incremental

2. Top-down innovations and bottom-up innovations. Ini untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. Maka top-down berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan bottom-up merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (mid-level policy makers).
3. Needs-led innovations and efficiency-led innovation. Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

Mulgan dan Albury (2003), menyatakan bahwa inovasi yang sukses adalah merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Oleh karena itu inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam produk (products & services) dan proses semata. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Manfaat pada Tingkat Proses
 - a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.

- b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
 - c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
 - d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan
- a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
 - b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
 - c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

Sedangkan Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan public bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh

lingkungan terhadap transformasi organisasi. " (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978).

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

2.1.1 Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik

Sangkala (2013:27) menyatakan Inovasi dalam manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasi baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik sebuah inovasi dalam administrasi public adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi. Bartos (dalam Sangkala 2013) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sector public yaitu "suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi".

Menurut Yogi dalam LAN (2007), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. Sangkala (2013: 34) menyatakan bahwa Inovasi akan mengarahkan organisasi pemerintah pada perubahan organisasi di dalam lingkungan yang dinamis. Mengembangkan sebuah budaya inovasi akan mengarah kepada fleksibilitas organisasi dengan kepentingan tertentu

dalam modernisasi program di sector public. Inovasi bukan mengenai teknologi itu sendiri tetapi lebih kepada bagaimana kita mengadaptasikan organisasi, pegawai, dan tempat pembelajaran untuk membangun masa depan yang lebih baik bagi pegawai. Saat ini dimana zaman perubahan teknologi terjadi, perubahannya tidak akan pernah berhenti, karena itu pemerintah harus memiliki keberanian dan ambisi untuk mendorong dan menerapkan perubahan.

Menurut UNDESA (2006) inovasi dalam kajian administrasi public dapat dibedakan dalam beberapa tipe atau jenis, yang meliputi :

1. Institutional innovations, yaitu inovasi kelembagaan yang fokus pada pembaruan lembaga-lembaga yang sudah dibangun atau menciptakan lembaga-lembaga yang benar-benar baru (focus on the renewal of established institutions and/or the creation of new institutions).
2. Organizational innovation, yakni inovasi organisasi berkaitan dengan memperkernalkan prosedur atau teknik-teknik manajemen yang baru dalam Administrasi Publik (the introduction of new working procedures or management techniques in public administration);
3. Process innovation, yaitu inovasi proses di mana fokus pada peningkatan kualitas penyediaan pelayanan publik (focuses on the improvement of the quality of public service delivery); dan
4. Conceptual innovation, yaitu inovasi konseptual yang diarahkan pada pengenalan bentuk-bentuk baru pemerintahan (the introduction of new forms of governance) misalnya interactive policy-making, engaged governance, people's budget reforms, horizontal networks).

2.1.2 Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Strategi inovasi dalam pemerintahan juga dijelaskan dalam buku Innovative Government oleh Sangkala (2013) yaitu :

1. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan.
2. Desentralisasi, pemberian dan monitoring layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat

permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

3. Pemanfaatankerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.
4. Pelibatan warga Negara, Kewenangan pemerintah yang Inovatif harus merealisasikan peran peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Adapun ciri dan jenis-jenis inovasi dalam sektor publik menurut Stephen Robbins sebagai berikut:

1. Memiliki kekhasan, yaitu inovasi memiliki ciri khas dalam arti ide, program tatanan, sistem, termasuk hasil yang diinginkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan.
3. Program inovasi dilakukan melalui program yang terencana sesuai proses yang tidak tergesa-gesa.
4. Inovasi yang dilakukan harus memiliki tujuan yang jelas dan memiliki arah yang ingin dicapai.

Jenis inovasi di sektor publik dapat juga dilihat menurut Halvorsen (Yogi Suwarno 2011), yang membagi tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

1. A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah.
2. Process innovation (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
3. Administrative innovation (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. System innovation (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.

5. Conceptual innovation (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
6. Radical change of rationality (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

2.1.3 Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Dalam hal ini, Geoff Mulgan dan David Albury (2003) mengemukakan adanya delapan penghambat untuk tumbuhnya inovasi sebagai berikut:

1. Keengganan menutup program yang gagal (Reluctance to close down failing program or organization)
2. Sebuah program atau bahkan unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan akan lebih baik ditutup dan diganti dengan program atau unit baru yang lebih menjanjikan. Kegagalan memang hal yang lumrah dalam berinovasi, namun keengganan menghentikan kegagalan sama artinya dengan menutup peluang meraih perubahan yang lebih baik.
3. Ketergantungan berlebihan pada high performer (Over-reliance on high performers as source of innovation)
4. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.
5. Teknologi ada, terhambat budaya & penataan organisasi (Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement)
6. Seringkali inovasi gagal bukan karena tidak adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak proinovasi.
7. Tidak ada penghargaan atau insentif (No rewards or incentives to innovate or adopt innovations)

8. Kemampuan berinovasi tidak dapat dianggap sebagai sebuah hal yang biasa-biasa saja atau kinerja normal, namun harus dipandang sebagai sesuatu yang istimewa sehingga layak diberikan penghargaan.
9. Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan (Poor skills in active risk or change management)
10. Bagaimanapun, aspek keterampilan memegang peran penting untuk keberhasilan inovasi. Sebesar apapun motivasi pegawai dan lingkungan yang kondusif namun tidak ditunjang oleh keterampilan yang memadai, maka tetap saja inovasi akan berhenti sebagai wacana.
11. Anggaran jangka pendek & perencanaan (Short-term budget and planning horizons)
12. Pengembangan inovasi baik dalam skala organisasional maupun nasional haruslah direncanakan dengan baik bukan hanya dalam perspektif tahunan, namun juga perspektif jangka menengah dan panjang.
13. Tekanan & Hambatan Administratif (Delivery pressures and administrative burdens)
14. Relasi antara negara dengan masyarakat atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan (distrust). Akibatnya, untuk sebuah urusan kecil saja (misalnya pelayanan perijinan) harus menyertakan persyaratan yang banyak, prosedur yang panjang, dan melibatkan aktor yang berlapis. Hal seperti ini menimbulkan tekanan bagi siapa saja yang berkepetingan dan menghilangkan hasrat untuk berinovasi.
15. Budaya Risk Aversion (Culture of risk aversion)
16. Resiko dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari bahkan dijauhi, bukan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih berenergi sehingga harus dihadapi.

1.2. Pelayanan Publik

Kurniawan (2005) mengatakan tentang pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela (2006, h.5) mengatakan tentang pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya menurut Setijaningrun (2009:1) pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Prinsip-prinsip Pelayanan menurut LAN (2003) yaitu Kesederhanaan, Realibilitas, Tanggung jawab dari petugas pelayanan, Kecakapan para petugas pelayanan, Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, Keramahan, Keterbukaan, Komunikasi antara petugas dan pelanggan, Kredibilitas, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, Kenyataan, Efisien, dan Ekonomis. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2007:128). Moenir menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2007: 128). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat dan Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Oleh karena itu Pelayanan publik menurut Sinambela (2007: 5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, pengertian pelayanan public menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2007:5).

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto dalam Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Lukman (2013:16) memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dengan demikian, Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

1.3.Paradigma New Public Management dan New Public Service

New Public Management (NPM) pada awalnya merupakan gerakan yang bertujuan untuk melakukan transformasi terhadap praktik Old Public Management (OPM).Inefisiensi birokrasi adalah alasan utama munculnya gerakan NPM, caranya dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang disektor swasta. Penerapan NPM di beberapa negara memberikan dampak yang positif, namun seiring dengan perkembangannya NPM memperoleh kritik dari berbagai pihak.Poin utama yang dikritik adalah pelayanan publik yang

mengutamakan pemenuhan kepentingan pelanggan (customer) sebagai individu untuk dilayani dengan baik sesuai hukum pasar. Dengan demikian, nilai-nilai seperti kepentingan publik, demokrasi, persamaan, dan keadilan sosial dalam penyelenggaraan layanan cenderung terabaikan.

NPM telah berhasil memperbaiki praktik pelayanan dengan mengembangkan berbagai standar untuk melayani customer yang mengaksesnya. Bagaimana dengan warga yang memiliki keterbatasan sosial dan ekonomi? Apakah ada jaminan pemerintah dan mitranya akan memperhatikan kebutuhan mereka? Kritik terhadap NPM yang kemudian dikenal dengan NPS ini berupaya mempertegas kembali bahwa hubungan antara pemerintah dengan warga negara tidak seperti hubungan antara penjual dan pembeli dipasar, tetapi mereka adalah para pihak yang berkomitmen untuk bersama-sama membangun negara. Pemerintah harus menjamin bahwa semua warga negara dimanapun berada dan dengan kondisi sosial ekonomi seperti apapun dapat mengakses layanan public secara sama.

1.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang ditampilkan pada bagian ini bertujuan untuk membandingkan penelitian yang akan dilakukan dengan sejumlah penelitian pernah dilaksanakan oleh orang atau pihak lain. Hal-hal yang ditekankan pada penelitian terdahulu, meliputi: konsep yang digunakan; pendekatan dan metode penelitian; hasil penelitian dan relevansinya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian Pertama, Judul “SIMYANDU” Is Forms Of Innovation In Public Service Agency Integrated Licencing Services (BP2T) South Tangerang City Oleh Wenny Aztriyani Pahusa, dan Retnowati WD Tuti (2016). Public Service Innovation in SouthTangerang City BP2T among other things: a) innovation of products / services, by applying thelicensing workflow files by using the integrated computerized system and also as a tool for evaluating the performance of employees,

called SIMYANDU; b) Innovation service process, that by using SIMYANDU in making typing easy and fast but in completing the authorization document is not timely is not in accordance with established SOP and not in accordance with the Regulation of the Minister of the Interior on PTSP, c) Innovation service methods, the method implementation of licensing interactions between employees with the community there are two methods: first interaction with face-to-face in registering, site survey, and retrieval of files, both interactions using SIMYANDU by way of the public to know the position of the file via the website but in reality there are still people who come to the office to ask beam position, d) Innovation policy, the policy SIMYANDU by the Decree of the Head of the Agency and refers to the organization's vision, mission. Proceeding IMC-UMJ (2016). 3)

Penelitian Kedua, Judul innovation of shuttle service of motor license in DKI Jakarta. oleh Iqbal Firmansyah & Retnowati WD Tuti, 2017. The method used to obtain the research data is the method of observation, interview and documentation. Data analysis used triangulation by Miles and Hubberman. Hasil study ini menunjukkan The result of innovation research of shuttle service is a new and unprecedented service in DKI Jakarta. Systems used by AJIB use online and offline technology. Offline technology to order AJIB services via a telephone line connection to AJIB call center 1500164, while online AJIB service orders use the mobile app and whatsapp. Interaction with the applicant is also well maintained through AJIB 3S service SOP (Senyum, Sapa dan Salam). The development of new services is Mobile Service Unit (MSU) and AJIB priority.

Penelitian Ketiga, Judul Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Oleh Robi Cahyadi Kurniawan. Hasil Studi ini menyimpulkan pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu

hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik.

Penelitian Keempat, Judul Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan oleh Yayuk Basuki, Rulinwaty Kasmad, Nasrulhaq. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi yang dapat menjadi salah satu inovasi unggulan dalam perbaikan pelayanan publik. Jenis Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Mobile SI-CAKEP sangat membantu para Aparatur Sipil Negara dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian. Hak-hak kepegawaian yang telah terpenuhi melalui aplikasi Mobile SI-CAKEP ini adalah Aparatur Sipil Negara tidak harus meninggalkan tempat kerjanya cukup dengan membuka aplikasi dan upload berkas yang dibutuhkan. Keberadaan inovasi Mobile SI-CAKEP memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo ke arah yang lebih sistematis, berintegritas, cepat, adaptif, berkomitmen, dan lebih profesional.

Penelitian Kelima Judul Inovasi Pelayanan IMB Selesai 3 Jam di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat Oleh Retnowati WD Tuti, dan Mawar (2018). Hasil studi: Pelayanan IMB 3 Jam memberi banyak manfaat masyarakat maupun Pemda DKI Jakarta, yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan IMB yang sebelumnya diselesaikan dengan waktu lama dan melalui berbagai OPD; Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Dengan cepat penyelesaian dokumen IMB maka mendorong masyarakat DKI Jakarta yang memiliki lahan seluas/ luas kurang dari 200 m² untuk membuat IMB. Pelayanan IMB 3 Jam merupakan ide yang revolusioner dari Pemda DKI Jakarta dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh masyarakat. (2018).7)

Penelitian Terdahulu di atas menggunakan Teori Sistem dan Teori Etika, sedangkan Penelitian ini menggunakan Teori Inovasi Roger. Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini mengkaji Proses Inovasi dari tahap awal sampai dengan Inovasi tersebut diterapkan. Kebaruan penelitian ini terletak pada topik yang masih original dan memberi banyak manfaat pada masyarakat.