

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian terkait inovasi pelayanan publik bukanlah yang pertama kali dilakukan, sebelumnya sudah ada beberapa peneliti yang melakukan kajian tentang inovasi pelayanan diberbagai tempat maupun organisasi publik. Studi pendahulu ini dimaksudkan untuk mencari informasi yang diperlukan oleh peneliti agar adanya kejelasan terkait posisi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya (Arikunto, 2002). Beberapa penelitian sebelumnya sudah ada yang pernah melakukan penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik baik didalam negeri maupun luar negeri.

Pada Jurnal Administrasi Publik Vol. 2 No. 4 Tahun 2014, Maulana Arief Prawira, dkk pernah mempublikasikan hasil karya ilmiahnya yang berjudul "Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai layanan gawat darurat pada dinas kesehatan provinsi DKI Jakarta)". Penelitian ini menjelaskan *Call Center SPGDT* memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu

akses yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelfon dengan nomor telfon 119. Pelayanan ini bekerja 24 jam setiap hari, sehingga masyarakat bisa mengakses layanan ini kapanpun.

Penelitian terkait Inovasi juga pernah dilakukan oleh Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, dkk dengan judul “Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada layanan cetak tiket mandiri di stasiun Besar Malang)”. Penelitian ini menemukan berdasarkan jenis tipologi inovasi, Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan inovasi produk atau layanan yang bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mencetak tiket. Faktor pendukung pada layanan cetak tiket mandiri adalah fasilitas layanan tersebut memanfaatkan teknologi komputer dengan layar *touchscreen*, namun masih ada kendala dalam penerapan inovasi ini karena sebagian besar penumpang tidak menguasai penggunaan dalam mesin cetak tiket mandiri itu sendiri.

Penelitian terkait inovasi tidak hanya dilakukan di Indonesia saja, bahkan di Luar Negeripun juga pernah melakukan

seperti penelitian yang pernah dilakukan di Pakistan oleh M. Irfanullah Arfeen dan Nawar Khan dengan judul *“Public sector innovation : case study of e-government Projects in Pakistan”* yang pernah di terbitkan di Jurnal The Pakistan Development Review Vol. 48, No. 4 tahun 2010 menemukan bahwa ICT di Pakistan telah menunjukkan potensinya dalam meningkatkan potensinya dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensinya pada di organisasi sektor publik untuk menghubungkan fungsi organisasi pemerintah di Pakistan. Provinsi Balochistan sangat memanfaatkan ICT sebagai alat memberikan peluang luar biasa untuk mencapai dan mengukur kekuatan ekonomi.

Richard D. Bingham pernah menulis tentang “Innovation, Bureaucracy, and public policy: A Study of Innovation adoption by local government” yang dimuat pada Jurnal The Western Political Quarterly, Vol. 31, No. 2 pada tahun 1978 yang lalu menemukan hal yang menarik yaitu inovasi di sektor swasta yang dikemukakan oleh Schumpeterian tidak bisa diterapkan di sektor publik karena memiliki perbedaan dalam karakter kepemimpinan. Bahkan D. Bingham menyatakan dengan tegas kepada pejabat pemerintah negara bagian dan daerah dalam

penggunaan inovasi baru agar dapat menghasilkan perbaikan pelayanan serta mampu dalam pengelolaan biaya dengan baik.

Selain itu, Frances Stokes Berry yang telah pernah meuliskan idenya dalam tulisan yang berjudul *Innovation in public management : the adoption of strategic planning* yang telah di muat pada jurnal *Public administration Review* Vol. 54, No. 4 (July-Agustus 1994) pp 322-330 menjelaskan bahwa perencanaan strategis pada umumnya berasal dari sektor swasta dan seperti yang telah dipredksi semua itu berdasarkan penjelasan oleh perantara atau agen yang dimiliki. Namun hanya lembaga negara yang memiliki afiliasi terdekat dengan sektor swasta saja yang dapat menjadi inovator dalam dalam perencanaan strategis. Sementara orientasi bisnis terbukti menjadi faktor penjelas yang kuat, tidak ada hubungan antara sejauh mana lembaga tersebut memberikan layanan secara langsung kepada warga negara dan kecenderungan lembaga tersebut untuk mengadopsi perencanaan strategis.

Selanjutnya penelitian terkait inovasi di sektor publik juga pernah ditulis oleh Thomas N. Gilmore dan James Krantz dengan judul *Innovation in the public sector : Dilemmas in the Use of ad*

Hoc Process. Tulisan ini telah dimuat pada *Journal of Public Policy analysis and management*, Vol. 10 No. 3 (summer 1991), pp. 455-468. Penelitian ini menunjukkan dengan jelas terkait bagaimana penerapan inovasi ad hoc dan mencoba membandingkan dengan inovasi yang sudah bejalan. Penulis menjelaskan bahwa jika tidak dapat menciptakan teori perkembangan inovasi proses paralel dan vertikal dan jika kita terus menilai secara berlebihan ad hoc dengan yang sedang berlangsung, maka kita akan menghadapi beberapa resiko, diantaranya: 1) Kita akan menciptakan ramalan yang dipenuhi sendiri. Karena kita tidak memiliki harapan akan organisasi reguler, maka hal itu akan gagal dilakukan, dan karenanya harus didelegitimasi lebih lanjut. 2) Kita juga akan dengan mudah mengatur organisasi formal yang ada untuk menyalahkan kegagalan ide inovatif untuk diimplementasikan. 3) kita akan banyak mengorbankan banyak alat canggih untuk pengelolaan, pendeteksian, dalam menghadirkan organisasi baru yang lebih responsif dan efektif.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh yang membuat tulisan tentang *The New Public Service : Serving*

Rather tahn Steering yang telah dimuat pada jurnal Public Administration Review, Vol. 60, No. 6 (Nov-Dec 2000), pp. 549-559. Peneliain ini menjelaskan dari perspektif teoretis, New Public Service menawarkan alternatif penting dan layak untuk model manajerial tradisional dan yang sekarang dominan. Ini adalah alternatif yang telah dibangun atas dasar eksplorasi teoritis dan inovasi praktis. Hasilnya adalah model normatif, sebanding dengan model sejenis lainnya. Penulis juga berpendapat bahwa dalam masyarakat demokratis, masalah nilai-nilai demokratis menjadi instrumen sanga penting dalam cara kita memikirkan sistem pemerintah yang baik dan berorientasi kepada masyarakat.

Penulis Irwin Feller dan erwin Feller dalam tulisannya yang dibuat pada jurnal Policy Analysis, Vol. 7, No. 1 (winter 1981), pp 1-20 yang berjudul Public Sector Innovation as “Conspicuous Production” telah menjelaskan dengan baik mengenai pejabat pemerintah negara bagian dan pemerintah daerah menolak resiko dalam menanggapi teknologi baru, malah sebagian besar pejabat tersebut mendukung pejabat tersebut untuk mengadopsi teknologi yang tidak menghasilkan perbaikan dalam pelayanan atau pengurangan dalam biaya. standar dari

konteks pengambilan risiko manajer sektor publik paling mungkin terjadi bila teknologinya dalam pertimbangan memiliki karakteristik tertentu, terutama persyaratan modal jangka panjang dan lompatan kuantum dalam teknologi, dan kapan terjadi di bidang fungsional tersebut.

Sanford Borins pernah menulis terkait *What Border? Public Management Innovation in the United States and Canada* yang telah dimuat pada *Journal of Policy Analysis and Management*, Vol.19, No. 1 (winter 2000), pp. 46-74. Penelitian ini menjelaskan terkait inovasi pada tata kelola 2 negara, yang menjadi perbandingan antara negara Amerika dan Kanada, hasil menunjukkan bahwa Perbedaan utama antara hasil A.S. dan Kanada adalah bahwa yang pertama memiliki persentase respons yang jauh lebih tinggi yang menunjukkan bahwa sebuah program memenuhi tujuan atau permintaan kebijakannya meningkat. Alasannya adalah bahwa proporsi aplikasi AS yang jauh lebih tinggi berasal dari program kesehatan, layanan sosial, atau pendidikan yang cenderung mengukur kinerja dalam hal memenuhi tujuan kebijakan (misalnya, untuk mengurangi angka kematian bayi di antara populasi sasaran ke populasi tertentu

tingkat) atau dalam peningkatan permintaan (misalnya, untuk meningkatkan persentase populasi target yang menerima sertifikat).

Selain penelitian terdahulu terkait inovasi, peneliti juga mencoba melihat memaparkan tulisan yang pernah dimuat di Jurnal Internasional mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya menjadi perhatian di negara Indonesia saja, beberapa negara juga mengalami masalah yang sama mengenai pelayanan publik. Maka dari itu menarik jika disini penulis mencoba memetakan masalah pelayanan publik yang ada di beberapa negara dan telah dituliskan dalam jurnal yang bereputasi.

Tulisan *Mental and physical disability law reporter*, Vol. 34, No. 4 (July-Agustus 2010), pp 640-642 yang telah oleh lembaga yang bernama American Bar Association. Tulisan ini menjelaskan masalah-masalah yang ada di America dan negara bagian mengenai aturan atau regulasi terkait pelayanan publik untuk masyarakat disabilitas. Menurutnya harus ada regulasi yang jelas agar masyarakat difabel memiliki hak yang sama dalam pelayanan publik.

Selanjutnya Bradley E. Wright pernah menulis terkait *Public service and motivation: Does Mission Matter?*. Tulisan ini sudah di publikasikan pada *Public Administration Review*, Vol. 67, No. 1 (Jan-Feb 2007), pp 54-64. Pada tulisan ini sudah menjelaskan terkait uji empiris kerangka kerja menunjukkan bahwa teori tujuan memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami kontribusi tugas dan misi yang terpisah namun terkait mengenai motivasi kerja dan kinerja karyawan profesional di sektor publik. Pada tugas atau tingkat pekerjaan, temuan ini sesuai dengan prinsip dasar teori motivasi tujuan. Karyawan publik lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka saat mereka memahami dan menantang tugas yang mereka rasa penting dan dapat dicapai dengan jelas.

Pada penelitian lain yang ditulis oleh James L. Perry dan Neal D. Buckwater dengan judul *the public service of the future* yang telah dimuat pada jurnal *Public Administration Review*, Vol. 70, Supplement to Volume 70 (December 2010), pp. 238-245. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana masa depan pelayanan publik kedepannya harus perlu adanya modifikasi dalam infrastruktur pelayanan publik dengan menghidupkan

kembali pekerjaan umum demi meningkatkan pelayanan publik. Perhatian juga akan diberikan untuk menyoroti sifat kerja publik yang menantang dan bermanfaat, serta pengelolaan kemitraan publik yang lebih efektif dan efisien serta terakhir menarik kualitas SDM yang berbakat pada layanan publik.

Penulis lain yang pernah menulis terkait responsibility dilemmas in public service adalah Gyula Gulyas dan sudah pernah diterbitkan pada jurnal *Society and Economy*, Vol. 25, No. 2 (2003), pp (225-234). Tulisan ini menjelaskan tentang setiap masyarakat bisa berbicara tentang tanggung jawab pribadi para politisi atau birokrat ketika tanggung jawab diberikan pada mereka sebagai pejabat tanpa memandang status mereka di dalam organisasi atau kelompok tempat mereka berada. Seperti yang telah dapat terlihat saat ini, satu-satunya bentuk tanggung jawab yang dapat diterima adalah tanggung jawab pribadi, Dalam evaluasi hasil, efisiensi dan efektivitas pemerintah ditekankan, bukan sejauh mana kebutuhan warga disediakan oleh pemerintah. Daerah otonom pemerintah harus bersaing satu sama lain atau dengan perusahaan swasta untuk kemungkinan memberikan

layanan kepada publik. Di dalam lembaga pemerintah yang otonom, otonomi pegawai negeri juga akan meningkat.

Selanjutnya David J. Houston dan Katherine E. Cartwright yang berjudul *Spirituality and Public Service* yang telah dimuat oleh *public administration Review*, Vol. 67, No. 1 (Jan-Feb 2007), pp 88-102. Penelitian ini menjelaskan tentang bahwa sesungguhnya spiritualitas menjadi faktor utama dalam menikmati kehidupan pegawai negeri dibandingkan dengan rekan kerja mereka. Apalagi aspek spiritualitas yang secara langsung membahas sumbu afektif motivasi pelayanan masyarakat - cinta dan kasih sayang untuk orang lain - lebih terasa dalam angkatan kerja pelayanan publik. Dan data tersebut mendukung hipotesis asli penulis: Individu dalam pekerjaan pelayanan publik lebih spiritual daripada orang-orang di acara lainnya.

Tidak jauh berbeda dengan penelitian yang berjudul *Public Service and the Quality of Life* yang ditulis oleh Alex C. Michalos dan Bruno D. Zumbo yang telah dipublikasikan pada jurnal *Social Indicators Research* Vol.48, No. 2 (Oct 1999), pp. 125-156. Penelitian ini menjelaskan dengan mengambil sample penduduk Prince George dan menunjukkan bahwa Model linier

sederhana digunakan untuk menjelaskan kepuasan hidup, kebahagiaan dan kepuasan dengan kualitas hidup responden berdasarkan kepuasan yang mereka dapatkan dari layanan publik dan dari ranah spesifik kehidupan mereka, seperti kepuasan kerja dan kepuasan dengan hubungan keluarga mereka.

Sheila M. Bird yang telah mencoba menuliskan tulisanya beliau dengan judul Editorial : performance Monitoring in the Public service yang telah dimuat pada Jurnal Journal of the Royal Statistical Society Vol. 167, No. 3 (2004), pp. 381-383. Tulisan ini menjelaskan tentang untuk melakukan monitoring suatu pelayanan publik yang paling utama yang dilakukan adalah cek kebenaran secara langsung. Semua itu dilakukan agar pemerintah mampu memantau kemajuan menuju target dengan maksud untuk melakukan intervensi lebih awal dan efektif untuk memastikan bahwa target dari sebuah pelayanan mampu tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Beberapa penelitian diatas menunjukkan bahwa penelitian ini bukanlah yang pertama kali terkait kajian tentang inovasi pelayanan publik dan tata kelola pelayanan publik. Penelitian sebelumnya sudah pernah juga mengkaji tentang inovasi

pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, namun pada penelitian ini peneliti akan mencoba meneliti tentang inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang mana kali ini objek penelitiannya adalah di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta. Peneliti ingin melihat seberapa besar dampak inovasi pelayanan publik terhadap masyarakat Tegalrejo dalam kualitas pelayanan yang dirasakan

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sebelumnya, yang mana penelitian ini akan membahas terkait Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kecamatan Tegalrejo. Pada penelitian sebelumnya mencoba mengevaluasi kebijakan pemerintah dalam kualitas pelayanan publik dan kebijakan pemerintah daerah secara umum, dan pada penelitian ini akan mencoba menganalisis pelaksanaan Inovasi yang dilakukan di tingkat pemerintah kecamatan yang mana lebih banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik.

Berikut ringkasan kajian pustaka atas hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya :

Tabel 2.1

Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	TEMUAN/HASIL
1.	<p>Maulana Arief Prawira, Irwan Noor, Farida Nurani</p> <p>Jurnal : Jurnal Administrasi Publik Vol. 2 No. 4 Tahun 2014</p>	<p>INOVASI LAYANAN (Studi Kasus <i>Call Center SPGDT 119</i> sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta)</p>	<p>Pelayanan ini memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119.</p> <p>Kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119. Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun.</p>
2.	<p>Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Susilo Zauhar, Abdullah Said</p> <p>Jurnal :</p>	<p>Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada layanan Cetak tiket mandiri di</p>	<p>Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Dapat dilihat dari salah satu ciri inovasi, disebut inovasi manakala suatu</p>

	Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No. 11	stasiun Besar Malang)	<p>organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas.</p> <p>Faktor pendukung pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah fasilitas layanan tersebut memanfaatkan teknologi komputer dengan layar <i>touchscreen</i> yang langsung tersambung dengan server pusat.</p> <p>Faktor penghambat pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah berasal dari pengguna (penumpang) dan layanan itu sendiri pada saat proses mencetak tiket.</p>
3.	M. Irfanullah Arfeen and Nawar Khan Jurnal : The Pakistan Development Review, Vol. 48, No. 4, Papers and Proceedings PARTS I and II The Silver Jubilee Annual General Meeting and Conference of the Pakistan Society of Development	Public Sector Innovation: Case Study of e-government Projects in Pakistan	<p>Teknologi Informasi sebagai alat memberikan peluang luar biasa bagi Pakistan terutama provinsi Balochistan untuk mengatasi lompatan historisnya (dengan mengompres waktu) dapat digunakan untuk mencapai posisi kekuatan ekonomi.</p> <p>ICT telah menunjukkan potensinya dalam meningkatkan produktivitas dan</p>

	Economists Islamabad, March 16-18, 2010 (Winter 2009), pp. 439-457		efektivitas organisasi sektor publik dan Penggunaan TIK sangat penting untuk menghubungkan fungsi organisasi pemerintah di pakistan.
4.	Richard D. Bingham Jurnal : Source: The Western Political Quarterly, Vol. 31, No. 2 (Jun., 1978), pp. 178- 205 Published by: University of Utah on behalf of the Western Political Science Association	Innovation, Bureaucracy, and Public Policy: A Study of Innovation Adoption by Local Government	Inovasi di sektor wirausaha yang dikemukakan oleh Schumpereterian tidak bisa diterapkan di sektor publik karena memiliki perbedaan dalam karakter kepemimpinan. Penulis menyarankan kepada pejabat pemerintah negara bagian dan daerah dalam penggunaan inovasi baru agar dapat menghasilkan perbaikan pelayanan serta mampu dalam pengelolaan biaya.
5.	Frances Stokes Berry Journal Public administration Review Vol. 54, No. 4 (July- Agustus 1994) pp 322-330	Public administration Review Vol. 54, No. 4 (July- Agustus 1994) pp 322-330	Perencanaan strategis pada umumnya berasal dari sektor swasta dan seperti yang telah diprediksi semua itu berdasarkan penjelasan oleh perantara atau agen yang dimiliki. Namun hanya lembaga

			negara yang memiliki afiliasi terdekat dengan sektor swasta saja yang dapat menjadi inovator dalam dalam perencanaan strategis.
6.	Thomas N. Gilmore dan James Krantz Journal of Public Policy analysis and management, Vol. 10 No. 3, pp. 455-468	Innovation in the public sector : Dilemmas in the Use of ad Hoc Process	Penulis menjelaskan bahwa jika tidak dapat menciptakan teori perkembangan inovasi proses paralel dan vertikal dan jika kita terus menilai secara berlebihan ad hoc dengan yang sedang berlangsung, maka kita akan menghadapi beberapa resiko.
7.	Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt Journal Public Administration Review, Vol. 60, No. 6 (Nov-Dec 2000), pp. 549-559	The New Public Service : Serving Rather than Steering	Penelitian ini menjelaskan dari perspektif teoretis, New Public Service menawarkan alternatif penting dan layak untuk model manajerial tradisional dan yang sekarang dominan. Ini adalah alternatif yang telah dibangun atas dasar eksplorasi teoritis dan inovasi praktis.
8.	Irwin Feller dan	Public Sector	Pejabat pemerintah

	Erwin Feller jurnal Policy Analysis, Vol. 7, No. 1, pp 1-20	Innovation as “Conspicuous Production”	negara bagian dan pemerintah daerah menolak resiko dalam menanggapi teknologi baru, malah sebagian besar pejabat tersebut mendukung pejabat tersebut untuk mengadopsi teknologi yang tidak menghasilkan perbaikan dalam pelayanan atau pengurangan dalam biaya
9.	Sanford Borins Journal of Policy Analysis and Management, Vol.19, No. 1 (winter 2000), pp. 46-74.	What Border? Public Management Innovation in the United States and Canada	Hasil menunjukkan bahwa Perbedaan utama antara hasil A.S. dan Kanada adalah bahwa yang pertama memiliki persentase respons yang jauh lebih tinggi yang menunjukkan bahwa sebuah program memenuhi tujuan atau permintaan kebijakannya meningkat.
10.	Mental and physical disability law reporter	Mental and physical disability	Tulisan ini menjelaskan masalah-masalah yang ada di America dan negara bagian mengenai

	Vol. 34, No. 4 (July-Agustus 2010), pp 640- 642		aturan atau regulasi terkait pelayanan publik untuk masyarakat disabilitas. Menurutnya harus ada regulasi yang jelas agar masyarakat difabel memiliki hak yang sama dalam pelayanan publik.
11.	Bradley E. Wright Journal Public Administration Review, Vol. 67, No. 1 (Jan-Feb 2007)	Public service and motivation: Does Mission Matter?	Uji empiris kerangka kerja menunjukkan bahwa teori tujuan memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami kontribusi tugas dan misi yang terpisah namun terkait mengenai motivasi kerja dan kinerja karyawan profesional di sektor publik.
12.	James L. Perry dan Neal D. Buckwater Journal Public Administration Review, Vol. 70, Supplement to Volume 70 (December 2010), pp. 238-	Public service of the future	Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana masa depan pelayanan publik kedepannya harus perlu adanya modifikasi dalam infrastruktur pelayanan publik dengan menghidupkan

	245		kembali pekerjaan umum demi meningkatkan pelayanan publik. Perhatian juga akan diberikan untuk menyoroti sifat kerja publik yang menantang dan bermanfaat, serta pengelolaan kemitraan publik yang lebih efektif dan efisien serta terakhir menarik kualitas SDM yang berbakat pada layanan publik.
13.	Gyula Gulyas Journal Society and Economy, Vol. 25, No. 2 (2003), pp (225-234)	Responsibility dilemmas in public service	Tulisan ini menjelaskan tentang setiap masyarakat bisa berbicara tentang tanggung jawab pribadi para politisi atau birokrat ketika tanggung jawab diberikan pada mereka sebagai pejabat tanpa memandang status mereka di dalam organisasi atau kelompok tempat mereka berada.
14.	David J. Houston dan	Spirituality and	spiritualitas menjadi faktor utama dalam

	<p>Katherine E. Cartwright</p> <p>Journal public administration Review, Vol. 67, No. 1 (Jan-Feb 2007), pp 88-102</p>	Public Service	<p>menikmati kehidupan pegawai negeri dibandingkan dengan rekan kerja mereka. Apalagi aspek spiritualitas yang secara langsung membahas sumbu afektif motivasi pelayanan masyarakat - cinta dan kasih sayang untuk orang lain - lebih terasa dalam angkatan kerja pelayanan publik. Dan data tersebut mendukung hipotesis asli penulis: Individu dalam pekerjaan pelayanan publik lebih spiritual daripada orang-orang di acara lainnya</p>
15.	<p>Alex C. Michalos dan Bruno D. Zumbo</p> <p>Social Indicators Reserach, Vol.48, No. 2, pp. 125-156</p>	Public Service and the Quality of Life	<p>Model linier sederhana digunakan untuk menjelaskan kepuasan hidup, kebahagiaan dan kepuasan dengan kualitas hidup responden berdasarkan kepuasan yang mereka dapatkan dari layanan publik dan dari ranah</p>

			spesifik kehidupan mereka, seperti kepuasan kerja dan kepuasan dengan hubungan keluarga mereka.
16.	Sheila M. Bird Journal of the Royal Statistical Society Vol. 167, No. 3 (2004), pp. 381-383	Editorial : performance Monitoring in the Public service	Untuk melakukan monitoring suatu pelayanan publik yang paling utama yang dilakukan adalah cek kebenaran secara langsung. Semua itu dilakukan agar pemerintah mampu memantau kemajuan menuju target dengan maksud untuk melakukan intervensi lebih awal dan efektif untuk memastikan bahwa target dari sebuah pelayanan mampu tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Sumber : Data Diolah Penulis Tahun 2017

2.2. LANDASAN TEORI

1. PELAYANAN PUBLIK

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang bisa dilihat dengan nyata oleh masyarakat terkait kinerja pemerintah saat ini, karena pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemeberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah (Arif, Sa'id, Rohman, & Purnomo, 2010).

Secara sederhana, istilah *service* bisa di artikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan Tetapi ada 3 kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan *service*. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangibile*) atau sektor industri spesifik. Sedangkan sebagai pelayanan, *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok lain) (Tjiptono, 2012).

Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2010).

Menurut Moenir yang disebut dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1999). Adapun ciri-ciri pelayanan publik adalah :

- 1) Tidak dapat memilih konsumen
- 2) Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- 3) Politik menginstitutionalkan
- 4) Pertanggungjawaban yang kompleks
- 5) Sangat diteliti

6) Semua tindakan harus mendapat justifikasi

Pelayanan publik yang di selenggarakan oleh organisasi publik, dan pelayanan publik yang selenggarakan oleh privat bersifat primer dan juga bersifat sekunder dapat dilihat perberdaan karakteristik yakni sebagai berikut :

Tabel 2.2
Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Karakteristik	Penyelenggara Pelayanan Publik		
	Privat	Publik	
		Sekunder	Primer
Adaptabilitas	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Posisi Tawar Klien	Sangat Tinggi	Rendah	Sangat Rendah
Bentuk/Tipe pasar	Kompetisi	Oligopoli	Monopoli
Locus Kontrol	Klien	Provider	Pemerintah
Sifat Pelayanan	Dikendalikan oleh klien	Dikendalikan oleh provider	Dikendalikan oleh pemerintah

Sumber : Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. (Sampara & Sugiantoro,2000)

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006).

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 telah memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

- 1) 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).

2) Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan 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.

b. Pola Pelayanan Publik

Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam seperti yang telah dijelaskan dalam bukunya Ratminto & Winarsih (2005 : 24-26), yaitu:

a) Pola pelayanan teknik fungsional

Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

b) Pola pelayanan satu pintu

Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c) Pola pelayanan satu atap

Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

d) Pola pelayanan terpusat

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e) Pola pelayanan elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

c. Komponen-Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Standard pelayanan publik dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan agar setiap masyarakat paham dan mengerti terkait hak mereka yang didapatkan saat mendapatkan pelayanan. Dalam pelaksanaannya standard pelayanan publik menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standard dalam melaksanakan pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015).

Jones (1996:114) menjelaskan bahwa komponen dalam standard pelayanan publik sekurang-kurangnya memiliki unsur sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

- 2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diberlakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan

pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- 8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.
- 12) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

Beberapa hal diatas merupakan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan dan dalam hal ini adalah Pemerintah. Setelah unsurpelayanan publik tersebut terpenuhi, selanjutnya penyedia pelayanan harus mempublikasikan kepada masyarakat agar mereka mengerti dan paham terkait hak dan kewajiban yang diterima saat mendapatkan pelayanan publik. Dengan dipublikasikan terkait standar pelayanan yang ada, masyarakat juga bisa menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, maka masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan kepada pengawas atau layanan pengaduan yang ada.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Saat ini sudah seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini yang telah dikemukakan oleh Sulistio & Budi (2009) :

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man in The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. Appropriateness (kesesuaian)
2. Accessibility (keterjangkauan)
3. Continuity (keberlanjutan)
4. Technically (teknis)
5. Profitability (menguntungkan)
6. Equitability (adil)
7. Transparency (terbuka)
8. Accountability (bertanggungjawab)
9. Effectiveness and Efficiency (efektif dan efisien)

Berbeda dengan pendapat ahli lainnya, yang menjelaskan terkait prinsip prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh pemerintah diantaranya (Ibrahim, 2008) :

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha

Pelanggan atau masyarakat mampu diberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan

Untuk pengambilan keputusan harus mampu didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

3. Fokus pengorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama dapat menggerakkan sumberdaya yang ada dan dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol atau Pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dan memberikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan agar tercapainya kinerja yang baik untuk pemenuhan kepuasan oleh masyarakat.

5. Sistem Penghargaan/ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan atau ganjaran.

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Pandangan para ahli menggunakan berbagai pendekatan dalam menerapkan prinsip pelayanan publik, ada yang

menggunakan pendekatan masyarakat sebagai pelanggan atau menggunakan penerapan *New Public Management*. Selain itu para ahli ada yang menggunakan pendekatan *New Public Service* yang memposisikan masyarakat sebagai warga negara yang lebih mengedepankan kepuasan tanpa harus membedakan pelayanan yang diberikan.

Jika merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Hukum

Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

Secara umum para ahli bahkan sampai menteri sudah menjelaskan tentang prinsip yang harus dikedepankan oleh penyedia layanan. Prinsip tersebut menjadi acuan dan patokan untuk menyelenggarakan pelayanan demi terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada intinya prinsip pelayanan bertujuan untuk membuat standarisasi kesetaraan pelayanan di setiap penyedia pelayanan agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

e. **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan atau konsumen menurut Garvin dalam Nasution (2001). Selanjutnya Menurut Buddy dalam (Wahyuningsih, 2002), kualitas adalah strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Dalam hal ini, kualitas berarti soal memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya konsep tersebut dikenal dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Kualitas juga dapat diartikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima. Crosby, Lehtinen dan Wyckoff dalam Zauhar (2001:22) menyatakan bahwa : “Kualitas adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan”.

Berdasarkan poin-poin yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima mengenai tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf kepandaian atau kecakapan dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu dan atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pada sektor publik pelayanan pemerintah diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by government agency using own employees*) (Savas, 1987)

Saat ini konsep pelayanan perlu dibudayakan dalam lingkungan birokrasi publik. Prinsip-prinsip keahlian proposional dan demokratisasi dapat diwujudkan dalam sektor pelayanan publik, Serta perlu juga digalakkan sistem kemitraan (*partnership*) antara pihak pemerintah dan pengguna jasa/swasta perlu juga diupayakan secara serius berupa pemberdayaan terhadap pengguna jasa pengguna pelayanan publik itu sendiri.

Konsep pelayanan publik harus rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka, dilakukan secara

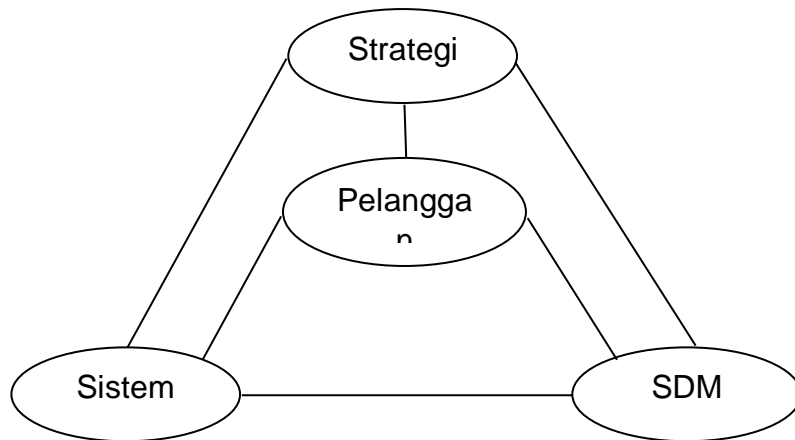
ilmiah berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu lainya. Pelayanan publik harus memiliki inovatif yakni pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal, dan dilakukan secara professional, menggunakan tenaga kerja professional, terampil dan menggunakan teknologi modern yang tepat guna.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Zauhar (2005), menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Albert & Zemke (1985) telah mengemukakan pandangannya tentang kualitas pelayanan publik yang merupakan hasil interaksi

dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (customers), seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 2.1. Segitiga Pelayanan Publik



Sumber : Service America! Doing Business in The New Economy. Albrecht and Zemke, (1985 : 41)

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Sebagaimana dikatakan Thoha (2007), bahwa "peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus di

ubah. Peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani, menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.

5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Selanjutnya untuk menyatakan apakah pelayanan publik dapat dikatakan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, menurut Parasumanan dalam Fandy Tjiptono (2000 : 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas,
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Parasumanan sudah menjelaskan dengan jelas bahwa sebenarnya pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, perilaku ramah, bersahabat, tanggap

terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Setelah penjelasan tentang pelayanan publik diatas, peneliti mencoba memberi pemahaman apa yang dimaksud dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan oleh suatu instansi, baik itu pemerintah ataupun swastademi mewujudkan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik memiliki prinsip yang harus dipenuhi yaitu efektif dan efisien, ilmiah, inovatif, produktif, profesionalisme, dan penggunaan teknologi yang tepat guna.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus mendapat pelayanan yang terbaik, karena untuk mengukur kualitas pelayanan publik bisa dilakukan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hasil persepsi dari perbandingan antara harapanmasyarakat dengan kinerja yang dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta yang memberikan pelayanan. Dengan demikian agar setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama, maka dari itu KEMENPAN RB mengeluarkan keputusan no. 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan publik harus memiliki 6 aspek, diantaranya : prosedur pelayanan, waktu

penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pola pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tegalrejo ini harus sesuai dengan aturan KEMENPAN RB no. 15 tahun 2014 terkait standar pelayanan publik yang harus dijalankan dan melaksanakan 6 aspek yang tertuang didalamnya. Pelayanan publik disini disediakan oleh pihak Kecamatan Tegalrejo yang mana berperan sebagai pemerintah yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat.

2. INOVASI

a. Pengertian Inovasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009), inovasi diartikan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi organisasi bisa 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 (Sutarno, 2012).

Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2003) . Sedangkan menurut (Damanpour dalam Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Pada suatu Inovasi tidak bisa terlepas dai beberapa proses yang harus dijalani baik di sektor publik maupun sektor swasta. Proses inovasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh

individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus, meliputi fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi dan implementasi (De Jong, Hartog, & N. Deanne, 2003).

Strategi yang perlu diperhatikan dalam memunculkan inovasi pertama perlu mempertimbangkan pertambahan keuntungan yang akan dicapai (Hussey, 2003). Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran sampai sejauh mana kompetitor akan sulit mengikuti langkah yang diambil. Kedua apakah ada kemungkinan untuk memperluas keuntungan yang akan diperoleh. Dengan demikian, bagian akhir dari sebuah inovasi adalah sejauh mana langkah yang diambil dapat menguntungkan dan tidak diambil keuntungannya oleh pesaing dan mendapatkan keuntungan.

Setelah para ahli menjelaskan terkait pengertian Inovasi, namun sampai saat sekarang ini tidak ada satu kesepemahaman definisi mengenai Inovasi, namun secara umum dapat

disimpulkan bahwa inovasi memiliki atribut (Rogers dalam Suwarno, 2008) :

1) *Relative Advantage* atau keuntungan relative

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. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.

2) *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai atau (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.

Misalnya penyebarluasan penggunaan alat KB dimasyarakat yang keyakinan agamanya melarang penggunaan alat tersebut, maka tentu saja penyebaran inovasi akan terhambat.

3) *Complexity* atau Kerumitan

Adalah 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. Misalnya masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui tentang teori penyebaran bibit penyakit melalui kuman, diberitahu oleh penyuluh kesehatan agar membiasakan memasak air yang akan diminum, karena air yang tidak dimasak jika diminum dapat menyebabkan sakit perut. Tentu saja ajakan itu sukar diterima. Makin mudah dimengerti suatu inovasi akan makin cepat diterima oleh masyarakat.

4) *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai 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 sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Borins (2001) melalui survey tentang inovasi di sektor publik mendapatkan kesimpulan bahwa :

- 1) 50% Inovasi di Sektor Publik merupakan inisiatif dari front line staff dan manager tingkat menengah (*middle manager*).
- 2) 70% Inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respon dari krisis.
- 3) 60% Inovasi melewati organisasional (*Cut Cross Organizational Boundaries*).
- 4) Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (*recognition*) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial.

b. Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo, agar inovasi tersebut dapat berguna dan berjalan sebagaimana mestinya. Jenis-jenis inovasi diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan publik (Robertson dalam Nugroho & Siahaan, 2005), jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

1) 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. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

2) Inovasi Terusmenerus 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. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, *compact disk*, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

3) Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, *videocassete recorder*.

Adapun prinsip-prinsip inovasi yang terbagi menjadi dua yaitu Inovasi terbuka dan Inovasi Tertutup adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3
Prinsip Prinsip Inovasi Tertutup Dan Terbuka

Prinsip Prinsip Inovasi	
Inovasi Tertutup	Inovasi terbuka
Ide berasal dari orang-orang pintar/tenaga ahli yang bekerja didalam perusahaan	Bekerjasama dengan orang-orang pintar dari dalam dan luar perusahaan
Keuntungan perusahaan berasal dari internal R&D, dikembangkan dan disimpan sendiri	Eksternal R&D dapat menciptakan nilai yang signifikan dan Internal R&D diperlukan untuk mengklaim sebagian dari nilai tersebut
Bila kita membuat penemuan pertama kali, maka kita dapat pasar pertama	Keuntungan tidak perlu didapatkan dari penemuan pertama kali
Bila kita menemukan atau	Bila kita menggunakan ide-ide

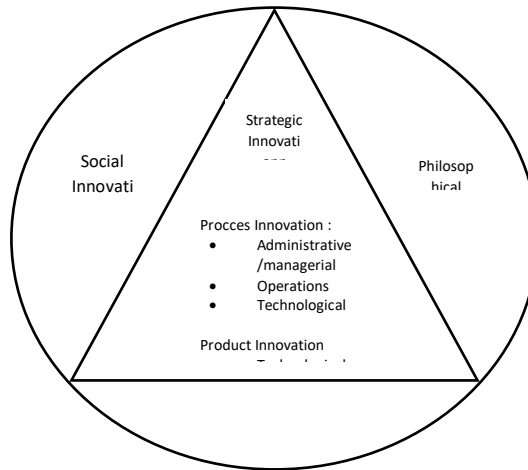
menciptakan ide terlebih dahulu, maka perusahaan akan menang	terbaik dari internal dan eksternal, maka kita akan menang
<i>Intellectual Property</i> (IP) harus dikontrol agar pesaing tidak dapat mengambil ide-ide dari perusahaan	IP perusahaan bisa digunakan untuk menghasilkan profit dan perusahaan dapat membeli IP perusahaan lainnya untuk digunakan memajukan model bisnis

Sumber : The Era Open Innovation : Managing Intellectual Property. (Chesbrough,2003)

Proses inovasi sering melibatkan perubahan adaptif yang signifikan dalam model organisasi bisnis saat ini atau adopsi dari model bisnis baru (Ahmad & Shepherd, 2010). Dalam hal ini pergeseran proses didorong oleh inovasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri, seperti inovasi produk dan strategi, atau mungkin didorong oleh inovasi eksternal. Hal ini dapat dilihat pada format sebagaimana pada gambar:

Gambar 2.2

Elemen Proses Inovasi



Sumber : Innovation Management, context, strategies, system and Procces. Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010)

Dari gambar di atas inovasi yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri, yaitu: (1) inovasi produk, (2) inovasi proses dan (3) inovasi strategi. Sementara inovasi yang terjadi di luar organisasi, yaitu : (1) inovasi politik, (2) inovasi sosial dan (3) inovasi filosofi. Kemudian ia mengklasifikasikan Proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

- 1) Inovasi Administrasi (*administrative innovation*), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan

berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.

- 2) Inovasi Teknologi(*technology innovation*), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
- 3) Inovasi Proses/Operasional (*process innovation*), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayan.

Praktek professional dan penelitian akademik menawarkan setidaknya dua model untuk inovasi yang sukses di sektor publik (Golden, 1990). Model Pertama, yang saya sebut kebijakan perencanaan, menekankan ide inovatif yang disempurnakan dengan hati-hati menjadi undang-undang dan kebijakan. Studi implementasi menambahkan saran itu Proses Perencanaan kebijakan harus mencakup usaha yang komprehensif untuk meramalkan Dan menghindari masalah implementasi. Selama implementasi, manajer

Harus menggunakan kontrol dan insentif untuk membawa tindakan sesuai dengan aslinya kebijakan. Model kedua dan kontras menghilangkan gagasan kebijakan awal di mendukung tindakan cepat, dimodifikasi berdasarkan pengalaman.

c. Dimensi Inovasi Sektor Publik

Secara umum inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek dalam “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Sektor swasta selalu dituntut untuk terus menerus melakukan Inovasi agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu sektor swasta satu sama lain juga selalu bersaing dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam jasa yang ditawarkan. Sedangkan, inovasi sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau oleh masyarakat.

Halvorsen dkk (2005) telah menjelaskan tentang dimensi inovasi yang telah dikembangkan di sektor publik, diantaranya :

1) Inovasi Konseptual

Dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.

2) Inovasi Delivery

Merupakan cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus

3) Inovasi Interaksi Sistem

Merupakan cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain.

Pada kajian administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan di dalam literatur inovasi pemerintahan. Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut:

- 1) Inovasi institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan/atau pembentukan institusi baru;
- 2) Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru di dalam administrasi publik;
- 3) Inovasi proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
- 4) Inovasi konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru (mis. Pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal).

Perbedaan antara inovasi sektor publik dan swasta adalah bahwa organisasi publik biasanya sebagai pemasok utama jasa dan tidak bersaing untuk memaksimal keuntungan. Kurangnya daya saing produk secara luas dianggap sebagai kurangnya untuk perbaikan. Karyawan perusahaan swasta menemukan motivasi mereka dari sejumlah besar alasan, salah satunya adalah dorongan untuk memanfaatkan keuntungan. Seperti di sektor publik, pekerja

sektor swasta dapat dimotivasi oleh idealisme, sukacita menciptakan sesuatu yang baru, minat yang kuat dalam pekerjaan, persahabatan dan rasa memiliki, dan ambisi karier.

Menurut West (2000), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara actual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah:

- 1) Tantangan dalam lingkungan organisasi.
- 2) Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan.
- 3) Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
- 4) Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
- 5) Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.
- 6) Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
- 7) Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.

8) Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

Peneliti mencoba menjelaskan apa yang dimaksud dengan Inovasi dengan mengartikan sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu suatu unit adopsi lainnya. Beberapa ahli yang diantaranya Halvorsen telah mengemukakan tentang dimensi yang dimiliki oleh Inovasi pada sektor publik, diantaranya adalah Inovasi Konseptual, Inovasi Delivery, dan Inovasi Interaksi sistem.

2.3. KERANGKA BERFIKIR



2.4. DEFINISI KONSEPTUAL

Definisi konseptual merupakan pemahaman yang menjelaskan bahwa hubungan antara konsep khusus dengan menggunakan bahasa sendiri yang sederhana dan dapat dipahami. Selain itu definisi konseptual harus mampu menjelaskan definisi dari penjelasan konsep yang akan kita gunakan dalam penelitian ini.

Definisi konseptual adalah definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara tepat suatu fenomena yang akan diteliti. Definisi konseptual juga digunakan untuk menggambarkan secara abstrak tentang kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun & Effendi, 1987). Sedangkan maksud dari definisi konseptual yaitu untuk menjelaskan mengenai pembatasan antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya :

1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan

fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah.

2) Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan diterapkan di sektor publik demi menjawab permasalahan yang ada.

2.5. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional menurut koentjoningrat adalah usaha untuk mengubah konsep yang berupa constrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Koentjoningrat, 1974).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis ingin menganalisis

terkait karakteristik Inovasi Pelayanan Publik “*Kumis Mbah Tejo*” yang dilakukan di Tegalrejo. Setelah menganalisis maka penulis ingin melihat bagaimana Inovasi Pelayanan tersebut mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan Tegalrejo.

Pada penelitian ini penulis menjadikan Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang memiliki karakteristik sebagai variabel dependent, kemudian Variabel Independent adalah kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Jadi peneliti akan membatasi penelitian ini hanya sampai kepada bagaimana inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo.

Tabel 2.4
Operasionalisasi Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator
Dimensi Inovasi Sektor Publik	<i>Konseptual</i>	- Konsep dari Penambahan jam pelayanan
	<i>Delivery</i>	- Penyampaian inovasi kepada target
	<i>Interkasi Sistem</i>	- Interaksi <i>stakeholder</i>

		yang terkait
	<i>Benefit</i>	- Apa yang didapatkan dari sebuah inovasi
Kualitas Pelayanan Publik	<i>Tangible</i>	- Fasilitas Fisik Pemberi Layanan
	<i>Reliability</i>	- Kemampuan pemberi layanan
	<i>Responsiveness</i>	- Reaksi pemberi layanan
	<i>Assurance</i>	- Kepercayaan yang diberikan penyedia layanan
	<i>Emphaty</i>	- Perhatian pemberi layanan