

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori Inovasi**

##### **2.1.1 Pengertian Inovasi**

Inovasi dapat diartikan sebagai suatu “proses” atau “hasil” pengembangan serta pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan maupun keterampilan serta pengalaman untuk menciptakan atau mengembangkan dari suatu produk tertentu sehingga memiliki suatu nilai yang lebih dari sebelumnya. Adapun inovasi merupakan serangkaian ide/gagasan yang berasal dari pengetahuan serta memiliki suatu nilai positif sebagai bentuk pembaharuan dan memiliki dampak yang sangat besar dalam berbagai urusan maupun kepentingan publik. Tentunya dengan adanya inovasi dapat menciptakan teknologi yang mengandung unsur kebaruan, akan tetapi inovasi tersebut jika salah dalam sasarannya maka tidak akan bertahan lama. Maka dari itu pentingnya mengkaji serta menganalisis suatu permasalahan sebelum menciptakan suatu inovasi terutama inovasi dalam sektor publik. Inovasi berkembang dari adanya suatu kegiatan penelitian lalu dikembangkan sebagai bentuk nilai yang praktis dengan memiliki konteks ilmu pengetahuan yang terbaru. Menurut LAN (2014 dalam Deddy Mulyadi, dkk 2018:69) bahwa inovasi merupakan proses pemikiran dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (*novelty*) dan kebermanfaatan (*expediency*).

Inovasi juga disebut sebagai suatu ide, praktek atau obyek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi ialah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi adalah salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi serta tetap mempertahankan inovasi lama dan menjaga kearifan lokalnya. Inovasi menurut Said (2007 dalam Yunita 2019:42) dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Sedangkan menurut Rogers (2003 dalam Yunita 2019:42) menjelaskan inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Namun menurut Suryani (2008 dalam Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:23) menjelaskan bahwa inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Akan tetapi menurut Yogi dalam LAN (2007:115) bahwa inovasi biasanya sangat erat berkaitan dengan lingkungan yang memiliki karakteristik yang dinamis serta selalu berkembang. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari sebelumnya lalu dikembangkan dan diimplementasikan dalam sebuah ide/gagasan sehingga dapat dirasakan manfaatnya.

### 2.1.2 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Gagasan/ide yang orisinal merupakan suatu nilai yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan memberikan inovasi baru (*novelty*) pada pelayanannya, sedangkan adaptasi/modifikasi adalah suatu upaya melakukan konsep ATM (amati,tiru,modifikasi) dari institut pelayanan publik lainnya yang sudah berjalan dengan baik serta memiliki dampak besar bagi masyarakat (Dadang Suwanda dkk, 2021: 35). Dengan kata lain bahwa inovasi tidak mengharuskan dalam penemuan baru, akan tetapi dapat berupa pengembangan dari inovasi sebelumnya.

Adapun menurut Deddy Mulyadi, dkk (2018:75) bahwa inovasi sendiri merupakan sebuah konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik, sehingga dalam praktiknya diperhatikan dan menjadi sesuatu yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut Yogi dalam LAN (2007 dalam Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:35) ditinjau secara khusus bahwa inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif dari pendekatan, metodologi atau alat baru dalam implementasi pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang prosedur, melainkan upaya dalam mengisi maupun menafsirkan dan menyesuaikan aturan serta mengikuti keadaan setempat. Oleh karena itu proses kelahiran dari inovasi itu sendiri dapat didukung dari berbagai macam situasi. Menurut Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan (2018:35) bahwa inovasi dalam pelayanan publik ini dapat lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

Maka inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif bersifat orisinal/ adaptasi maupun modifikasi yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Akan tetapi inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

### **2.1.3 Atribut Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Everette M Rogers dikutip oleh Suwarno (2008 dalam Simon Sumanjoyo dkk 2018:29) terdapat 5 atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif), yakni sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, yakni selalu ada nilai pembaharuan dalam inovasi yang menjadikan sebuah ciri perbedaan terhadap inovasi lainnya.
2. *Compability* (kesesuaian), yakni inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak dibuang begitu saja.
3. *Complexity* (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 seru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* (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* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia berkerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

#### 2.1.4 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik disebutkan setidaknya ada 4 hal dalam pengembangan Inovasi Pelayanan Publik, yaitu:

1. Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik, merupakan tahapan/mechanisme pembelajaran dari satu pihak ke pihak lain tentang praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan. Esensi transfer adalah untuk melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru.
2. Peningkatan Kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi. Peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi Peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.
3. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik, yang terdiri dari Kementerian Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.
4. Pelembagaan dan keberlanjutan Inovasi, untuk menjamin keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.

### 2.1.5 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury dikutip oleh Suwarno (2008 dalam Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:38-39) bahwa inovasi tentunya tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi, banyak diantaranya justru terkendala dalam berbagai faktor dibawah ini:

1. Budaya yang tidak menyukai risiko (*Culture of risk aversion*). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung engga berhubungan dengan risiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan risiko minimal.
2. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya (*poor skills in active risk or change management*).
3. Keengganan untuk menutup suatu program atau organisasi yang gagal (*Reluctance to close down failing program or organization*).
4. Adanya 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. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.
6. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.

7. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.
8. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun, disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

## **2.2 Tinjauan Teori Sistem Elektronik**

### **2.2.1 Pengertian Sistem Elektronik**

Sistem elektronik adalah suatu serangkaian perangkat serta prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumpulkan dan atau menyebarkan informasi elektronik. Menurut Prajudi Atmosudirjo (2004 dalam Ramen A Purba, dkk 2022:83) mengemukakan bahwa suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan tertentu.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2005 dalam buku yang sama) mengatakan bahwa sistem elektronik adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan dan untuk penyelesaian suatu sasaran tertentu. Akan tetapi menurut Brien (2014 dalam buku yang sama) mendefinisikan bahwa sistem elektronik merupakan suatu kombinasi teratur apapun dari *people hardware, software, computer networks and data communication* (jaringan komunikasi) dan *data base* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam suatu bentuk organisasi.

### 2.2.2 Pengertian Digital

Secara umum digital adalah penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka nol dan satu yang biasa disebutkan dengan suatu bilangan *Biner* atau *Binary Digit* serta *Off* atau *On*. Pendapat lain menyebutkan bahwa digital adalah suatu sinyal atau data yang dinyatakan dalam serangkaian angka nol dan satu yang umumnya diwakili oleh nilai-nilai kuantitas fisik seperti tegangan atau polarisasi magnetik. Digital berasal dari kata *Digitus* dalam bahasa Yunani berarti jari jemari yang apabila kita hitung jari jemar kita, maka akan berjumlah sepuluh. Nilai sepuluh tersebut terdiri atas dua *radix* yaitu nol dan satu, oleh karena itu digital merupakan suatu penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari nol dan satu atau *off* dan *on* pada semua sistem komputer yang menggunakan sistem digital sebagai basis datanya atau disebut juga dengan *Binary Digit (Bit)*.

### 2.2.3 Pengertian Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR)

*Smart Governance* dapat diartikan sebagai tata kelola kota yang pintar, dimana komponen tata kelola ini umumnya menyoroti tata kelola dari Pemerintah Daerah sebagai institusi yang mengendalikan sendi-sendi kehidupan kota. Sehingga *Smart Governance* di dalam dimensi *Smart City* merupakan gambaran dari tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara pintar, yaitu tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan business proses yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. Berdasarkan Keputusan Walikota Cirebon Nomor 555.4/Kep.124-DKIS/2017 tentang Pejabat Pendaftar Sistem Elektronik pada Pemerintahan Daerah Kota Cirebon, program Cirebon *Smart City* merupakan suatu bentuk dari adanya inovasi pemerintah daerah Kota Cirebon sebagai wujud upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Salah satu bentuk dari adanya program Cirebon *Smart City* ialah Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR). Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) adalah suatu aplikasi penunjang dalam pelayanan publik yang berbasis *Web* serta diakses secara *online* dengan menghadirkan berbagai macam fitur yang sangat sederhana sehingga memudahkan dalam proses pelayanan publik yaitu proses pelayanan dapat dilakukan secara singkat. Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) memuat berbagai macam database kependudukan yang dapat diakses oleh Kelurahan maupun Kecamatan yang ada di Kota Cirebon.

## 2.3 Tinjauan Teori Kualitas

### 2.3.1 Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki berbagai definisi yang berbeda serta sangat bervariasi, kualitas merupakan segala sesuatu yang memenuhi keinginan pelanggan atau pengembangan karakteristik dalam peningkatan mutu pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: tingkat baik buruknya, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Sedangkan menurut Tjiptono (1997 dalam Hadiyansyah 2018:54) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat di definisikan secara sederhana namun untuk memvisualisasikannya makna dari kualitas tergantung pada definisi apa yang akan digunakan, oleh karena itu karena memiliki definisi yang relatif maka kualitas belum ada definisi yang dapat diterapkan secara mutlak.

## 2.4 Tinjauan Teori Pelayanan Publik

### 2.4.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki makna perihal cara melayani, suatu usaha dalam memenuhi kebutuhan orang lain atau kemudahan dalam pemberian pelayanan yang diberikan. Namun pelayanan menurut Cowell (1988 dalam Hardiyansyah 2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan hakekatnya berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2011 dalam Hardiansyah 2018:14) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu atau menyiapkan/mengurus hal-hal yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta 1995 dalam buku yang sama). Lalu, menurut Thoha (1991 dalam Hardiansyah 2018:14) istilah lain yang sejenis bahwa pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

Dari seorang administrator diharapkan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil sehingga lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang sendiri.

#### **2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*public service*) memiliki arti dan kesamaan dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat sehingga tidak memiliki suatu perbedaan yang mendasar diantara ketiganya karena pelayanan publik ini sangat dibutuhkan dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat setiap harinya. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan segala pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Hardiasyah (2011:11) pelayanan publik adalah berupa pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi berbagai kebutuhan maupun kepentingan masyarakat.

### 2.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dikarenakan untuk mencapai kepuasan bagi pengguna jasa tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengemukakan bahwa asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan keputusan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu kesesuaian dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu dorongan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 2.4.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sulistio dan Budi (2009 dalam Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:17) pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut:

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, pembaharuan 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

#### 2.4.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan merupakan sebagai ukuran yang dibakukan dalam berbagai penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati bagi pemberi layanan maupun yang menerima pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik 2009 yang dikutip oleh Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:19 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik harus meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu suatu hal yang harus dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.
2. Waktu Penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya Pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Produk Layanan, yaitu hasil yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan tersebut tentunya harus memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yaitu petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggungjawab petugas pelayanan seperti pengetahuan. Kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

## **2.5 Tinjauan Teori Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan Publik menurut Ibrahim (2008 dalam Hardiyansyah 2018:55) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan menurut Pasolong (2010 dalam Simon dan Dedy 2018:15) bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik, terkait kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Kualitas pada dasarnya kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”.

Menurut pendapat Lenvine (1990 dalam Agus Dwiyanto 2014:143-144) bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan sebagai produk pelayanan publik di negara demokrasi yang setidaknya memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Akan tetapi dalam penerapan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon pada Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, terdapat suatu kendala maupun permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu dalam penggunaan sistem digital atau Sedulur masih terdapat *buffering* dalam mengakses ataupun meng-*upload* data pelayanan, sehingga ketika berlangsungnya pelayanan mengakibatkan penurunan pada kualitas pelayanan yang diberikan lalu belum optimalnya pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap inovasi tersebut.

### **2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml et al. (1990 dalam Hardiansyah, 2018:63) bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan lima dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan);
3. *Responsive* (Ketanggapan);

4. *Assurance* (Jaminan);
5. *Empathy* (Empati).

Lima dimensi kualitas pelayanan publik diatas menurut Zeithaml et al. (1990 dalam Hardiansyah, 2018:64) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibel*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, mengetahui kebutuhan pelanggan.