

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dan kepentingan publik berjalan beriringan, dengan semua penyedia layanan publik berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan publik kepada individu atau masyarakat merupakan salah satu peran pemerintah, sehingga pelayanan publik dapat disebut sebagai jantung penyelenggaraan pemerintahan (Yanuar, 2019:8). Pelayanan diartikan sebagai “usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Namun demikian, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Rahmadani, 2020:3) Karuniawati, RD, dan Fanida. Pemerintah menggunakan pelayanan publik sebagai sarana penyampaian suatu jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan penerima pelayanan disebut pelayanan publik. Sejumlah tindakan atau kegiatan dalam rangka memenuhi tuntutan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi perorangan warga negara dan penduduk diakui sebagai pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelayanan publik ialah pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum oleh badan publik untuk memenuhi kebutuhannya.

Landasan penyelenggaraan negara ialah pelayanan publik. Penyelenggaraan aparatur penyelenggara pelayanan, bentuk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan penyelenggaraan aparatur, semuanya memainkan peran penting dalam kehidupan bernegara dan kehidupan warga negaranya. Menurut (Nadiatussilmi et al., 2022:948), penyelenggaraan pemerintahan yang baik terjadi ketika pelayanan publik yang ditawarkan terfokus pada kebutuhan masyarakat.

Menurut (Ramdhani et al., 2019), terdapat lima karakteristik kualitas layanan yang signifikan, antara lain:

1. Aset fisik seperti bangunan, mesin, orang, dan alat komunikasi.
2. Sesuatu yang dapat dipercaya (*reliability*), khususnya kapasitas untuk menyampaikan jasa.
3. Daya tanggap, atau kesediaan untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat dan akurat.
4. Keramahan karyawan, keahlian, dan kapasitas untuk menginformasikan dan dipercaya semua berfungsi sebagai jaminan.
5. Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengendalikan emosinya karena melakukan hal itu dengan kuat menonjolkan perhatian kepada orang lain yang dapat diberikan bisnis kepada klien.

2.2. Konsep Inovasi

Muluk menyatakan bahwa inovasi secara sederhana berarti memodifikasi

sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru. Definisi inovasi ini mirip dengan miliknya. Muluk lebih lanjut mengatakan bahwa inovasi ialah alat untuk menciptakan pendekatan segar untuk memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik dan memenuhi permintaan. Inovasi yang berkaitan dengan kreativitas, didefinisikan oleh Rina Mei Mirnasari sebagai berikut: Inovasi atau inovasi berasal dari kata *to innovate*, yang berarti melakukan perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Ada kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, TIK, ekonomi, pendidikan, dan bidang lainnya.

Menerapkan prosedur, layanan, dan teknik baru untuk menyediakan layanan yang merupakan hasil dari peningkatan signifikan dalam hal kemanjuran, efisiensi, atau kaliber hasil dikenal sebagai inovasi yang berhasil. Inovasi produk atau layanan mengacu pada campuran perubahan organisasi, prosedural, dan kebijakan yang diperlukan untuk berinovasi. Ini hasil dari perubahan bentuk dan desain produk yang dibawa oleh gerakan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Inovasi ialah metode baru yang bersifat kontekstual, tidak terbatas pada ide dan praktik, dan mungkin juga merupakan konsekuensi dari pertumbuhan atau peningkatan kualitas penemuan sebelumnya. Inovasi tidak serta merta melibatkan penemuan-penemuan baru dalam pelayanan publik. (Muharam 2019: 42).

Sebuah organisasi pemerintah dapat memperoleh manfaat atau menderita dari inovasi. Efek positif suatu inovasi dapat membantu instansi pemerintah dalam menyelesaikan suatu masalah pelayanan, sedangkan efek negatifnya dapat membuat masyarakat enggan untuk menerima inovasi tersebut sehingga menyebabkan penyelesaian masalah yang tidak tepat dan merusak nilai inovasi

dalam mencapai kualitas layanan.

Rogers menyatakan bahwa inovasi terdiri dari lima komponen, diantaranya (Yuniningsih & Dkk, 2020):

1. Keunggulan Relatif (*Relative advantage*), yaitu manfaat yang diperoleh saat dilakukan penggantian model;
2. Kesesuaian (*Compatibility*), yakni khususnya terkait dengan inovasi yang dapat diadopsi tanpa menganut sistem kepercayaan sebelumnya, perilaku sebelumnya, dan lain-lain;
3. Kerumitan (*Complexity*), yang merepresentasikan kesulitan atau kesederhanaan dalam mempraktikkan suatu gagasan;
4. Kemungkinan Coba (*Triability*), yakni dibangun dengan cara yang terbatas untuk memungkinkan modifikasi percobaan inovasi yang dilakukan;
5. Kemudahan diamati (*Observability*), yakni hasil inovasi harus dapat dilihat oleh orang lain.

Konsumen mungkin ingin membeli barang yang sama, tetapi keadaan yang berbeda dapat berdampak pada keputusan mereka untuk melakukannya. Secara umum Stanton menyatakan bahwa dua elemen sosiologis utama yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen ialah kekuatan budaya dan pengelompokan sosial.

Teknologi dan informasi, khususnya internet, yang berperan penting dalam meningkatkan transparansi, terkait langsung dengan inovasi. Menurut (Hutagalung & Hermawan, 2018: 26-27), Richard Heeks membagi keunggulan

teknologi informasi dan komunikasi menjadi dua kategori:

1. Keuntungan pada level proses yaitu pengurangan biaya antara lain menurunkan biaya transaksi bagi masyarakat untuk memberikan informasi kepada pemerintah dan memperoleh informasi pemerintah, menurunkan biaya bagi pemerintah untuk memberikan informasi, menghemat waktu dengan mempercepat prosedur internal dan pertukaran data dengan pihak luar organisasi, menghapus batasan: akses publik ke layanan pemerintah dari mana saja. Pilihan yang lebih baik dapat dibuat oleh pemimpin yang dapat mengelola hasil tenaga kerja, aktivitas, atau kebutuhan mereka.
2. Keuntungan di tingkat manajemen, artinya mengubah perilaku pejabat dengan meningkatkan kepentingan rasional atau nasional. Misalnya, dengan meminimalkan korupsi, pemalsuan, meningkatkan produktivitas, dan memperlakukan semua orang secara setara di sektor publik. Berpartisipasi dalam prosedur pemerintah dan meningkatkan opsi pemasok untuk layanan pengadaan produk atau layanan ialah dua cara untuk mengubah perilaku masyarakat. Pemberdayaan: meningkatkan distribusi kekuasaan di antara kelompok-kelompok melalui aksesibilitas ke data dan kemudahan pemerintah. Peningkatan keberdayaan pemasok melalui akses pengetahuan tentang pengadaan, dan peningkatan keberdayaan aparatur melalui akses terhadap informasi yang dibutuhkannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Robertson dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018:27-28), kategori inovasi berikut diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam penciptaan

inovasi:

- a. Inovasi Berkelanjutan tidak mencakup pengembangan produk yang sama sekali baru, melainkan modifikasi produk yang sudah ada. Inovasi ini mengubah pola perilaku yang ada tetapi tidak menghancurkannya. Misalnya, memperkenalkan modifikasi model.
- b. Inovasi Berkelanjutan dan Dinamis meskipun pembuatan barang baru atau modifikasi barang lama mungkin terlibat, pola perilaku pembelian konsumen dan penggunaan produk biasanya tetap tidak berubah. Sikat gigi elektrik, *compact disc*, makanan organik, dan raket tenis yang sangat besar ialah beberapa contohnya.
- c. Inovasi Sporadis melibatkan peluncuran produk yang sama sekali baru yang secara drastis mengubah kebiasaan membeli konsumen. Komputer dan perekam kaset video ialah dua contohnya.

2.3. Inovasi Pelayanan

2.3.1. Konsep Inovasi Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia No. 3 dan 36 Tahun 2012 dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tentang penguatan sistem inovasi daerah yang dimaksud dengan “inovasi” ialah didefinisikan sebagai "penulisan, pengembangan, rekayasa, dan kegiatan operasi", juga disebut sebagai "keterlibatan" yang bertujuan untuk menciptakan aplikasi praktis dari nilai-nilai baru dan konteks ilmiah (Dompak & Supratama, 2018). Melalui kontes inovasi, sistem informasi inovasi, penggunaan

dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan berkelanjutan, penciptaan dan pengembangan inovasi pelayanan publik difasilitasi (Prabowo et al., 2022:22).

Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terobosan pelayanan ialah inovasi pelayanan publik, yang merupakan konsep kreatif yang unik dan/atau adaptasi atau modifikasi yang melayani masyarakat. Inovasi layanan publik mungkin merupakan strategi baru yang dikontekstualisasikan daripada temuan baru dalam dan dari dirinya sendiri.

Konsep ini memberikan penekanan khusus pada tiga karakteristik: inovasi, pengembangan dan aplikasi, serta ekosistem yang memberikan nilai bagi masyarakat umum.

1. Setiap konsep baru yang berkaitan dengan organisasi pelayanan publik yang dianut disebut sebagai kebaruan. Gagasan kebaruan memiliki beberapa segi dan dapat digunakan untuk berbagai pengadopsi. Ini sering berkorelasi dengan organisasi yang diadopsinya.
2. Penciptaan dan penerapan untuk menekankan bahwa inovasi ialah proses yang harus dikomunikasikan kepada peserta ekosistem dengan cara tertentu untuk mempengaruhi hubungan dan memisahkannya dari kreativitas menuju penciptaan ide-ide segar dan praktis.
3. Penciptaan nilai bersama oleh banyak pemain sebagai bagian dari proses inovasi dalam ekosistem (Lusch & Nambisan, 2015). Nilai publik ialah produk sampingan yang dimaksudkan dari inovasi pelayanan publik serta proses penciptaan dan pelaksanaan inovasi.

Kuratko dalam (Prabowo et al., 2022:29-30) mengklaim bahwa ada empat macam inovasi, yaitu:

1. Penemuan ialah pengembangan barang, layanan, atau metode baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Gagasan ini sering disebut sebagai revolusioner.
2. Pengembangan (Ekstensi) mengacu pada peningkatan proses, produk, atau layanan saat ini. Ide ini melibatkan penggunaan konsep dari sesuatu yang sudah ada untuk menciptakan sesuatu yang baru.
3. Duplikasi ialah penggandaan barang, jasa, atau prosedur yang sudah ada. Duplikasi, bagaimanapun melampaui peniruan sederhana dengan meningkatkan ide untuk mengungguli pesaing.
4. Sintesis (Sintesis) ialah penggabungan ide dan elemen dari formulasi sebelumnya untuk membuat yang baru. Berbagai konsep digabungkan dalam proses ini untuk membuat item yang dapat digunakan dengan cara baru.

2.3.2. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Kualitas inovasi itu sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kapan dan bagaimana inovasi tersebut akan diterima oleh masyarakat. Dalam buku berjudul *Membangun Pemerintah Daerah yang Inovatif* (Hutagalung & Hermawan, 2018), Rogers mencantumkan kualitas inovatif berikut yang mungkin memengaruhi seberapa cepat informasi diterima:

1. Manfaat relatif. Ketika suatu inovasi dianggap menguntungkan bagi

penerimanya, invensi tersebut dikatakan memiliki keuntungan relatif. Tingkat manfaat atau keuntungan suatu inovasi dapat dinilai menurut nilai ekonomi, status sosial, kesenangan, atau karakteristik kepuasannya, atau karena mengandung komponen penting. Inovasi menyebar lebih cepat ketika penerima lebih menguntungkan.

2. Kompatibilitas (kompatibilitas) ialah tingkat kesesuaian penemuan dengan nilai penerima, pembelajaran sebelumnya, dan persyaratan disebut sebagai kompatibilitas. Inovasi tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai dengan standar masyarakat jika tidak mematuhi nilai atau norma penerima.
3. Kompleksitas ialah sejauh mana penerima akan merasa kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang sederhana untuk dipahami dan dimanfaatkan oleh penerima akan menyebar dengan cepat, tetapi inovasi yang kompleks untuk dipahami oleh penerima akan menyebar secara bertahap.
4. Trialabilitas ialah kapasitas penerima untuk mencoba atau tidak mencoba penemuan. Oleh karena itu, suatu invensi harus dapat menunjukkan keunggulannya agar dapat segera diterima.
5. Observabilitas mengacu pada seberapa sederhana atau sulitnya untuk menyaksikan hasil inovatif. Sebaliknya, inovasi yang efeknya lebih menantang untuk disaksikan akan diterima oleh masyarakat dalam jangka waktu yang lebih lama. Inovasi yang hasilnya lebih mudah diperhatikan akan lebih cepat dianut oleh masyarakat.

2.3.3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Faktor penghambat inovasi pelayanan publik tidak terjadi begitu saja atau tanpa perlawanan. Pada kenyataannya, banyak dari situasi inovatif ini dibatasi oleh beberapa keadaan. Ada delapan hambatan munculnya inovasi dalam skenario ini, menurut (Prabowo et al., 2022) dalam buku Inovasi Pelayanan dalam Organisasi Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*) akan lebih bijaksana untuk mengakhiri program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal dan menggantinya dengan yang baru, lebih menjanjikan. Memang benar bahwa kegagalan sering terjadi dalam inovasi, menolak untuk mengatasinya menutup pintu peluang untuk pengembangan positif lebih lanjut. Ini menyiratkan bahwa akan lebih bijaksana untuk menutup dan mengganti program atau bahkan unit organisasi yang terbukti gagal dengan yang baru, lebih menjanjikan. Di sektor swasta, meninggalkan usaha yang tidak berhasil secara finansial atau menutup perusahaan yang gagal ialah hal yang sangat umum.
2. Ketergantungan Berlebihan pada High Performer (*OverReliance on High Performers as Source of Innovation*) Kecenderungan mayoritas pegawai sektor publik untuk hanya menjadi pengikut disebabkan oleh ketergantungan pada beberapa individu berkinerja tinggi. Selama ini ada kecenderungan untuk meyakini bahwa perubahan atau inovasi hanya dapat terjadi dengan adanya sosok yang kuat dan dapat diandalkan. Semua upaya

reformasi tidak ada lagi segera setelah sosok itu menghilang. Untuk memastikan daya tahannya dan memastikan bahwa ide-ide baru tidak bergantung pada karakter seseorang, mereka harus dilembagakan.

3. Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement*). Inovasi terkadang gagal karena praktik atau tradisi organisasi anti-inovatif daripada kurangnya dukungan teknologi. Salah satu isu budaya yang sering muncul di perusahaan ialah anggapan bahwa berbeda pendapat merupakan salah satu bentuk ketidakpatuhan terhadap otoritas. Selain itu, tidak ada sistem penghargaan untuk inovator dan tidak ada persyaratan untuk mendapatkan izin untuk inisiatif inovasi.
4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*) harus dipandang sebagai sesuatu yang luar biasa untuk mendapatkan pengakuan; mereka tidak dapat dilihat sebagai kinerja rata-rata atau rata-rata. Penghargaan hanya keadilan dalam konteks mendorong insentif karyawan untuk menawarkan upaya terbaik mereka untuk organisasi. Pada kenyataannya, inovasi dan apresiasi merupakan dua sisi yang berjalan beriringan.
5. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*) inovasi sangat bergantung pada keberhasilan inovasi berbasis keterampilan. Bahkan dengan antusiasme karyawan yang tinggi dan suasana yang mendukung, jika tim tidak memiliki kemampuan yang diperlukan, maka akan gagal.

6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-Term Budget and Planning Horizons*) Penganggaran dan Perencanaan Jangka Pendek tidak hanya dari sudut pandang jangka menengah, dan jangka panjang, tetapi juga dalam skala organisasi dan nasional, pengembangan inovasi harus direncanakan dengan baik. Pengalaman banyak negara industri dengan anggaran belanja riset dan inovasi hingga 3% dari PDB menunjukkan bahwa investasi jangka panjang diperlukan untuk menghasilkan inovasi dan keberhasilan ekonomi berbasis teknologi. Hal ini menuntut pengembangan inovasi direncanakan dengan perspektif jangka menengah dan panjang yang baik baik di tingkat organisasi maupun nasional.
7. Tekanan dan Hambatan Administratif (*Delivery Pressures and Administrative Burdens*) Ketidakpercayaan ialah landasan umum untuk hubungan antara negara dan masyarakat serta antara atasan dan bawahan. Akibatnya, masalah kecil sekalipun (layanan perizinan semacam itu) harus melalui proses yang berbelarut-larut dan melibatkan berbagai lapisan peserta. Hal-hal seperti ini menekan suku bunga dan menghambat inovasi.
8. Budaya Menghindari Risiko (*Culture of Risk Aversion*) Tantangan Administratif (Beban Administratif dan Tantangan Pengiriman) Budaya tolak risiko. Risiko tidak dipandang sebagai sesuatu yang menghadirkan masalah baru yang lebih sulit untuk diatasi, melainkan sebagai sesuatu yang harus dihindari atau bahkan dibenci.

2.4. Transportasi Berkelanjutan

Pertumbuhan kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Batam, dan Medan

sangat bergantung pada transportasi berkelanjutan. Transportasi berkelanjutan tidak hanya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi transportasi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan lingkungan perkotaan dan sekitarnya. Perkembangan sistem transportasi selanjutnya akan dipahami sebagai pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai fasilitas atau instrumen untuk memfasilitasi mobilitas (Khairina et al., 2022).

Transportasi berkelanjutan dapat dilihat dari berbagai perspektif, termasuk perspektif ekonomi, lingkungan, dan sosial. Mengenai keberlanjutan di industri transportasi, antara lain.

1. Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi paling sederhana dalam konsep keberlanjutan mencari layanan dari transportasi sistem sehingga dapat mendukung kegiatan perkotaan yang dapat meningkatkan aksesibilitas wilayah yang efisien dan produktif.

2. Aspek sosial

Aspek sosial dapat diwujudkan dengan melakukan beberapa hal-hal dalam pembangunan transportasi termasuk Publik Layanan Transportasi untuk semua tingkat kesetaraan masyarakat/komunitas.

3. Aspek Lingkungan

Keamanan dan kesehatan masyarakat sebagai akibat dari dampak transportasi merupakan salah satu bentuk keberlanjutan transportasi yang peduli terhadap lingkungan masa depan. Aspek lingkungan dapat dilihat dari upaya pemerintah untuk meningkatkan keamanan publik dan kesehatan.

Menurut (Nugraha et al., 2020), sistem transportasi berkelanjutan ialah sistem yang tidak akan menimbulkan dampak negatif yang tidak terduga bagi generasi mendatang dalam hal penggunaan bahan bakar, emisi mobil, tingkat keselamatan, kemacetan, dan akses sosial dan ekonomi. Kebutuhan akan rencana transportasi yang berkelanjutan dalam pertumbuhan sistem transportasi disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

- a. Karena faktor-faktor berikut, kebijakan pemerintah masih terfokus pada pembangunan jaringan jalan yang mendorong penggunaan mobil pribadi;
- b. Kurangnya tinjauan transportasi menyeluruh;
- c. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di era ekonomi global menuntut pelayanan transportasi yang lebih beragam, baik dari segi kualitas maupun kuantitas;
- d. Kekhawatiran tentang potensi degradasi kualitas lingkungan; dan kekhawatiran tentang bersepeda, menghubungkan ke transit, mencampur moda transportasi, dan berpindah.

Singkatnya, keberlanjutan ialah pembangunan yang memposisikan dirinya untuk kemajuan di bidang sosial, ekonomi, dan lingkungan. Berikut penjelasan Sabaruddin (Adianti, 2020) tentang ketiga faktor tersebut:

1. Dampak Transportasi Ekonomi yaitu mobilitas terhambat, kerusakan yang diakibatkan kecelakaan, biaya fasilitas, biaya konsumen, dan penipisan sumber daya tidak terbarukan.
2. Dampak Sosial yaitu ketidakadilan, kerugian akibat mobilitas, dampak kesehatan manusia, interaksi masyarakat, *liveability* masyarakat, dan

estetika

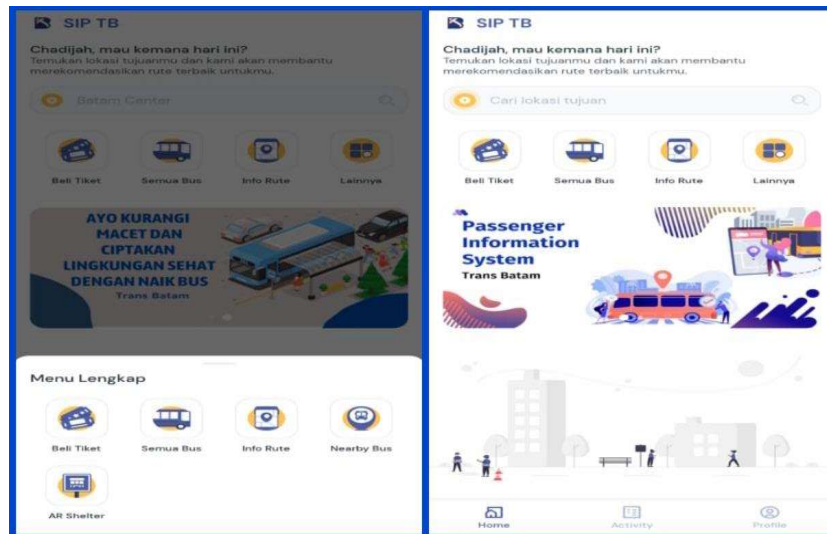
3. Dampak Lingkungan, yaitu polusi udara dan air, kehilangan habitat, dampak hidologi, dan penipisan sumber daya tidak terbarukan.

2.5. Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB).

Warga Batam lebih mudah menggunakan sistem Bus Trans Batam berkat Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan (SIP TB) Trans Batam. Meskipun aplikasi ini dibuat pada bulan April 2022, karena pembaruan yang sedang berlangsung aplikasi ini belum digunakan secara luas oleh semua pengguna. Orang-orang di Batam mungkin sudah mengunggah aplikasi SIP TB ke Google Play Store, tetapi pengguna iPhone harus menunggu dan hanya belajar secara tidak langsung tentang beberapa kemajuan yang sedang berlangsung.

Aplikasi secara umum dapat digunakan oleh pengguna jasa layanan untuk mengetahui posisi bus yang dinaiki berada, penumpang tahu dalam beberapa menit bus akan sampai halte terdekat dan pelanggan bisa melakukan pembelian tiket secara langsung (Batamnews.co.id, 2022). Tata cara pembayaran tiket dengan metode pembayaran non tunai dengan dengan kartu Brizzi dan scan QRIS melalui beberapa aplikasi *e-money* seperti GoPay, DANA, Mobile Banking, OVO, Shopeepay, LinkAja, serta AstraPay.

Gambar 2.1 Aplikasi SIP TB



(Sumber: Data Peneliti, 2023)

2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

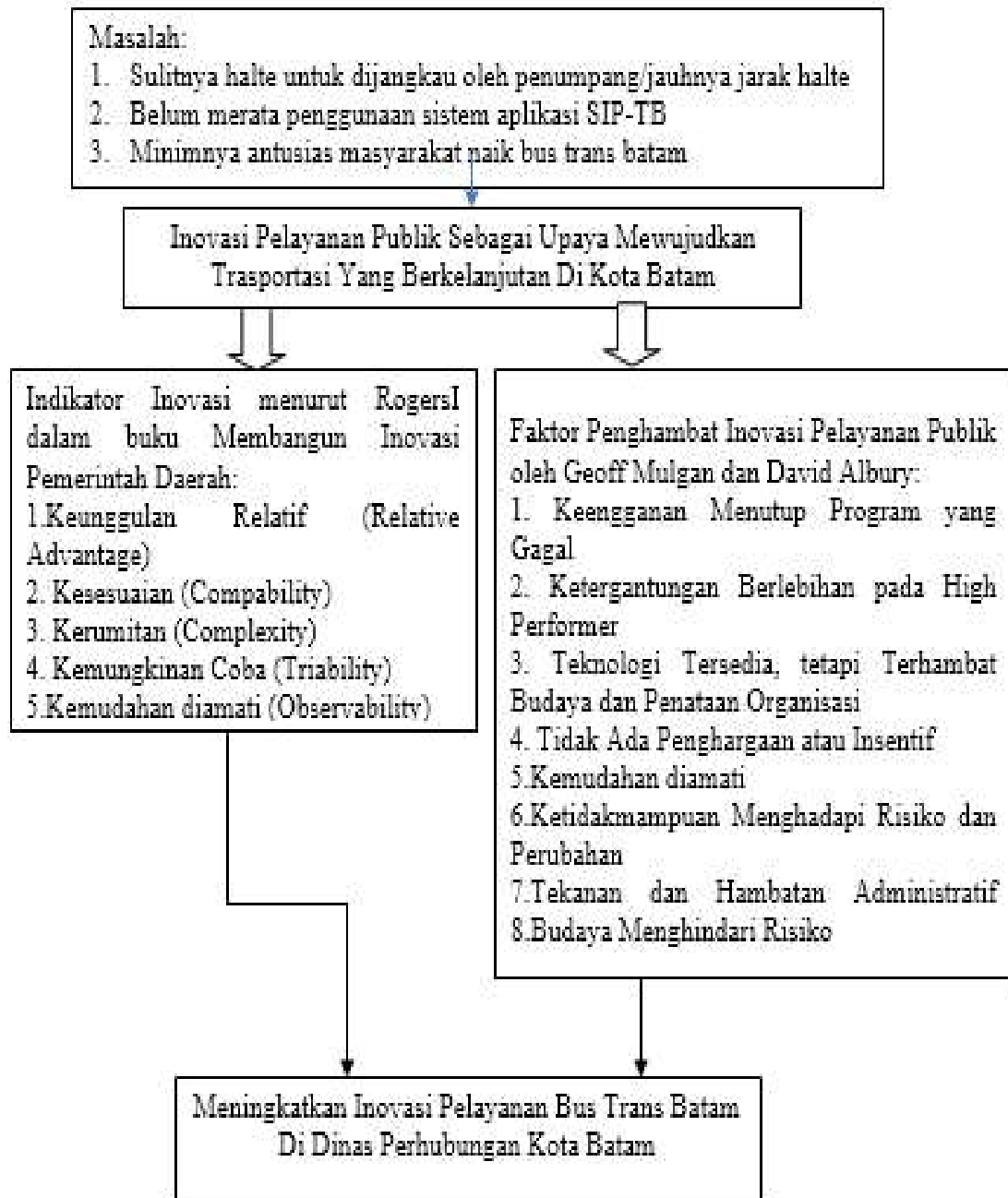
Ada pun beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Maysara Hasim As'ari 2020	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	Kualitatif	Temuan dari penelitian ini yaitu inovasi belum berjalan dengan baik. Faktor yang menghambat penerapan SIAPI yaitu sosialisasi, half implemented, SDM dan anggaran.
2	Zulfa Auliana Haqie Rifda Eka Nadiyah Oktavira Puteri Ariyani 2020	Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya	Kualitatif	Penelitian ini dapat menjelaskan dampak bus Surabaya yaitu meminimalisir kemacetan dan mengurangi sampah plastik.
3	Riki Satia Muharam Fitri Melawati 2019	Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung	Kualitatif	Hasil dari pengembangan pengetahuan, pengalaman dan keterampilan dalam memperbaiki atau menciptakan produk baik jasa maupun barang, proses, dan/atau pembaharuan sistem memberikan arti dari sebuah nilai secara signifikan. Pemerintah Kota Bandung memiliki banyak inovasi dalam

				memberikan Pelayanan Publik, melalui paper ini menjelaskan Bagaimana inovasi-inovasi pelayanan publik di Kota Bandung menghadapi era revolusi industri 4.0.
4	Yanuar 2019	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)	Kualitatif	Hasil Inovasi dalam layanan ini adalah karena keunikannya dengan sistem jemput bola dan tanpa dipungut biaya. Layanan PSC ini berkualitas cukup baik. PSC memiliki kelebihan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu kemudahan dalam mengakses layanan ini, hanya dengan menelepon ke nomor 119 bebas pulsa atau nomor telepon lokal (0274) 2811119.
5	Etika Khairina, Suswanta, Mochammad Iqbal Fadhlurrohman	Smart City in the Special Region of Yogyakarta: Development of Transportation Through a Sustainable Approach	Kualitatif	Penerapan transportasi berkelanjutan di DIY belum sepenuhnya dilaksanakan oleh konsep keberlanjutan. Hal ini dibuktikan dengan tidak seimbangnya implementasi pembangunan/kebijakan dalam konsep keberlanjutan (Ekonomi, Sosial, Lingkungan).
6	Rahmat Rafinzar Kismartini 2022	Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Musrenbang Kota	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan E-Musrenbang dilihat dari faktor pendukung berupa kuantitas SDM dan

		Surabaya)		adanya SOP program. Adapun faktor penghambat disebabkan oleh kesenjangan antara pelaksanaan sistem dengan harapan masyarakat melalui usulan yang diajukan, sehingga kebijakan yang diambil pemerintah kurang sesuai dengan prioritas masyarakat.
7	Chintia Puja Dewi dan Endang Larasati 2018	Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang	Kualitatif	Implementasi inovasi layanan yang telah dilakukan dilaksanakan oleh Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang sudah baik berjalan tetapi belum maksimal, itu karena ekspektasi dan faktanya belum sesuai dengan atribut inovasi yang harus diisi dan masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya.
8	Timbul Dompok, Naufal Alfian Supratama 2018	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru	Kuantitatif	Hasil data yang dilakukan menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,617 yang berarti variabel Inovasi dan Pelayanan Kualitas mampu menjelaskan 61,7% variabel Kepuasan Pengguna Layanan Samsat Drive Thru dan sisanya 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2.7. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
(sumber: Data Peneliti, 2023)