

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Konsep Inovasi

2.1.1 Definisi Inovasi.

Inovasi adalah suatu ide atau gagasan baru yang belum pernah dilakukan atau diterbitkan sebelumnya. Biasanya inovasi muncul berdasarkan suatu penelitian yang dilakukan inovator melalui berbagai aksi dan penelitian yang terencana. Orang yang melakukan inovasi disebut inovator. Pada umumnya inovasi terjadi karena sengaja atau invention dan inovasi terjadi karena tidak sengaja atau discovery. Invention adalah proses munculnya sebuah hal baru yang terdiri dari kombinasi dari hal lama yang telah ada. Sedangkan, discovery adalah penemuan hal baru, baik berupa alat maupun gagasan, discovery dapat berubah menjadi invention jika masyarakat sudah mengakui, menerima dan memanfaatkan hasil inovasi tersebut.

Menurut Everett M. Rogers, inovasi adalah sebuah gagasan, ide, rencana, praktek atau benda yang diterima dan disadari sebagai sebuah hal yang baru dari seseorang, kelompok/organisasi atau instansi/lembaga untuk diimplementasikan atau diadopsi. Sedangkan menurut Stephen Robbins, inovasi adalah sebuah gagasan atau ide baru yang diterapkan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa. Dari pengertian tersebut Stephen Robbins mempunyai tiga hal baru yang difokuskan yaitu, produk, jasa dan upaya perbaikan. Bartos (2002) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi.

Dari definisi para tokoh tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Inovasi erat kaitannya dengan perubahan sebuah ide atau rencana yang dihadapi oleh sebuah kelompok/organisasi. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa inovasi menjadi satu kunci yang bisa digunakan oleh kelompok/organisasi dalam menghadapi sebuah perubahan. Definisi inovasi yang cenderung positif karena inovasi menjadi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif. Organisasi akan berbicara mengenai bagaimana poin-poin keterbaruan yang menjadi karakter inovasi dapat dikembangkan secara keseluruhan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kontrol sehingga dapat menghubungkan semua aspek organisasi.

Ada beberapa program inovasi yang sudah diterapkan dalam pelayanan paspor di kantor imigrasi kota Kupang yaitu antrian otomatis yaitu masyarakat tidak usah berdiri dan mengantri karena sudah mendaftar pada aplikasinya, TV untuk pelayanan jadi pemohon bisa nonton, yang berikut setiap bulannya pada tanggal 26 ada pelayanan khusus yang disediakan kafe kepada pemohon seperti snack, kopi/teh atau air mineral dan yang terakhir adalah petugas piket pelayanan yang membantu mengarahkan pemohon setiap datang ke kafe tidak kebingungan dalam mengurus sesuatu.

2.1.2 Jenis inovasi dalam sektor publik

Halversen dkk (dalam Sangkila, 2014 : 30) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

1. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.

2. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
3. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

2.1.3 Menciptakan Inovasi

Inovasi diciptakan untuk mendapatkan sebuah kondisi baru yang lebih menguntungkan dengan bermodal sumber daya yang ada saat ini. Peluang munculnya inovasi dapat berasal dari kejadian yang tak terduga (*unexpected occurrence*), keganjilan (*incongruities*), kebutuhan proses (*process needs*), industri dan kebutuhan pasar (*industry and market changes*), perubahan demografi (*demographic in changes*), dan pengetahuan baru (*new knowledge*).

a. Kejadian tidak terduga (*unexpected occurrence*)

Kejadian yang tidak terduga menjadi peluang dan kesempatan paling mudah dalam proses munculnya inovasi. Kejadian sukses yang tidak terduga dan kegagalan yang tidak terduga menjadi sumber penting inovasi yang sama bobotnya, kenapa demikian? Karena dalam perkembangan organisasi baik di privat maupun organisasi public, tidak begitu memperdulikan, mengabaikan, dan bahkan membuang kondisi kesuksesan yang tidak terduga dan kegagalan

tidak terduga ini. Disinilah kekuatan dari sumber ini, menjadi satu daya dorong produktif untuk menghasilkan ide keterbaruan.

b. Keganjilan (incongruities)

Sebuah keganjilan atau ketidakwajaran yang dihasilkan dari gap antara ekspektasi dan hasil dapat memberikan inisiatif dimana proses tersebut mendapatkan hambatan dalam implementasinya. Inovasi dapat muncul sebagai jawaban ide produktif apa untuk mengurangi kondisi tersebut terus terjadi.

c. Kebutuhan proses (process needs)

Inovasi dapat dihasilkan dari analisis proses yang berlangsung. Keterbaruan teknologi yang dapat digunakan untuk mempercepat proses pembuatan sebuah pelayanan atau produksi misalnya teknologi untuk mencetak surat kabar menjadi satu poin inovasi yang mengubah budaya lama dalam mengeluarkan sebuah surat kabar. Inovasi seperti ini dapat muncul melalui analisis proses dalam produksi di organisasi public maupun privat.

d. Industri dan perubahan pasar (industry and market changes)

Industri memiliki struktur sesuai dengan apa yang ditentukan oleh pemiliknya. Tetapi kita perlu mengingat bahwa struktur tersebut sering berubah. Perubahan struktur dalam sistem industri inilah menjadi kunci masuk adanya inovasi. Inovasi muncul sebagai antitesa dari sifat pemimpin industri tradisional yang menolak untuk ikut berubah seiring perubahan tuntutan lingkungan. Inovator dapat muncul sebagai sebuah ide yang lain dari sejumlah pemimpin organisasi lainnya lakukan.

e. Perubahan demografi (demographic in changes)

Sebagai sumber peluang munculnya inovasi dari faktor luar, demografi adalah faktor yang paling reliabel. Jumlah kependudukan dalam suatu wilayah atau are dapat menjadi sumber inspirasi dari adanya ide-ide keterbaruan yang trasnformatif. Karakteristik individu dapat menjadi inspirasi dalam menciptakan suatu kebijakan. Misalnya, ledakan penduduk pada tahun tertentu disuatu negara menghasilkan negara yang antisipatif misalnya dengan mempersiapkan kebijakan ketenagakerjaan. Ducker (2002) menyatakan bahwa pemimpin perlu memperhatikan perubahan demografi. Perubahan presepsi. Perubahan presepsi merupakan cara untuk menghasilkan inovasi. Dengan mengganti sudut pandang persepsi, sebuah organisasi akan mendapatkan sebuah langkah efektif dari sebelumnya.

f. Pengetahuan baru (new knowledge)

Berdasarkan sejarah, pengetahuan baru berasal dari teknologi dan ilmu pengetahuan bahkan sosial memiliki dampak yang paling besar dalam penyusunan sebuah inovasi. Inovasi berbasis pengetahuan dapat dengan cepat populer dan berhasil meskipun tidak semua inovasi berasal dari pengetahuan penting.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Defenisi pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1, Pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut AG. Subarsono (Agus dwiyanto,2005:141) pelayanan publik didefenisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birikrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Sedangkan Menurut Joko Widodo (2001:131) pelayanan publik dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas, pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala rangkaian kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh lembaga/instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undang.

2.2.2 Unsur-unsur Pokok Pelayanan Public

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (Anggara : 2012 hal : 575) meliputi sebagai berikut

- 1) *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- 2) *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- 3) *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi.
- 4) *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- 5) *Style*, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- 6) *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perl adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- 7) *Share value/superordinate goals*, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam tujuan yang lebih tinggi. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003(Anggara :2012:576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3 Paspor

2.3.1 Defenisi Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

Dengan kemajuan teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau *elektronik passport* sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme *e-passport* ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan

kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.

2.3.2 Jenis-jenis Paspor

Ada beberapa jenis paspor yang berlaku di Indonesia yaitu :

1. Paspor biasa (bersampul hijau), biasanya suatu negara menerbitkan untuk warga negaranya sebuah paspor biasa untuk perjalanan reguler. Dikeluarkan oleh Ditjen Keimigrasian, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Paspor dinas/resmi (bersampul biru), paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknisi dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai negeri/pemerintah yang sedang melaksanakan tugas keluar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa. Dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri setelah mendapat izin dari Sekretariat Negara.
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), untuk sebagian orang diterbitkan paspor diplomatik guna mengidentifikasi mereka sebagai perwakilan diplomatik dari negara asalnya. Karena itu, pemegang paspor ini menikmati beberapa kemudahan perlakuan dan kekebalan dinegara tempat mereka bertugas. Dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.

2.4 Inovasi Pelayanan Public

Menurut Yogi dalam LAN (2007) Inovasi disektor public adalah salah satu jalan atau bahkan *berakthrough* (penerobosan) untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi disektor public. Karakteristik dari sistem disektor public kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor public. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, terjadi diluar organisasi public. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor public dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara tepat setiap perubahan yang terjadi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan public bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan public yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan public, bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti :

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

Maka inovasi pelayanan public dapat penulis simpulkan sebagai suatu proses inisiatif/kreatif/ atau perubahan/pembaharuan dari instansi/lembaga public yang memberikan manfaat bagi masyarakat upaya meningkatkan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kepuasan masyarakat.