

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

<sup>1</sup>Aras Solong, <sup>2</sup>Muliadi

Email : arassolong@gmail.com

<sup>1</sup> Universitas Islam Makassar

<sup>2</sup> Pasca Sarjana Universitas Islam makassar

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan ingin mengungkap tentang aspek-aspek inovasi yang dijalankan oleh pemerintah sebagai pelayan publik. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama ke manajemen modern. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan sebutan pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam rangka mengetahui Inovasi pelayanan publik. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah inovasi *conceptual* dimana memunculkan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Sedangkan inovasi *delivery* adalah termasuk cara – cara baru atau dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus kepada pelanggan.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Publik**

### **PENDAHULUAN**

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Serta harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, dan bukan sebaliknya

pemerintah minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat agar masyarakat dapat terpuaskan dari segi pelayanan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Masyarakat rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Bahkan masyarakat juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Penyelenggaraan pemerintahan, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah-daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat yang dikenal otonomi daerah.

Berdasarkan dengan konsep otonomi daerah bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak membangun daerahnya dengan modal dan kekuatan sendiri, dan berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan

cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2005: 6).

Penulis dapat memperoleh dan menguraikan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan publik. Data yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan. Data sekunder dapat diperoleh antara lain melalui dokumen-dokumen. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil atau menggunakan dari sekumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan.

Adapun fokus penelitian ini adalah menganalisis Inovasi pelayanan publik sesuai dengan rumusan oleh Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008:42) yaitu: 1. Inovasi Konseptual, dalam pengertian memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual adalah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. 2. Inovasi Delivery, yaitu Termasuk cara – cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. 3. Inovasi Interaksi Sistem, yaitu cara – cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sugiyono (2007:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **KAJIAN DAN ANALISIS**

### **Konsep Inovasi.**

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam

definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

Menurut West dan Far dalam Ancok, Djamaludin (2012: 34) yang menjabarkan bahwa “inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.”

Pendapat lain yang lebih merujuk pada pandangan bahwa inovasi berkaitan dengan unsur kebaruan dan penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Pendapat ini sebagaimana disebutkan oleh Said dan Susanto (2007: 27) bahwa “Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.”

Pendapat di atas menjelaskan bahwa Inovasi adalah perubahan yang terencana dengan matang. Pelaksanaan inovasi didahului adanya kajian terlebih dahulu mengenai inovasi yang akan dilakukan. Inovasi dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam

kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi.

Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

### **Dimensi Inovasi Sektor Publik**

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008:42) sebagai berikut:

#### **a. Inovasi konseptual**

Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual sebagai berikut:

1. Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
2. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila hasil

atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat dipandang berhasil.

3. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

b. Inovasi *delivery*

Inovasi *delivery* adalah termasuk cara – cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi *delivery* ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi *delivery* sebagai berikut:

1. Inovasi *delivery* dilakukan ketika organisasi merasa perlunya dibangun sebuah pola atau model penyampaian informasi oleh semua pihak terkait agar dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan.
2. Inovasi ini jelas dan tegas serta dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan.
3. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan melihat metode penyampaian informasi dalam menyebar luaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan kepada pelanggan atau masyarakat, apabila hasil penyampaian informasinya dapat dimengerti atau dipahami dengan baik oleh masyarakat maka inovasi *delivery* dapat dikatakan berhasil.

4. Inovasi interaksi sistem

Inovasi interaksi system adalah cara – cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama. Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada

didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi interaksi sistem sebagai berikut:

1. Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan.
2. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi. Biasanya, inovasi hubungan juga akan membuahkan peningkatan jejaring.

### **Prinsip Inovasi**

Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi keadaan tetap sebagaimana keadaan sekarang atau sebagaimana keadaan sebelumnya. Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:17), menjelaskan prinsip – prinsip inovasi, sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif.

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

2. *Compatibility* atau Kesesuaian.

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

3. *Complexity* atau kerumitan.

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun

demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

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

5. *Observability* atau Kemudahan.

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

**Konsep Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa litetaur terdahulu menyatakan bahwa “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah merupakan lembaga yang bertugas sebagai penyedia pelayanan publik. Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.

Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung



oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi petunjuk dan panduan bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik.

Hal ini sesuai dengan penjelasan dalam Pasal 1 dan 4 yang menyatakan bahwa“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesioanaln, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat harus diselenggarakan atas dasar perundang-undangan. Pelayanan publik juga harus memperhatikan beberapa asas penting yang harus dilaksanakan bagi penyedia pelayanan publik seperti asas kepentingan umum; memberikan kesamaan hak bagi masyarakat; berlaku adil dan tidak diskriminatif; transparan dan akuntabel; pelayanan harus bersifat cepat; dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses suatu pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar tahun 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat tarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Publik yakni sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan inovasi pelayanan publik dimulai dari era digital menggunakan teknik online merupakan program baru yang diluncurkan oleh pemerintah untuk menjangkau seluruh stakeholder dari pusat hingga daerah yang menyelenggarakan konsep pelayanan publik dalam rangka melayani setiap kepentingan masyarakat yang berbasis teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia.
2. Dalam pelaksanaan program pelayanan publik berbasis teknologi dengan sistem online dinilai efektif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kalau didukung oleh tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam penggunaan prosedur, partisipatif, waktu dan jarak tempuhkeseluruh pelosok Nusantara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Dalam pelaksanaan program pelayanan publik inovatif melalui online masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik antara lain masih terbatasnya kemampuan sumber daya manusia dan anggaran yang digunakan dalam mengimplementasikan program inovasi tersebut serta paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi pelayanan berbasis online menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah paradigma masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

## DAPTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation, 5th Edition, The Free Press*. New York.
- Sugiono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Cetakan Kedua puluh lima, Bandung: Penerbit Alfabeta
- Susanto, (2007). *Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Suwarno, Yogi, (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.