

Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan *Good Governance*

Hamdun Hamdillah

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Widyapuri Mandiri Sukabumi
hamdunhamdillah1@gmail.com

DOI: 10.32699/resolusi.v6i2.5672

Submitted: 2023-10-07, Revised: 2023-12-11, Accepted: 2023-12-15

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik berperan dalam mendukung good governance serta transformasi birokrasi. Dengan pendekatan administrasi publik, penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan pengumpulan informasi terkait penerapan inovasi pelayanan, pembudayaan inovasi di sektor publik, dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan urgensi penerapan budaya inovatif dalam pelayanan publik sebagai langkah awal dalam mencapai good governance. Inovasi dalam pelayanan publik mendorong transformasi birokrasi, memfasilitasi koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mengurangi tumpang tindih kebijakan. Melalui inovasi, sektor publik dapat meningkatkan kinerjanya dan merespons perubahan dalam kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan penting tentang pentingnya inovasi pelayanan publik sebagai instrumen untuk mencapai tujuan good governance dan transformasi birokrasi.

Kata kunci: *administrasi publik, good governance, pelayanan publik, transformasi birokrasi*

Abstract

This research aims to describe and analyze how public service innovation plays a role in supporting good governance and bureaucratic transformation. Using a public administration approach, this study was conducted through literature review and the collection of information related to the implementation of service innovation, the cultivation of innovation in the public sector, and its impact on organizational performance. The findings reveal the urgency of implementing an innovative culture in public services as a starting point in achieving good governance. Innovation in public services drives bureaucratic transformation, facilitates coordination between the government and the public, and reduces policy overlap. Through innovation, the public sector can enhance its performance and respond more effectively to changes in societal needs. Thus, this research provides important insights into the significance of public service innovation as an instrument for achieving the goals of good governance and bureaucratic transformation.

Keywords: *bureaucratic transformation, good governance, public administration, public service*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tulang punggung dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kesejahteraan dan keadilan dalam suatu negara. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat banyak tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Salah satu permasalahan yang umum ditemui adalah tumpang tindih kebijakan dan kurangnya koordinasi antara instansi pemerintah, yang sering kali mengakibatkan pemborosan sumber daya dan kebingungan di kalangan masyarakat. Selain itu, kurangnya kompetensi pejabat publik dan resistensi terhadap inovasi sering menghambat perubahan yang diperlukan dalam pelayanan publik (Barsei, 2022).

Dalam era dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang terus berkembang, menurut Rakhmadani (2022) inovasi dianggap sebagai salah satu kunci sukses untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memacu transformasi birokrasi. Namun, belum banyak penelitian yang secara komprehensif menggali bagaimana inovasi pelayanan publik berperan dalam mencapai good governance dan perubahan fundamental dalam administrasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah pengetahuan ini dengan menerapkan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana inovasi pelayanan publik dapat memengaruhi budaya organisasi, meningkatkan kinerja sektor publik, dan mendukung perubahan birokrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang berharga bagi praktisi pemerintah, peneliti, dan pembuat kebijakan dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Safiri (2022) menyoroti bahwa implementasi inovasi pelayanan publik dapat merangsang perubahan budaya organisasi dengan mengubah pola pikir pegawai publik dan mendorong sikap proaktif terhadap perubahan. Di sisi lain, Manaf & Puspaningtyas (2023) meneliti dampak positif inovasi pelayanan publik terhadap peningkatan kinerja sektor publik melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Meskipun penelitian-penelitian ini memberikan wawasan yang berharga, keterbatasan utamanya adalah fokus yang terbatas pada beberapa aspek inovasi dan kecenderungan kurangnya analisis mendalam tentang dampak inovasi pelayanan publik terhadap perubahan birokrasi secara keseluruhan.

Dalam konteks literatur yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan pengetahuan dengan memperluas wawasan mengenai peran inovasi pelayanan publik dalam administrasi publik. Dalam upaya ini, penelitian ini akan lebih mendalam menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik memengaruhi budaya organisasi dan kinerja sektor publik, serta bagaimana konsep ini dapat mendukung transformasi birokrasi dan pencapaian good governance. Oleh karena itu, penelitian ini mengoperasionalkan asumsi tersebut sebagai landasan untuk menyelidiki kontribusi inovasi pelayanan publik dalam mencapai good governance dan perubahan substansial dalam administrasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak inovasi pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik terhadap perubahan budaya organisasi dan peningkatan

kinerja sektor publik, serta bagaimana kontribusi inovasi ini mendukung transformasi birokrasi menuju good governance. Pertanyaan utama yang muncul adalah bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik memengaruhi budaya organisasi di sektor publik dan apakah dampaknya dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam mencapai good governance dan perubahan substansial dalam administrasi publik.

Dalam konteks inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi, pendekatan administrasi publik memegang peranan penting dalam meningkatkan tata kelola yang baik. Melalui pendekatan studi pustaka, diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, transformasi birokrasi juga diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif dalam memahami peran inovasi pelayanan publik dan kontribusinya terhadap kemajuan administrasi publik. Penelitian ini akan lebih berfokus pada peran inovasi pelayanan publik dalam administrasi publik kontemporer dan kontribusinya dalam mencapai good governance. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain studi kepustakaan. Secara teoritis, studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed. 2008). Studi pustaka ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengevaluasi konsep inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi dalam konteks administrasi publik untuk meningkatkan good governance. Data utama diperoleh melalui tinjauan literatur yang mencakup jurnal ilmiah, buku, laporan resmi pemerintah, serta publikasi terkait inovasi pelayanan publik, transformasi birokrasi, dan good governance.

Sampel penelitian mencakup literatur-literatur yang membahas praktik inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi di berbagai tingkat pemerintahan, baik nasional maupun lokal, dengan fokus pada dampaknya terhadap peningkatan good governance. Analisis dilakukan dengan merinci konsep-konsep kunci terkait inovasi pelayanan publik, transformasi birokrasi, dan good governance. Penggunaan kerangka konseptual menjadi instrumen untuk membimbing penelitian. Prosedur melibatkan pencarian intensif dalam database akademis seperti ProQuest dan Google Scholar, serta penelusuran dalam perpustakaan digital pemerintah dan lembaga terkait. Data dianalisis secara kualitatif dengan mengidentifikasi tren, pola, dan hubungan antara konsep inovasi pelayanan publik, transformasi birokrasi, dan good governance.

Tahap awal penelitian ini melibatkan identifikasi sumber-sumber utama yang relevan dengan inovasi pelayanan publik, administrasi publik, budaya organisasi, kinerja sektor

publik, good governance, dan transformasi birokrasi. Sumber-sumber yang diidentifikasi akan dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi temuan-temuan utama, teori-teori yang relevan, model konseptual, dan bukti empiris yang mendukung atau menggambarkan peran inovasi pelayanan publik dalam administrasi publik.

Hasil analisis akan disintesis menjadi rangkuman yang menyajikan pemahaman komprehensif tentang topik penelitian (Mustofa et al., 2023), mencakup peran inovasi dalam membentuk budaya organisasi, dampaknya pada kinerja sektor publik, serta kaitannya dengan good governance dan transformasi birokrasi. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan sintesis sumber-sumber yang telah dijelajahi dalam studi pustaka. Dengan menggunakan metode studi pustaka, penelitian ini akan menggali pengetahuan yang telah ada dalam literatur akademis dan praktis untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang peran inovasi pelayanan publik dalam administrasi publik, serta kontribusinya terhadap good governance dan transformasi birokrasi.

Dampak Inovasi Pelayanan Publik terhadap Budaya Organisasi di Sektor Publik

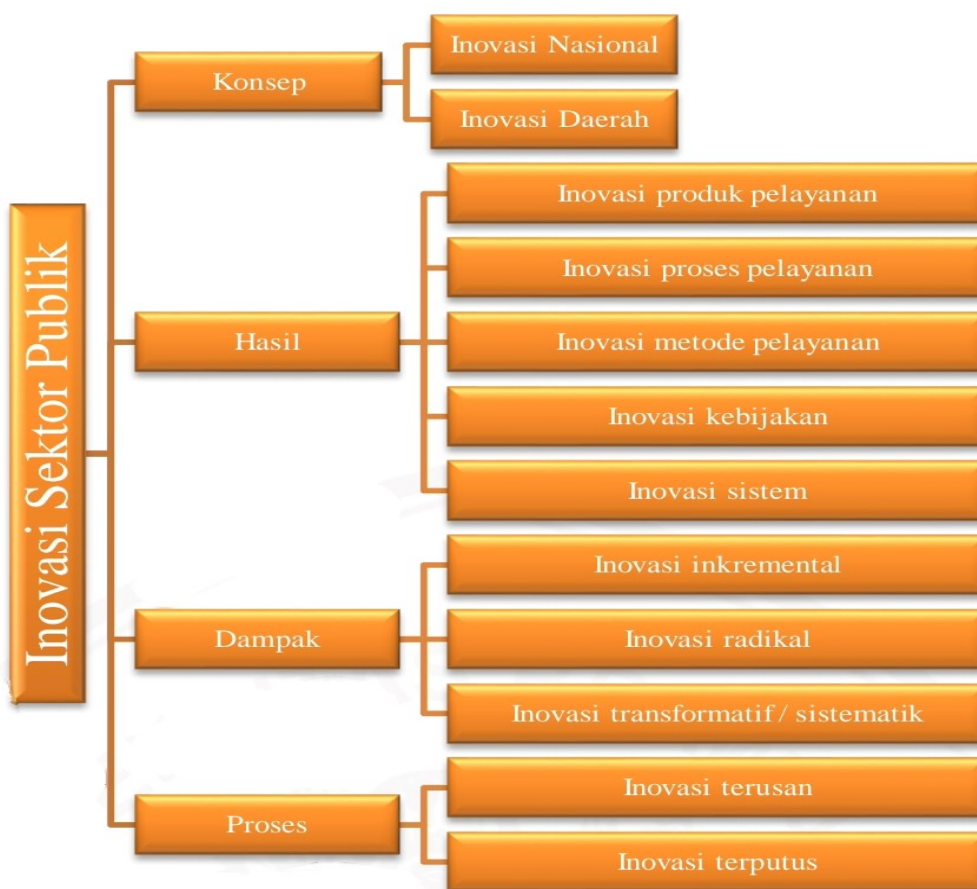
Transformasi birokrasi terkait inovasi pelayanan publik telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Beberapa langkah transformasi yang dilakukan meliputi pemanfaatan teknologi informasi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik, pembinaan inovasi pelayanan publik, dan penilaian inovasi pelayanan publik. Implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dengan tetap menyediakan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan responsif (Firdaus et al., 2021).

Seperti yang kita ketahui bersama, salah satu dampak dari Revolusi Industri 4.0 yaitu otomatisasi dan pengurangan jumlah tenaga kerja manusia dalam proses produksi. Dengan kemajuan teknologi dan dampak tersebut, revitalisasi birokrasi pemerintah melalui transformasi birokrasi menjadi penting. Ini bertujuan untuk memenuhi tuntutan akuntabilitas publik dan transparansi yang semakin tinggi sebagai akibat perkembangan Revolusi Industri 4.0. Perkembangan Revolusi Industri 4.0 juga membawa konsekuensi meningkatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi dari organisasi pemerintah, serta perlunya responsivitas yang tinggi dan cepat (Rahardian, 2019). Fenomena ini mengarah pada perubahan paradigma desain organisasi.

Inovasi pelayanan publik juga menjadi tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi, terutama dalam konteks pelayanan publik. Kementerian PANRB melibatkan pembinaan inovasi pelayanan publik sebagai langkah transformasi, yang mencakup penciptaan inovasi, pengembangan inovasi, dan pelembagaan inovasi untuk menjaga keberlanjutan inovasi dalam instansi. Dengan demikian, transformasi birokrasi terkait inovasi pelayanan publik menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi, pembinaan inovasi, dan penilaian inovasi sebagai langkah-langkah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan keberlanjutan reformasi birokrasi (Purnama, 2022).

Hasil survei Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di Indonesia masih rendah pada tahun 2018 (Ombudsman Republik Indonesia, 2019). Pemerintah sebagai penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Pemberian layanan publik adalah aspek kunci dalam pengelolaan organisasi publik dan indikator utama dalam mengukur kinerjanya (Hayat, 2017). Organisasi publik di Indonesia termasuk pemerintah pusat, daerah, partai politik, LSM, yayasan, lembaga keagamaan, pendidikan, dan fasilitas kesehatan seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) merupakan bagian tak terpisahkan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki fleksibilitas untuk meningkatkan layanan masyarakat.

Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik



Sumber: Yaniar, 2018

Inovasi pelayanan publik memiliki dampak yang signifikan terhadap budaya organisasi di sektor publik, seperti yang diungkapkan dalam hasil penelitian ini. Hasil kajian kepustakaan menyoroti bahwa inovasi mendorong perubahan dalam pola pikir dan sikap pegawai publik terhadap perubahan. Studi oleh Pudjiarti (2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik merangsang pegawai untuk mengadopsi sikap proaktif dalam menghadapi perubahan, menganggap inisiatif baru sebagai peluang, dan berkontribusi pada budaya organisasi yang lebih responsif serta inovatif. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi tidak

hanya menciptakan perubahan dalam praktik kerja, tetapi juga menciptakan perubahan dalam cara pegawai memandang perubahan itu sendiri.

Dalam konteks ini, temuan ini mendukung penelitian terdahulu, seperti penelitian oleh Utami (2023), yang menekankan pentingnya adaptasi dan inovasi dalam birokrasi publik. Ini juga konsisten dengan pandangan bahwa inovasi pelayanan publik dapat memainkan peran kunci dalam menciptakan budaya organisasi yang lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat yang berubah dengan cepat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana inovasi pelayanan publik dapat memengaruhi budaya organisasi di sektor publik, dan bagaimana perubahan budaya ini dapat mendukung administrasi publik yang lebih efisien serta responsif terhadap perubahan.

Temuan ini juga mengungkapkan pentingnya kepemimpinan dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung inovasi. Studi oleh Henriyani (2020) dan penelitian lainnya telah menyoroti bahwa kepemimpinan visioner dan berorientasi inovasi memiliki peran kunci dalam memotivasi dan mengarahkan pegawai publik dalam upaya inovasi. Kepemimpinan yang mampu mengartikulasikan visi inovatif, memberikan dukungan, dan memberdayakan pegawai untuk berkontribusi dalam perubahan menjadi faktor penting dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung inovasi pelayanan publik.

Selain kontribusi terhadap pemahaman yang lebih dalam tentang dampak inovasi pelayanan publik terhadap budaya organisasi, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya peran pemimpin dalam mengelola perubahan budaya ini. Pemimpin yang dapat memainkan peran sebagai agen perubahan dan fasilitator inovasi menjadi kunci dalam menciptakan budaya organisasi yang progresif. Keseluruhan, hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi praktisi dan pembuat kebijakan di sektor publik, dengan menekankan perlunya mendukung inovasi dalam layanan publik dan memastikan bahwa budaya organisasi mendukung inisiatif inovatif ini. Dengan demikian, upaya menuju administrasi publik yang lebih efisien, responsif, dan inovatif dapat diwujudkan, menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Perubahan budaya organisasi bukanlah proses instan, dan sering kali dihadapi dengan resistensi. Pegawai publik yang telah terbiasa dengan praktik-praktik lama mungkin merasa enggan menerima inovasi. Oleh karena itu, organisasi publik perlu mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi adalah langkah awal yang penting. Faktor seperti kurangnya pemahaman tentang manfaat inovasi, ketakutan akan perubahan, atau kurangnya dukungan dari manajemen dapat menjadi penghalang utama yang perlu diatasi.

Manajemen perubahan yang efektif sangat diperlukan. Dalam konteks ini, kepemimpinan berperan sentral dalam membantu organisasi menghadapi perubahan budaya. Dalam peran ini, pemimpin tidak hanya harus mengartikulasikan visi inovasi, tetapi juga harus menciptakan lingkungan yang mendukung eksperimen, pembelajaran, dan pengembangan inovasi. Mereka juga perlu melibatkan pegawai publik dalam proses perubahan, menggali ide-ide inovatif mereka, dan memberikan penghargaan untuk

partisipasi dalam inisiatif inovatif. Dengan cara ini, kepemimpinan dapat menjadi kunci keberhasilan dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung inovasi pelayanan publik (Khabibi, 2023).

Keseluruhan hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas peran inovasi pelayanan publik dalam mengubah budaya organisasi di sektor publik. Dengan mendukung perubahan budaya yang positif, inovasi pelayanan publik memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki implikasi penting dalam upaya menciptakan administrasi publik yang lebih efisien, responsif, dan inovatif, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Sektor Publik dan Good Governance

Strategi peningkatan kinerja sektor publik dapat dilakukan melalui perspektif knowledge management, seperti peningkatan kualitas kepemimpinan, tim kerja, dan sistem organisasi. Good governance juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kinerja sektor publik, dengan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan rule of law. Beberapa contoh inovasi pelayanan publik terpuji tahun 2022 dapat dilihat pada Top 45 Inovasi dari kelompok umum dan 5 pemenang *Outstanding Achievement of Public*.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja di sektor publik, dapat dilakukan dengan melakukan transparansi, penetapan metrik kinerja, dan memberikan pelayanan yang terbaik. Pembaruan struktur organisasi juga dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kinerja organisasi publik (Purnama, 2021). Inovasi pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai aspek, mulai dari menggunakan teknologi digital, hingga mengembangkan sistem pengendalian karhutla dan pelayanan publik responsif.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, pasal 4, yang menekankan perlindungan terhadap seluruh rakyat Indonesia, kemajuan kesejahteraan umum, peningkatan intelektual bangsa, dan partisipasi dalam menjaga ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal penting dalam implementasi pelayanan publik adalah memajukan kesejahteraan umum dan keadilan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penilaian kualitas pelayanan publik bukan perkara sederhana karena pelayanan ini berperan dalam kehidupan manusia, dari berbagai aspek dan skala, mulai dari sejak dikandung sampai hidup dalam masyarakat.

Pentingnya menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang efektif sangat terlihat dalam upaya meningkatkan performa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Misutari dan Ariyanto (2021) menyatakan bahwa ini disebabkan oleh inisiatif pemerintah dalam merancang konsep tata kelola pemerintahan yang baik, dengan tujuan untuk mengoptimalkan potensi perubahan dalam birokrasi guna menyajikan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, pandangan masyarakat yang masih melihat pelayanan publik dari birokrasi sebagai sesuatu yang lambat.

Inovasi dapat meningkatkan kinerja di sektor publik melalui berbagai cara, seperti peningkatan efisiensi, pelayanan yang lebih baik, dan pengembangan kebijakan yang inovatif. Penelitian Anggriany (2023) menunjukkan bahwa inovasi, bersama dengan kepemimpinan transformasional dan sistem pengendalian intern, berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik. Selain itu, inovasi juga dapat membantu lembaga publik untuk menembus kemacetan dan jalan buntu yang terkait dengan organisasi sektor publik, serta memungkinkan adaptasi dan respons terhadap perubahan yang cepat di luar organisasi publik (Suriadi & Frinaldi, 2023). Sebagai contoh, inovasi seperti penerapan piket malam telah terbukti dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, inovasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja di sektor publik, dengan membantu organisasi publik untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap tuntutan masyarakat dan lingkungannya.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja sektor publik dan mendorong prinsip-prinsip good governance. Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat membawa perubahan positif dalam berbagai aspek kinerja sektor publik. Penelitian seperti yang dilakukan oleh Tasyah et al. (2021) menekankan bahwa inovasi dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Inovasi ini mencakup penggunaan teknologi baru, proses yang lebih efisien, dan pemangkasan birokrasi yang tidak perlu. Dengan peningkatan efisiensi ini, sektor publik dapat menyediakan layanan yang lebih baik dengan sumber daya yang ada.

Selain efisiensi, inovasi pelayanan publik juga memiliki dampak positif pada responsivitas dan akuntabilitas sektor publik, yang merupakan dua pilar utama dalam prinsip-prinsip good governance. Inovasi dapat meningkatkan responsivitas sektor publik terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat, terutama melalui partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan. Studi oleh Firman (2023) mengindikasikan bahwa inovasi yang berfokus pada partisipasi masyarakat dapat memperkuat keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan publik. Sehingga, inovasi pelayanan publik dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel dalam sektor publik. Dengan demikian, inovasi bukan hanya memberikan manfaat operasional, tetapi juga mendukung pencapaian prinsip-prinsip good governance, yang merupakan landasan yang kuat dalam administrasi publik yang berkualitas.

Perubahan dalam sektor publik tidak selalu berjalan mulus (Purnama, 2020). Implementasi inovasi pelayanan publik seringkali dihadapi dengan hambatan, termasuk resistensi dari dalam organisasi dan perubahan budaya yang diperlukan. Oleh karena itu, manajemen perubahan yang cermat diperlukan untuk memastikan bahwa inovasi benar-benar memberikan dampak positif yang diharapkan. Pemimpin dalam sektor publik memiliki peran yang sangat penting dalam memotivasi, mendukung, dan memandu perubahan ini menuju pencapaian prinsip-prinsip good governance. Keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki potensi besar dalam mendukung peningkatan kinerja sektor publik dan mendorong good governance, yang pada gilirannya akan membawa manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan pemerintah.

Inovasi pelayanan pada sektor publik merupakan peran penting administrasi publik dalam masyarakat kontemporer yang semakin meluas dan kompleks. Di era modern ini, negara menghadapi tuntutan yang khusus terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi (Muharam, 2019). Masyarakat mengharapkan pemerintah untuk meningkatkan kemampuannya dalam merancang dan menjalankan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tetapi tetap mematuhi peraturan perundangan yang berlaku (Purnama, 2023).

Kebijakan pemerintah hendaknya bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraannya. Substansi kebijakan pemerintah dapat berbeda-beda tergantung pada isu atau persoalan yang dihadapi di suatu wilayah tertentu, seperti kemiskinan, keamanan, dan pembangunan. Pemerintah dapat menggunakan berbagai metode penelitian untuk mempelajari dan menganalisis kebijakan, termasuk komunikasi dan konsultasi publik, membangun jaringan dengan pemangku kepentingan terkait, serta mengumpulkan data dan informasi (Belau, 2020). Masyarakat dalam hal ini dapat membantu pemerintah selain dalam hal merancang kebijakan, menjalankan kebijakan dengan mendukung dan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan, serta melaporkan pelanggaran atau masalah yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku. Penyedia layanan dengan jelas menggambarkan peran negara dalam sektor publik. Artinya, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga negara dan penduduk, dan hal ini harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan demikian, Undang-Undang ini menegaskan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Dalam upaya meningkatkan inovasi pelayanan publik, beberapa langkah harus diambil. Salah satunya adalah melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang digelar untuk mendorong tumbuhnya inovasi. Dalam kompetisi ini, evaluasi tidak lagi membutuhkan setiap inovasi diiringi oleh aplikasi, namun yang bisa mengintegrasikannya akan mendapatkan peringkat lebih baik, selain tentu inovasi tersebut harus berdampak optimal bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga dapat dikembangkan melalui portal Knowledge Management System (KMS) yang didedikasikan untuk memfasilitasi kolaborasi dan berbagi pengetahuan inovasi pelayanan publik di Indonesia. Langkah-langkah seperti ini merupakan upaya untuk terus mendorong inovasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Purnama, 2021).

Mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien akan menjadi tantangan jika ketiga sektor yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat tidak dapat bekerjasama secara sinergis dan saling mendukung, terutama jika terjadi saling menyalahkan. Keberhasilan sistem pemerintahan yang efisien bergantung pada fungsionalitas semua komponennya

sesuai dengan hukum yang berlaku dan interaksi yang erat antara mereka, karena komponen-komponen tersebut saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik memegang peranan penting dalam mendukung *good governance* dan transformasi birokrasi. Dengan fokus pada budaya inovatif, penelitian ini telah mengungkap bahwa inovasi dalam pelayanan publik mampu mendorong perubahan positif dalam birokrasi, memfasilitasi kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, serta mengurangi tumpang tindih kebijakan. Reformasi birokrasi sejalan dengan reformasi pelayanan publik karena setiap penyelenggaraan negara akan bermuara pada pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dapat membuat pelayanan publik menjadi lebih cepat, dapat diakses di manapun, murah, dan mudah untuk membentuk citra baik di masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini secara tegas menjawab pentingnya inovasi dalam pelayanan publik sebagai instrumen utama dalam mencapai tujuan *good governance* secara keseluruhan dan transformasi birokrasi yang berhasil. Budaya inovasi harus dipertahankan dalam birokrasi untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik.

Daftar Pustaka

- Anggriany, E. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Sistem Pengendalian Intern, dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1239-1246. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16026>
- Barsei, A. N. (2022). Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Inovasi Sektor Publik di Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 10(02), 42-58. <https://doi.org/10.31629/juan.v10i02.5166>
- Belau, Y. H. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Pemberdayaan Masyarakat di Distrik Sugapa Kabupaten Intan Jaya1. *Politico : Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1068.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226-239. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>
- Firman, F. (2023). Tata Kelola Smart City dalam Perspektif Collaboratif Governance. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6903>
- Ginanjari, D., & Purnama, W. W. (2023). Optimizing Legal Strategies : Combating Corruption through Anti-Corruption Education in Universities. *Veteran Law Review*, 6(2), 122-132. <https://doi.org/10.35586/velrev.v6i2.6477>

- Khabibi, A. R. (2023). Mendorong Inovasi Keorganisasian di Sektor Publik: Peran Kepemimpinan Transformatif dalam Membentuk Budaya Inovasi. *PRAJA LAMONGAN*, 6(1).
- Manaf, A., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 3(05), 348-354. Retrieved from <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1148>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Misutari, N. M. S., & Ariyanto, D. (2021). Good Corporate Governance Memoderasi Pengaruh Corporate Sosial Responsibility dan Penerapan Green Accounting terhadap Kinerja Keuangan. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(12), 2975-2987.
- Purnama, W. W. (2021). Efektivitas Peraturan Pertanahan dalam Menangani Pelanggaran Penggunaan Tanah tanpa Izin. *JURNAL PENELITIAN SERAMBI HUKUM*, 14(02), 42-48. <https://doi.org/10.59582/sh.v14i02.921>
- Purnama, W. W. (2022). Implementasi Pendistribusian Royalti : Strategi Inovatif Untuk Pemenuhan Hak Ekonomi Pencipta Lagu Dan Musik. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara (MJN)*, 12(1), 189-198.
- Purnama, W. W. (2022). Regulasi Mata Uang Kripto di Indonesia : Pandangan Regulator dan Implikasi Hukum bagi Ekonomi Masyarakat. *JURNAL PENELITIAN SERAMBI HUKUM*, 15(02), 96-101. <https://doi.org/10.59582/sh.v15i02.922>
- Purnama, W. W. (2020). Tantangan dan Peluang Dalam Penegakan Hukum Terhadap Insider Trading di Pasar Modal. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara (MJN)*, 10(2), 134-141.
- Purnama, W. W. (2023). Tantangan Perlindungan Dana Nasabah pada Layanan Equity Crowdfunding di Era Industri 4.0 : Analisis Peraturan OJK. *DOKTRINA : JOURNAL OF LAW*, 6(2), 174-183. <https://doi.org/10.31289/doktrina.v6i2.10344>
- Rahadian, A. H. (2019, May). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 6, No. 1, pp. 85-94). Retrieved from <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/373>
- Rakhmadani, R. (2022). Implementasi Model Komunikasi Dua Arah dalam Program Curhat Ning Ita guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mojokerto. *The Commercium*, 5(01), 159-168. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/45328>
- Safiri, R. B. (2022). Pelatihan Penerapan Perilaku Adaptif PNS dalam Menghadapi Era Globalisasi. *COMMUNITY: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 107-114. <https://doi.org/10.51878/community.v2i2.1917>

- Sipayung, B., & Wahyudi, A. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14323-14334.
- Suriadi, H., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Menara Ilmu*, 17(2) 41-48. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i2.4276>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik : Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Henriyani, E. (2020). Peran Pemimpin Visioner dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Desa Majasari Kecamatan Sliyeg Kabupaten Indramayu). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 436-443. <http://dx.doi.org/10.25157/moderat.v6i2.3427>
- Yaniar, D. R. (2018). Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door to Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)[Skripsi]. Skripsi: *Universitas Brawijaya*. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/165846/1/TRINANDHA%20YUDHA%20ISMOYO.pdf>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Layanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Rajagrafindo Persada.
- Mustofa, M., Bara, A. B., Khusaini, F., Ashari, A., Hertati, L., Mailangkay, A. B., ... & Safii, M. (2023). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Get Press Indonesia.
- Pudjiarti, E. S. (2023). *Transformasi Organisasi: Membangun Kultur Pembelajaran untuk Menghadapi Tantangan Masa Kini*. Semarang: STIEPARI Press.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1)*. Makassar: SAH MEDIA.
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Hasil Penilaian Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--hasil-penilaian-survei-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.