

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka di dalam riset ini didasarkan pada berbagai teori pendukung variabel yang diteliti, dan temuan terdahulu sebagai penguat teori yang digunakan pada riset ini serta mengacu teori dari sumber terkait permasalahan yang ada. Adapun uraian beberapa hasil temuan sebelumnya yang memiliki relevansi terhadap judul riset ini yang berkaitan dengan judul penelitian yang diteliti, yaitu inovasi pelayanan publik dengan SIMPELKAN (Sistem Perizinan Elektronik Tarakan) di DPM-PTSP Kota Tarakan. Penelitian tersebut antara lain sebagai berikut.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Sari dan Mardhiah (2022) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bukittinggi” mengkaji inovasi dalam proses pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diberikan oleh kepala daerah. Inovasi ini diterapkan oleh DPM-PTSP Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, dengan menggunakan sistem SIMBG. Meskipun inovasi ini telah diterapkan, prosesnya menghadapi berbagai kendala. Rogers, seperti diungkapkan oleh Pangestu, mengidentifikasi lima indikator inovasi: Keunggulan Relatif, Kemudahan Dicoba, Kesesuaian, serta Kemudahan Diamati. Riset ini menyimpulkan DPM-PTSP Kota Bukittinggi telah menerapkan inovasi dalam layanan publik, namun masih terdapat area yang perlu perbaikan dan peningkatan.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Selfia et al., 2022) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta”. Menurut peneliti, hal tersebut menjadi bentuk layanan informasi maupun promosi digital dengan basis Android guna mempermudah individu dalam mengakses informasi mengenai destinasi wisata Purwakarta. Aplikasi tersebut memberi kenyamanan kepada para wisatawan di Kabupaten Purwakarta, karena mereka bisa dengan mudah mengakses seluruh informasi terkait kabupaten ini. Melalui inovasi ini, telah diciptakan alat yang bisa memudahkan pencarian informasi, misalnya Aplikasi Sampurasun Pariwisata Purwakarta dengan berdampak positif pada perkembangan sektor pariwisata khususnya di Kabupaten

Purwakarta. Responsivitas pada kualitas pelayanan publik bisa mengukur sejauh mana pengguna merespons harapan mereka pada aplikasi Sampurasun Purwakarta, yang menjadi suatu tuntutan bagi Disporaparbud untuk menciptakan layanan publik yang lebih user-friendly dalam era modern. Oleh karena itu, penting adanya pengembangan layanan publik berbasis e-government. Responsibilitas mengukur sejauh mana layanan publik dilaksanakan sesuai aturan yang ditetapkan. Disporaparbud Bidang Pariwisata dan Kebudayaan menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat melalui Aplikasi Sampurasun. Akuntabilitas mengukur sejauh mana penyelenggara layanan publik memenuhi standar masyarakat dan pemangku kepentingan. Aplikasi Sampurasun melayani masyarakat dan pengusaha. Kapasitas mencakup sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan e-government. Penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur adalah elemen yang memengaruhi kapasitas e-government di Kabupaten Purwakarta. Nilai mengukur manfaat yang diperoleh pemerintah, termasuk kemudahan dalam mengontrol data kunjungan pariwisata melalui layanan publik ini.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Heri et al., 2022), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung”. Inovasi dalam pelayanan publik tidak terbatas pada aspek administratif semata. Pemerintah desa juga telah menghadirkan inovasi layanan yang mencakup Sarana Olahraga Desa (SORGA), pelayanan kesejahteraan kesehatan serta administrasi penduduk. Inovasi SORGA, selain memberikan manfaat dalam hal pendidikan, pembinaan serta pelatihan pemuda, juga mempunyai dampak positif di segi ekonomi, pariwisata dan budaya yang bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian, inovasi pelayanan publik yang merupakan upaya Pemdes dalam rangka memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakatnya, terutama dalam hal administrasi desa, dianggap belum memberikan dampak yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan beberapa perbaikan khusus dalam inovasi pelayanan administratif desanya. Ketidapahaman pihak penyelenggara pelayanan publik pada teknologi menjadi salah satu hambatan dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Pemdes Nagreg Kendan. Selain itu, kurangnya pengetahuan maupun kekurangan SDM di masyarakat juga menjadi

masalah yang harus diatasi oleh Pemdes. Dalam beberapa indikator yang ditetapkan oleh peneliti, inovasi pelayanan publik di Desa Nagreg Kendan masih belum berjalan dengan optimal.

Penelitian keempat diadopsi dari penelitian(Dinasti, 2022) yakni “Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung TA dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo”. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kampung Ta, bila dinilai berdasarkan lima kategori inovasi yang bisa menaikkan kualitas pelayanan publik, yakni transferabilitas (transferability), efektivitas (effectiveness), kebaruan (novelty), signifikansi (significance), serta keberlanjutan (sustainability), telah sesuai standar untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun cakupannya belum merata. Adapun faktor yang mendukung mencakup semua elemen terkait pelaksanaan inovasi misalnya kualitas SDM, pengakuan pada inovasi, partisipasi masyarakatnya, serta koordinasi bersama beragam pihak. Di sisi lain, faktor yang menghambat adalah semua hal penghalang pelaksanaan inovasi tersebut, misalnya keterbatasan anggaran.

Penelitian kelima Salsabila dan Mayarni (2021) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru" menunjukkan Kecamatan Bukit Raya telah mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yakni Pelayanan Antar Jemput, Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU), Pembangunan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMBRW), Elektronik Menyapa (E-SAPA), dan Orang Tua Asuh. Walaupun belum optimal, beragam inovasi tersebut mampu mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Ditinjau dari teori inovasi Rogers, beberapa indikator seperti kesesuaian,keuntungan relatif, kemungkinan dicoba, kerumitan, serta kemudahan diamati bisa menerangkan keberhasilan tersebut. Faktor pendukungnya antara lain kualitas SDM serta infrastruktur yang ada. Namun, tantangan yang dihadapi termasuk kurangnya sosialisasi merata maupun gangguan jaringan, yang bisa mengganggu penerapan inovasi pelayanan publiknya.

Penelitian keenam yang dilakanakan oleh Suryana et al. (2021) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik DPM-PTSP Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik di Pandeglang)” menunjukkan inovasi di Mal Pelayanan Publik

Pandeglang belum optimal karena berbagai kendala. Pertama, manfaat relatif (*relative advantage*) dari Mal Pelayanan Publik belum maksimal karena lokasinya kurang strategis, sehingga warga dari daerah selatan Pandeglang harus melakukan perjalanan jauh. Kedua, kesesuaian (*compatibility*) belum tercapai karena sarana dan prasarana yang kurang memadai, termasuk kurangnya ruang tunggu yang mengakibatkan penumpukan. Ketiga, kompleksitas (*complexity*) menjadi masalah sebab banyak penerima layanan belum menguasai teknologi yang dipakai pada sistem aplikasi pelayanan. Keempat, kemampuan untuk diuji (*trialability*) terganggu sebab kurangnya pengawasan dari pimpinan, mengakibatkan beberapa pegawai tidak disiplin dengan jam kerja. Kelima, keteramatan (*observability*) masih kurang sebab upaya sosialisasi mereka pada masyarakat belum optimal. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Pandeglang masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diatasi untuk mencapai kinerja yang optimal.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh (Gati, 2022), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Bandung”. Dalam inovasi produk, salah satu perubahan yang signifikan adalah pengiriman dokumen langsung kepada pemohon, yang sebelumnya tidak termasuk dalam prosedur sebelumnya. Ini adalah perkembangan baru yang belum ada sebelumnya. Dalam hal inovasi proses, terdapat perubahan signifikan yang melibatkan pengurangan penggunaan kertas, integrasi, dan pelaksanaan pelayanan secara online. Semua ini memenuhi kriteria sebagai jenis inovasi proses. Inovasi metode pelayanan mencakup pergeseran dari pelayanan manual ke penggunaan teknologi berbasis elektronik melalui platform website dan aplikasi mobile. Ini memungkinkan akses yang lebih mudah oleh pihak terkait, baik pemerintah maupun masyarakat. Dalam inovasi strategi atau kebijakan, penerbitan regulasi tingkat daerah sebagai dasar hukum untuk pelayanan perizinan online di Kota Bandung adalah perubahan yang signifikan. Selain itu, strategi pelayanan perizinan online ini juga sejalan dengan rencana strategis yang lebih tinggi dalam pemerintahan. Inovasi sistem mencakup restrukturisasi dan implementasi sistem elektronik, yang membantu menjelaskan tugas dan tanggung jawab secara lebih jelas. Hal ini memberi kemudahan pada masyarakatnya perih pengurusan izin serta mengakses informasi yang diperlukan.

Dalam penelitian kedelapan dilakukan oleh (Idwar, 2022), dengan mengambil topik “ Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan”. Hal ini merujuk pada gagasan ataupun ide kreatif yang membawa kebermanfaatannya untuk masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan, baik langsung serta tak langsung. Adapun tujuan dari inovasi pelayanan publik yakni untuk melakukan perubahan, meningkatkan kualitas layanan, dan menyederhanakan prosedur, sistem, metode, dan struktur organisasinya sehingga memberi keuntungan positif baik dalam hal kualitas maupun kuantitas layanan. Dalam konteks penelitian ini, fokus inovasi pelayanan publik adalah pada bidang administrasi dan kependudukan di Desa Mojomalang, Kec. Parengan, Kab. Tuban. Atribut inovasi pelayanan publik yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers. Riset ini mengadopsi metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan atribut inovasi pelayanan publik tersebut, hasil penelitian menunjukkan hal-hal yaitu terdapat manfaat atau keuntungan dari inovasi yang telah diterapkan, inovasi telah beradaptasi sesuai dengan kondisi di lapangan, terdapat kerumitan yang muncul terutama dalam hal akses internet dan pemeliharaan layanan, uji coba inovasi belum dilaksanakan berkala, dengan demikian menjadi penghambat keberjalanan pelayanan, inovasi bisa mudah diobservasi dan diakses dengan terbuka. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik tersebut sudah mengikuti atribut inovasi pelayanan publik sesuai dengan Everett M. Rogers, meskipun masih ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan.

Selanjutnya penelitian kesembilan dari (Maysara & Asari, 2021) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di DPM-PTSP Kota Dumai”. Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah pada warga sebagaimana amanat UUD 1945. Adapun lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yakni DPM-PTSP Kota Dumai. Kini, instansi tersebut giat melaksanakan inovasi guna peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk inovasi yang tengah diterapkan adalah SIAPI guna mempermudah proses berinvestasinya. Riset tersebut memiliki tujuan guna mengungkap inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di

DPMPTSP Kota Dumai serta mengidentifikasi berbagai faktornya yang menjadi penghambat dalam penerapan. Riset ini mengacu dengan teori inovasi Rogers mencakup lima indikator, antara lain keunggulan relatif, kerumitan, kesesuaian, kemungkinan dicoba, maupun kemudahan diamati. Jenis riset yang dipakai yakni riset kualitatif berpendekatan fenomenologi. Data didapatkan melalui sumber primer serta sekunder dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Data dilakukan analisis untuk merumuskan simpulan dari masalah penelitian. Hasil riset ini menunjukkan inovasi belum terlaksana secara lancar di DPMPTSP Kota Dumai. Terdapat beberapa faktor yang menghambat pada implementasi SI-API, antara lain kurangnya sosialisasi, implementasi yang hanya sebagian, keterbatasan sumber daya manusia, dan kendala anggaran.

Penelitian kesepuluh adalah dilakukan oleh (F. B. Nugraha & Fanida, 2021), dengan judul “Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo”. Hal ini sebagai perubahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi penduduk, termasuk KK, KTP maupun IMB, sebagaimana telah diperkenalkan oleh Kecamatan Krian di Kabupaten Sidoarjo. Inovasi ini memungkinkan pemohon layanan administrasi yang biasanya memerlukan waktu lebih dari satu hari untuk menerima layanan tersebut diantarkan ke alamat rumah mereka oleh petugas. Inovasi tersebut menjadi respons terkait keluhan masyarakat mengenai lamanya proses pengurusan administrasi. Tujuannya dilaksanakan riset tersebut yakni menjelaskan “Inovasi Pelayanan Si Cantik” yang diterapkan pada Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Riset ini merupakan jenis kualitatif deskriptif yang berfokus pada aspek Product (produk), Process (proses), Organizational (organisasi), dan Communication (komunikasi). Data didapatkan melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi, lalu dilakukan analisis melalui tahapan untuk mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, serta menarik simpulan. Hasil dari penelitian yakni pihak Kecamatan Krian berhasil mewujudkan produk layanan administrasi secara gratis. Pada pelaksanaannya, dokumen tersebut diantarkan langsung ke rumah pemohon yang melibatkan koordinasi antara beberapa pihak. Terbentuknya Kelompok Budaya Kerja (KBK) di bawah Sub Bagian Kepegawaian dan dipimpin oleh Sekcam memiliki tujuan guna mengatasi tantangan maupun keluhan yang

muncul dari masyarakatnya. Upaya sosialisasi maupun koordinasi dilakukan melalui berbagai pihak yang berkaitan sebelum inovasi tersebut diimplementasikan.

Mengacu berbagai riset tersebut, peneliti menegaskan yakni terdapat perbedaan-perbedaan atau kesenjangan penelitian secara prinsipil, dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut terdiri dari inovasi pelayanan yang dilakukan, kegunaan aplikasi dan obyek penelitian, meskipun hampir memiliki kemiripan dari substansi penelitian yaitu penelitian (Sari & Mardhiah, 2022), (Suryana et al., 2021) dan penelitian (Gati, 2022). Penelitian lainnya juga memiliki perbedaan-perbedaan seperti unit analisis, serta pendekatan, objek, serta teori yang digunakannya. Dengan adanya *gap riset* ini maka penelitian yang dilakukan ini memiliki setting yang tepat, dan memiliki kebaruan yang dapat teridentifikasi.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Negara memiliki kewajiban guna memberikan pelayanan terbaik pada rakyatnya. Hal ini sebagai perwujudan terhadap keberadaan negara maupun birokrasi dan fungsi pelayan negara kepada masyarakat. Sinambela (2016) menjelaskan tiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dengan ekstrim dijelaskan pelayanan tidak bisa dipisahkan terhadap kehidupan individu. Pelayanan publik pada kehidupan terbagi kedalam beberapa macam misalnya pendidikan, kesehatan, fasilitas umum serta yang lainnya. Layanan adalah suatu aktivitas yang dilaksanakan pada individu lainnya ataupun pihak lainnya guna memberi keuntungan serta memberi kebermanfaatn, hasil layanan meliputi kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari layanannya itu tidak terikat dengan objek. Lebih lanjut, Sinambela (2016) berpendapat, pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi pada interaksi langsung antara individu terhadap individu ataupun mesin lainnya dari segi fisik, serta memberi kepuasan pelanggannya. Sementara istilah publik didapat dari bahasa Inggris Public yakni masyarakat, umum, serta negara.

Dwiyanto (2015) menjelaskan terkait pelayanan publik yakni serangkaian kegiatan dari birokrasi publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakatnya sebagai kewajiban pemerintah. Pelayanan tersebut perlu disesuaikan terhadap standarnya sebab masyarakat memiliki hak memperoleh layanan bermutu. Tujuan dari pelayanan publik yakni mengoptimalkan kesejahteraan rakyat perihal konteks negara kesejahteraan. Ditinjau dari segi normatif, pelayanan publik sebagai

aktivitas ataupun serangkaian aktivitas guna pemenuhan kebutuhan warga negara mengacu pada regulasi perundang-undangan, mencakup jasa, barang, dan/atau jasa administrasi yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik). Ratminto (2015) menjelaskan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang tidak berwujud dimana terjadi sebab interaksi konsumen dan karyawan atau penyedia jasa, memiliki tujuan dalam penyelesaian permasalahan konsumen. Pelayanan publik meliputi beragam bidang seperti pendidikan dan kesehatan.

Moenir (2015) menjelaskan pelayanan publik yang ideal menyertakan kemudahan untuk mengurus persyaratannya, perlakuan secara adil tanpa diskriminasi, dan tingkah laku transparan serta jujur. Keberhasilan pelayanan ditentukan dengan ketersediaan petugas secara kompeten, sistem maupun prosedur secara memadai, organisasi tugas dengan baik, pendapatan yang cukup bagi petugas, serta keterampilan maupun kemampuan yang layak. Terdapat empat dimensi utamanya yang perlu diperhatikan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik, antara lain keamanan (minimal risiko bagi pasien), efektivitas, pembiayaan yang rendah, maupun kepuasan masyarakatnya. Mahmudi (2019) menambahkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat beragam prinsip yang perlu dilaksanakan yakni: kejelasan, kesederhanaan prosedur, akurasi produk pelayanan publik, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, disiplin, kemudahan akses, tanggung jawab, kenyamanan, kesopanan maupun keramahan.

Menurut segitiga Moore, dua komponen penting harus bekerja sama untuk menciptakan nilai atau meningkatkan kinerja. (a) Kapasitas dan Sumber Daya Organisasi, dan (b) Lingkungan Otorisasi. Faktor Authorizing Environment penting untuk menciptakan nilai oleh organisasi/instansi karena meskipun semua sumber daya tersedia dan organisasi siap untuk menciptakan nilai, persetujuan dan dukungan dari otoritas dalam organisasi diperlukan dan authorization mereka untuk tujuan ini diperlukan. Sumber daya, untuk menciptakan nilai, sumber daya dan kapasitas yang diperlukan harus tersedia di organisasi/lembaga. Sumber daya ini dan proses organisasi lainnya bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi dan untuk menciptakan nilai. Nilai/Performa adalah komponen segitiga adalah nilai

yang dibuat sebagai hasil kombinasi dari dua komponen lain dalam model. Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan berbagai prinsip dari pelayanan publik, dengan demikian bisa terlaksana efektif serta efisien. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan publik akan memperoleh pelayanan publik yang bermutu baik. Moenir (2015) menjelaskan supaya pelayanannya bisa memuaskan masyarakat pada kelompok yang dilayani, pelaku yang bertanggung jawab atas pelayanan perlu melakukan pemenuhan kriteria yakni perilaku sopan, cara menyampaikan suatu hal yang terkait terhadap sesuatu yang harus diterima, layak serta ramah.

Menurut Angkasawati (2014), pelayanan publik harus lebih efektif, profesional, responsif, efisien, transparan, sederhana, tepat waktu, terbuka, dan adaptif. Pelayanan publik juga harus bisa mengoptimalkan kapasitas seseorang serta masyarakat sebagai penentu masa depan mereka. Guna menciptakan nilai publik, manajer publik perlu memahami tiga komponen utama dari trilogi strategi yang menjadi pembeda pelayanan publik dari pelayanan swasta. Pertama, layanan termasuk prinsip utama pelayanan publik yang menjadi penyedia layanan berguna guna pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berprinsip keterbukaan, kepastian hukum serta keadilan. Kedua, manfaat (outcome) dari pelayanan publik menghasilkan kebermanfaat meliputi pengentasan kemiskinan, ketertiban kota, serta kesehatan masyarakat dengan fokus terhadap kepentingan publik dan sosial, lain halnya terhadap prinsip-prinsip korporasi. Ketiga, kepercayaan tiap organisasi pelayanan publik wajib menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah melalui partisipasi maupun keterlibatan masyarakatnya.

Menurut Ratminto (2015), pelayanan publik yakni beragam bentuk layanan, meliputi barang ataupun jasa sebagai tanggung jawab instansi pemerintah pada berbagai tingkatan, termasuk BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakatnya mengacu pada regulasi yang ada. Pelayanan publik yang baik yakni kewajiban pemerintah, sebab masyarakat lebih kritis dan sadar terhadap hak mereka. Mereka berani menceritakan kekecewaannya pada suatu pelayanan yang diterima. Maka, pemerintah pusat dan daerah wajib menyediakan layanan publik yang memfasilitasi kebutuhan masyarakatnya. Akan tetapi, mencapai pelayanan bermutu sulit sebab beragam faktor: a. Ketidappahaman pada ekspektasi

masyarakat; b. Ukuran pelayanan secara tidak tepat; c. Kesalahan pada penampilan layanannya; d. Kesepakatan berlebihan ataupun sulit.

2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

De Vries, Bekkers, & Tummers (2016) mendefinisikan inovasi dengan ide, objek ataupun praktik yang diyakini baru dari seseorang maupun unit adopsi yang lain. Inovasi sebagai adopsi ide sebelumnya. Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi proses teknologi (bagian dari inovasi proses, sering kali terkait dengan e-Government dan desain ulang), inovasi tata kelola, dan inovasi konseptual. Inovasi pelayanan publik mengarah pada intra-organisasi inovasi proses, yang sering kali terkait erat dengan dua gerakan reformasi besar di dunia administrasi publik yaitu NPM dan e-Government. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik tata kelola dan inovasi konseptual serta antar organisasi, belum mencapai hal tersebut.

Fungsi dan tindakan operasi pemerintah terkait dengan inovasi. Hal ini selaras terhadap pemberlakuan otonomi daerah dimana memberi wewenang kepada Pemda dalam penyusunan kebijakan; oleh karena itu, keterlibatan pejabat publik pada daerah guna menghasilkan perkembangan kebijakan publik diperkirakan akan tumbuh, dengan pengaruh positif terhadap standar kebijakan ataupun regulasi yang hendak dirancang (Sururi, 2017). Kreativitas memiliki aspek yang beragam dan dapat berbentuk produk atau layanan yang segar atau direformasi, sistem, strategi pemasaran, atau metode operasional yang merupakan alternatif dari tantangan yang dihadapi organisasi. Inovasi digambarkan sebagai kelahiran kembali/inovasi/penemuan baru yang mampu memberikan nilai tambah (value-added). Menurut arti pelayanan publik, inovasi diidentifikasi menjadi suatu pembaharuan/ pengembangan baru/ kreativitas pelayanan publik guna mengoptimalkan kualitas pelayanan. Inovasi bisa berbentuk teori, proses, atau artefak yang dipandang sebagai novel oleh seseorang. Perubahan yang dipandang baru oleh populasi yang mengalami paling sering disebut sebagai inovasi. Sementara inovasi telah berkembang pesat di Indonesia, itu masih dilakukan secara terfragmentasi dan statis. Sebagian karena suatu penemuan tidak sering dikaitkan dengan penemuan lain. Mereka tidak terkait dengan peta jalur perusahaan dan tidak memiliki pandangan jangka panjang (Utomo, 2016).

2.2.3 Jenis, Tujuan, dan Hasil Inovasi

Inovasi di sektor publik dapat dimanifestasikan dalam berbagai wajah. Jenis inovasi dari pengaturan industri yang diperkenalkan. Tipologinya dibangun dari dua dimensi meliputi pelayanan agensi dan kebutuhan klien. Jenis pertama adalah perkembangan ketika inovasi terjadi dalam layanan dan kebutuhan klien yang ada. Tipe kedua disebut ekspansif ketika inovasi terjadi dalam layanan yang ada yang beroperasi dalam kebutuhan baru klien. Tipe ketiga disebut evolusioner ketika inovasi terjadi pada kebutuhan klien yang ada dengan jenis layanan baru. Akhirnya, inovasi adalah total ketika itu terjadi dalam layanan baru dan kebutuhan baru klien..

Salah satu kasus yang paling menonjol adalah Innovations in American Government Awards yang diadakan oleh Ford Foundation dan Harvard Kennedy School of Government. Implementasi inovasi di sektor publik berdasarkan perspektif pejabat lokal di AS dapat dikategorikan dalam banyak jenis termasuk penggunaan sukarelawan secara holistik, teknologi, filosofi manajemen baru, peningkatan proses, perubahan sikap, landasan pemberdayaan untuk orang lain, pencegahan, manfaat spillover, penggunaan insentif, program percontohan dan penggunaan sektor swasta. Dari penghargaan itu, inovasi sebagai program baru, pemasaran yang lebih baik, kemitraan, perubahan organisasi, aplikasi teknologi, privatisasi/persaingan dan pemberdayaan klien. Dari waktu ke waktu, inovasi dikembangkan pada banyak hal.

Lembaga Administrasi Negara (2014) memberikan penawaran klasifikasi inovasi di sektor publik ke dalam delapan macam yakni inovasi proses, metode, produk, konseptual, teknologi, struktur organisasi, hubungan serta inovasi pengembangan sumber daya manusia. Pengelompokan tersebut dipakai untuk contoh dalam inovasi layanan publik dengan penekanannya pada praktik yang baik. Penilaian yang lebih komprehensif yang diambil dari tinjauan sistematis literatur De Vries, Bekkers, & Tummens (2016) telah mengklasifikasikan inovasi sektor publik ke dalam empat klasifikasi besar. Jenis pertama adalah inovasi proses yang berfokus pada kualitas dan efisiensi proses internal dan eksternal.

1 Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Salah satu literatur yang paling representatif dapat dirujuk Walker (2013), yang meneliti tinjauan proses inovasi internal dan eksternal dalam sektor publik. Jenis ini dapat dibagi menjadi dua kategori bernama inovasi administratif dan teknis. Inovasi administrasi difokuskan pada alat administrasi di mana inovasi terjadi seperti bentuk organisasi, pengenalan metode dan teknik manajemen baru. Contohnya dapat dilihat pada pembentukan badan baru, reformasi standar operasional prosedur baru, dll. Sementara, inovasi teknis lebih dipahami sebagai penggunaan teknologi dalam proses inovasi. Salah satu contoh yang paling terlihat adalah penerapan tata kelola elektronik dan sejenisnya.

Jenis kedua adalah inovasi layanan ataupun produk dengan fokus terhadap pengenalan produk barunya ataupun pengiriman layanan publik. Hal itu ditemukan dalam penciptaan manfaat masyarakat lanjut usia atau fasilitas pengelolaan sampah. Jenis ketiga ditekankan dengan pengembangan bentuk maupun proses baru dalam rangka mengatasi permasalahan masyarakat. Jenis inovasi tersebut disebut inovasi tata kelola. Jenis inovasi terakhir, menurut tinjauan literatur sistematis, adalah inovasi konseptual, yang memperkenalkan beberapa konsep baru, kerangka acuan ataupun paradigma baru guna membantu meringkai kembali sifat permasalahan tertentu, dan kemungkinan solusinya (De Vries, Bekkers, & Tummers, 2016).

2 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik

Menurut De Vries, et.al (2016) tujuan inovasi pelayanan publik yakni :

1. Mengoptimalkan efektivitas
2. Mengoptimalkan efisiensi
3. Mengatasi permasalahan kemasyarakatan (misalnya mengatasi pengangguran, kelebihan berat badan)
4. Meningkatkan kepuasan publik
5. Melibatkan masyarakat
6. Melibatkan mitra swasta Lainnya

3 Hasil Inovasi Publik

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers (2016) menyertakan fitur kinerja sebagai hasil yang relevan. Adanya inovasi berdampak pada masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik) dan fokus pada efisiensi (menyediakan layanan dengan sedikit usaha). Inovasi sering kali dianggap sebagai nilai tersendiri,

sebuah temuan yang sejalan dengan pengamatan sebelumnya mengenai kurangnya tujuan yang dilaporkan ketika memulai perjalanan inovasi. Ini bisa berarti bahwa proses menghasilkan atau mengadopsi suatu inovasi dipandang cukup penting, dan hal ini juga tercermin dalam hasil yang berorientasi pada proses yang disebutkan dalam hal keterlibatan mitra swasta dan meningkatkan peran warga negara.

