

## INOVASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Ismiyarto

Institute Pemerintah Dalam Negeri

e-mail : anto200708@gmail.com

### Abstrak

Inovasi sebenarnya tidak terbatas hanya sebagai wewenang bagi pembuat keputusan saja, tetapi keberanian atau ide untuk membuat perubahan, akselerasi dalam setiap program atau kegiatan di lingkungan birokrasi dianggap keberanian untuk melanggar aturan yang berlaku. Keberanian untuk berinovasi tidak sama dengan keberanian untuk melanggar aturan, karena inovasi memberi makna bagi kepentingan masyarakat dengan cara kerja yang lebih baik. Karena inovasi memiliki konotasi positif, sehingga juga harus dilakukan dengan mempromosikan nilai-nilai integritas yang dijaga. Inovasi dalam birokrasi tidak dimaksudkan sebagai tujuan, melainkan sebagai alat untuk menghasilkan keluaran kinerja dalam bentuk layanan publik yang lebih baik. Inovasi layanan publik meliputi, melalui e-Government yang masif, terstruktur dan sistematis, yang merupakan manifestasi dari birokrasi pemerintah yang gesit, efektif dan efisien. Untuk mempercepat peningkatan kualitas layanan publik, pemerintah melalui Kementerian PANRB mengadakan kompetisi inovasi layanan publik, inovator dari tahun ke tahun selalu meningkat, pada 2017 sebanyak 3.054 inovator. Inovasi juga diwujudkan dalam bentuk mal layanan publik yang merupakan kata kunci untuk meningkatkan kemudahan berbisnis di mata dunia. Layanan publik adalah ujung tombak reformasi birokrasi dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kata kunci: inovasi, layanan publik, dan reformasi birokrasi

## *PUBLIC INNOVATION AND SERVICE*

### *Abstract*

*Innovation is not actually limited as an authority for decision makers only, but the courage or the idea of making changes, acceleration in every program or activity in the bureaucratic environment is considered courage to violate applicable rules. The courage to innovate is not the same as the courage to break the rules, because innovation gives meaning to the benefit of the community with a better way of working. Because innovation has a positive connotation, so it must also be done by promoting the values of integrity that is maintained. Innovation in bureaucracy is not intended as a goal, but rather as a tool to produce performance outputs in the form of better public services. Public service innovations include, through massive, structured and systematic e-Government, which is a manifestation of an agile, effective and efficient government bureaucracy. To accelerate the improvement in the quality of public services, the government through the Ministry of PANRB holds a public service innovation competition, innovators from year to year are always increasing, in 2017 as many as 3,054 innovators. Innovation is also manifested in the form of public service malls which are the keywords to improve the ease of doing business in the eyes of the world. Public services are the spearhead of bureaucratic reform and are expected to increase public confidence in the government.*

*Keywords: innovation, public service, and bureaucratic reform*

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

## A. Pendahuluan

Konsep inovasi relatif masih baru dalam literatur administrasi publik (public administration). David Mars (dalam Lee, 1970) yang dikutip oleh Asropi (2008) mengungkapkan bahwa sampai pada tahun 1966 tidak ditemukan adanya publikasi dari tulisan administrasi publik yang membahas terkait inovasi. Literatur klasik yang memuat konsep inovasi dalam konteks reformasi antara lain adalah artikel "Innovation in Bureaucratic Institutions" tulisan Alfred Diamant yang dimuat dalam jurnal *Public Administration Review* (PAR) pada tahun 1967 dan buku "Administrative Reform" (Caiden, 1969) tentang inovasi sebagai bagian dari reformasi administrasi (administrative reform). Tulisan-tulisan tersebut menandai bahwa inovasi semakin diperhatikan oleh para ahli administrasi publik. Kurang populernya konsep inovasi dapat dipahami karena karakter reformasi birokrasi pada prinsip-prinsip Weber. Kewajiban aparatur birokrasi pemerintah adalah hanya menjalankan aturan yang ditetapkan (rule driven). Jika kemudian inovasi dilaksanakan, itupun hanya dalam intensitas yang kecil dan dilakukan terbatas pada level pimpinan puncak. Inovasi dalam hal ini sebagaimana reformasi administrasi didekati melalui mekanisme top down (Caiden, 1969).

Perkembangan saat tahun 1990-an New Public Administration mulai menggeser hegemoni konsep Weber dalam reformasi administrasi. Reformasi administrasi kemudian mengalami pembelokan arah menuju reformasi birokrasi yang mengedepankan hasil, partisipasi, berorientasi pelanggan, digerakkan oleh misi dan desentralisasi (Osborne, 1992). Pada era ini, inovasi sangat dihargai oleh pendukung gerakan reformasi.

Perkembangan saat ini menunjukkan kemajuan pada penggunaan istilah inovasi dalam bidang administrasi publik. Di Korea, konsep inovasi bahkan telah "menggantikan" konsep reformasi. Pengalaman Korea menunjukkan bahwa penerapan inovasi mempunyai relevansi dengan perkembangan administrasi publik.

Inovasi menurut US Council on Competitiveness adalah transformasi dari pengetahuan menjadi proses, produk dan jasa baru. Inovasi juga digambarkan sebagai from an institutional view point the focus is on how a set of organizations coordinates different processes and ideas to create new products and services

(Galanakis, 2006).

## B. Pembahasan

Hadirnya Pelayanan Publik Berkelas Dunia

Era industri 4.0 sudah di depan mata. Dunia dihadapkan pada tantangan global yang kian kompleks. Di zaman yang serba bergegas ini, setiap bangsa dituntut trengginas mengimbangi setiap perubahan yang meruntuhkan batas ruang dan waktu. Lengah sedikit saja niscaya akan tergilas.

Indonesia tidak mungkin mengelak dari kancah persaingan ini. Untuk memenangkannya, bangsa ini wajib memiliki daya saing dan produktivitas yang mumpuni. Kedua syarat ini hanya dapat diwujudkan apabila focus dan konsisten menjalankan agenda reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi menjadi faktor pengungkit yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Negara-negara maju telah merasakan buah manis reformasi birokrasi. Tidak heran, sampai saat ini mereka tidak pernah berhenti menjalankan agenda reformasi birokrasi. Perkembangan teknologi informasi, komunikasi, globalisasi, serta dinamika masyarakat, dan peningkatan daya saing bangsa menjadi alasan.

Reformasi birokrasi terbukti berdampak langsung kepada perbaikan kualitas kebijakan publik, transparansi untuk kesejahteraan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi mendorong terlaksananya pembangunan secara menyeluruh di Indonesia. Terwujudnya reformasi birokrasi juga dapat meyakinkan para investor untuk terus menanamkan modalnya di negeri ini.

Kementerian PANRB sebagai penggerak utama reformasi birokrasi menerima mandat dari Presiden Republik Indonesia untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan reformasi birokrasi melalui pendayagunaan aparatur negara. Kebijakan yang diluncurkan meliputi bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tatalaksana, sumber daya manusia aparatur dan pelayanan publik. Untuk memastikan agenda ini berjalan, Kementerian PANRB juga melakukan koordinasi dan sinkronisasi, supervisi, serta pengawasan penyelenggaraan tata kelola instansi pemerintah. Sejak reformasi birokrasi digulirkan, wajah birokrasi di negeri ini mulai menunjukkan perubahan kearah yang lebih

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

baik. Masyarakat kian merasakan manfaat dari berbagai kebijakan Kementerian PANRB yang dijalankan oleh instansi pemerintah.

Reformasi birokrasi menjadi jalan terbaik bagi bangsa Indonesia yang saat ini menghadapi tantangan besar yang sudah di depan mata yaitu revolusi industri 4.0. Era ini melahirkan tantangan berupa persaingan antar bangsa yang sangat ketat. Tantangan lainnya adalah kenyataan bahwa bangsa ini juga akan menikmati bonus demografi. Bagaikan pisau bermata dua, bila momentum ini tak disikapi dengan tepat, maka bangsa ini justru akan mengalami keterpurukan. Namun sebaiknya, apabila bangsa ini berhasil mempersiapkan diri dengan baik, terutama di bidang sumber daya manusia, maka cita-cita pendiri bangsa Indonesia saat kemerdekaan bangsa ini mencapai usia 100 tahun pada 2045, Indonesia akan menjadi negara-negara raksasa di dunia. Selain itu melalui reformasi birokrasi menjadi jalan untuk mengembalikan jati diri birokrasi dari yang selama ini bermental priyayi menjadi birokrasi yang bersifat melayani.

Tantangan yang mesti dihadapi diantaranya adalah aparatur pemerintah belum sepenuhnya memahami Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun telah diundangkan delapan tahun lamanya, sosialisasi UU Pelayanan Publik, juga undang-undang yang lain, memang tidak mudah dilaksanakan.

Setidak-tidaknya ada empat kendala yang harus dihadapi: Pertama, geografis, yakni wilayah RI yang begitu luas, sekitar 1.904.569 km persegi dengan lebih dari 13.000 pulau; Kedua, jumlah PNS yang banyak, kurang lebih 4,5 juta orang, yang tersebar di sekitar 600 Kementerian/Lembaga/Pemda; Ketiga, ketebatasan SDM yang piawai melakukan sosialisasi; Keempat, kendala klasik, yakni keterbatasan anggaran.

Untuk menghadapinya, Kementerian PAN dan RB lebih giat melaksanakan sosialisasi dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Misalnya, diupayakan tidak membahas hal-hal teoritis dengan pihak kementerian, lembaga dan pemerintah daerah serta tidak membahas pasal-pasal yang terdapat dalam undang-undang. Materi muatan yang disampaikan adalah makna pelayanan publik dan langsung memberi contohnya dari dalam dan luar negeri.

Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik, Kementerian PANRB juga

memperoleh mandat untuk terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Setidaknya ada tiga langkah strategis yang telah dilakukan: Pertama, mendorong pembangunan mal pelayanan publik. Ide pembangunan mal pelayanan publik muncul sebagai hasil dari studi tiru ke beberapa negara yang berhasil menerapkan sistem ini. Karena itu, tidaklah menjadi sesuatu yang mustahil jika hal tersebut diterapkan di Indonesia. Kementerian PANRB berhasil mendorong pembangunan mal pelayanan publik di DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Banyuwangi. Apresiasi masyarakat terhadap kehadiran mal pelayanan publik ini sungguh luar biasa. Dalam beberapa hal memang masih perlu perbaikan, terutama dalam kaitan dengan integrasi data pelayanan. Namun demikian, seiring dengan berjalannya waktu, perbaikan-perbaikan terutama dalam upaya memperbaiki peringkat Ease of Doing Business akan terus dilakukan. Kedua, mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Upaya ini dilakukan dengan menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik. Pada awal penyelenggaraan kompetisi ini hanya diikuti 515 peserta, kemudian jumlah ini meningkat enam kali lipat menjadi 3.054 peserta di tahun 2017. Hal ini menunjukkan upaya unit-unit pelayanan di instansi pemerintah dalam melakukan terobosan melalui inovasi cukup tinggi. Ketiga, mengintegrasikan pengelolaan pengaduan nasional. Langkah ini untuk mendorong penyelesaian masalah pengaduan pelayanan publik. Kementerian PANRB, KSP dan Ombudsman telah menyusun sistem aplikasi LAPOR. Sampai saat ini, seluruh instansi pemerintah pusat sudah terhubung dengan aplikasi ini. Sementara untuk pemerintah daerah masih terus didorong untuk ikut bergabung dengan sistem ini.

Mengejar TOP 40 EODB dengan Mal Pelayanan Publik

Bukan hanya wacana. Pembangunan mal pelayanan publik menjadi kenyataan. Kehadiran mal khusus pelayanan publik ini, kian memanjakan masyarakat yang hendak mengurus perizinan, baik waktu, maupun biaya. Mal pelayanan publik menjadi kata kunci untuk meningkatkan ease of doing business (EODB) atau kemudahan berusaha Indonesia di mata dunia. Saat ini Indonesia berada di tingkat ke-72 dunia dalam hal kemudahan berusaha. Padahal, target pemerintah tahun 2019 adalah mencapai peringkat 40 dunia.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Pelayanan publik merupakan ujung tombak reformasi birokrasi. Oleh karena itu kehadiran mal pelayanan publik menjadi salah satu jalan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Dengan terbentuknya mal pelayanan publik, pengurusan izin tidak lagi dalam hitungan hari, melainkan jam. Ini artinya izin investasi, izin ekspor tidak boleh dipersulit. Ini sudah jadi model di dunia. Saat ini publik servis hall di Georgia dan Azerbaijan paling baik di dunia. Demi mewujudkan cita-cita tersebut, Kementerian PANRB terus menggenjot pembentukan dan pengoptimalan pilot project mal pelayanan publik di beberapa kota.

Kehadiran mal pelayanan publik juga menjadi salah satu jalan untuk mengurangi praktik korupsi. Itu tidak lain karena siapapun yang ingin mengurus perizinan hanya bertemu dengan petugas penerima layanan tanpa harus bertemu dengan pejabat. Sejak tahun 2017 pemerintah terus mendorong pengintegrasian perizinan di daerah hingga pusat. Kementerian PANRB menargetkan setidaknya ada 12 kota yang mendirikan mal pelayanan publik tahun ini.

Pemerintah mengapresiasi pimpinan pemerintah daerah yang telah berkomitmen dan berani membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) di daerahnya. Untuk itu Kementerian PANRB terus mendorong berdirinya MPP di daerah. MPP sesungguhnya bukan sekedar mengumpulkan pelayanan disatu gedung. Konsep besar yang diusung adalah mengintegrasikan sistem berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, BUMN dan swasta. Dengan konsep ini pelayanan menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

Integrasi itu tidak hanya mencakup hal-hal teknis, tetapi juga perlu koordinasi dan komunikasi yang intensif antara pihak-pihak dan instansi terkait. Hal itu memang tidak mudah. Saat ini sudah ada enam MPP di berbagai daerah, yakni di Jakarta, Surabaya, Banyuwangi, Denpasar, Batam dan Kota Bekasi. Normalnya, pembentukan MPP didahului dengan rapat-rapat koordinasi, seperti yang dilakukan saat pembentukan MPP DKI Jakarta, Surabaya dan Batam, serta Denpasar. Berbeda halnya dengan Banyuwangi dan Kota Bekasi yang tidak melalui proses seperti itu sebelumnya.

Tidak ada yang salah dalam hal ini, karena semua melalui berbagai pertimbangan

matang. Namun yang lebih penting lagi, bagaimana setelah MPP berdiri, yang pada hakekatnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, bukan sekedar ada lalu selesai.

MPP Kota Surabaya

Kota Surabaya menjadi kota pertama di Indonesia yang meresmikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Walikota Surabaya bersama Menteri PANRB meresmikan MPP yang terletak di Jalan Tunjungan Genteng, Gedung Siola. Sarana ini hadir berkat sinergi antara Pemkot Surabaya dengan instansi layanan publik lainnya. MPP Kota Surabaya dioperasikan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan. Masyarakat cukup datang ke satu gedung untuk mengurus semua perizinan yang dibutuhkan.

Semua perizinan yang berkaitan dengan Pemkot Surabaya, sudah dialihkan MPP tersebut. Saat ini sudah tidak ada lagi pelayanan perizinan yang berkaitan dengan Pemkot Surabaya yang dilakukan di lingkungan Pemkot Surabaya. Dengan kebijakan ini, gedung Pemkot Surabaya menjadi sepi karena sudah tidak ada lagi orang yang bersliweran untuk mengurus perizinan.

MPP Kota Surabaya berhasil menghadirkan sebanyak 154 perizinan yang berasal dari 21 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu juga ada pelayanan dari Polrestabes yang meliputi SIM, SKCK dan Surat Tanda Laporan Kehilangan. Tidak hanya itu, pelayanan DJB Kanwil I Provinsi Jawa timur mulai dari membuat NPWP hingga membayarkan pajak juga bisa dilakukan di sana. Ditambah lagi pelayanan PDAM, Pelayanan Kependudukan, seperti KTP, Akte Kelahiran, perijinan ketenagakerjaan, perizinan perdagangan juga ada di MPP Kota Surabaya.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari strategi mendapatkan inovasi pelayanan publik yang terbaik, karena inovasi yang terpilih merupakan hasil penilaian yang obyektif terhadap keandalan inovasi tersebut. Disamping itu dengan kompetensi inovasi pelayanan publik akan mendorong persaingan yang produktif antar Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN dalam melahirkan inovasi pelayanan publik.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Peserta kompetisi inovasi pelayanan publik dari tahun ke tahun jumlah peserta meningkat signifikan. Pada tahun 2014 sebanyak 515 inovator, tahun 2015 sebanyak 1.189 inovator, tahun 2016 sebanyak 2.476 inovator, pada tahun 2017 meningkat menjadi 3.054 inovator. Pada tahun 2017, dari 3.054 terpilih menjadi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi yang terpilih melalui online dalam registrasi Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang diproses melalui seleksi administrasi, evaluasi proposal Tim Evaluasi dan reviu dari Tim Panel Independen.

Testimoni Gubernur Jawa Timur Dr. H. Soekarwo, SH, M.Hum.

Melalui kompetisi inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian PANRB, terbukti mendorong Pemerintah Daerah untuk terus berinovasi dalam rangka melakukan upaya pelayanan publik yang lebih efektif, baik, cepat, adil, sederhana, murah dan mudah direplikasi. Pemerintah Provinsi Jawa Timur memiliki 2 (dua) inovasi, inovasi tersebut adalah Kabinet Arabika dan simPADU-PMI. Melalui sentuhan inovasi Kabinet Arabika, petani kopi arabika yang tinggal terpencil di atas gunung dapat meningkatkan kesejahteraannya, sementara dengan inovasi simPADU-PMI, tenaga kerja formal dapat menikmati kemudahan akses dan terdaftar di Kementerian Luar Negeri, sehingga mudah memperoleh perlindungan selama bekerja di luar negeri. Saya berharap, dengan inovasi pelayanan publik tersebut dapat berdampak positif makin meluasnya kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat (publik).

## Penutup

Inovasi pelayanan publik di Indonesia merupakan strategi penting dalam mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, sehingga inovasi pelayanan publik tersebut perlu direspon menjadi bagian dari strategi penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia merupakan strategi penting dalam mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, sehingga inovasi pelayanan publik tersebut perlu direspon menjadi bagian dan strategi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik diperhatikan proses penciptaan inovasi

pelayanan publik yang dilatarbelakangi oleh keinginan melakukan solusi permasalahan, proses kreatifnya didominasi oleh pimpinan unit/satuan kerja, serta kompetisi atau kegiatan sejenisnya bisadijadikan motivasi dalam menciptakan inovasi pelayanan publik.

Untuk mengakselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Kementerian PANRB menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik dari tahun ke tahun selalu meningkat inovatornya. Inovasi pelayanan publik, diwujudkan mal pelayanan publik menjadi kata kunci untuk meningkatkan ease of doing business (EODB) atau kemudahan berusaha Indonesia di mata dunia. Oleh karena itu bahwa pelayanan publik merupakan ujung tombak reformasi birokrasi. Karena itu hadirnya mal pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ancok, Djamaluddin, 2012, Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi, Jakarta, Erlangga, Asrul, 1988, Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta, Binarupa Aksara
- Azwar, Asrul, 1988, Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta, Binarupa Aksara
- Elina, Lena dan Anatan, Lina, 2009, Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia, Bandung Alfabeta
- Makmur dan Rohana, 2015, Inovasi dan Kreativitas Manusia, Bandung, Refika Aditama
- Sinansari S dan Sudarjat Edi, 2014, Kiprah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Di Balik Layar Gerakan Reformasi Birokrasi), Jakarta, Biro Hukum Kementerian PAN dan RB
- Suwarno, Yogi, 2008, Inovasi di Sektor Publik, Jakarta STIA LAN

### Jurnal/Makalah:

- Anggraeny, Cindy, 2013, Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 85-92, on-line;
- Asropi, 2008, Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi V Nomor 3, Lembaga Administrasi Negara;

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Hidayah, Nurul, 2015, Inovasi dalam Tubuh Birokrat, Jurnal Transformasi Administrasi, Media Pengembangan Kebijakan dan Manajemen Kinerja Pemerintah, Volume 05, Nomor 02, Aceh Besar, Lembaga Administrasi Negara;

Iqrana Dwinanda Muhammad, 2016, Inovasi Pelayanan Home Care pada Puskesmas Antang Perumnas Makassar, Volume 22 Nomor 3, Makassar, STIA Lembaga Administrasi Negara;

Kementerian PANRB, 2017, Edisi 59, Layanan Publik Edukatif dan Inspiratif;

-----, 2018, Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018, Kementerian PANRB Deputi Bidang Pelayanan Publik;

-----, 2019, Reformasi Birokrasi Kiprah Kementerian PANRB, Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian PANRB.