

INOVASI PERKEMBANGAN

PELAYANAN PUBLIK PADA ERA DIGITAL

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Muhammad Adib Miftah Komar

2216041100

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

DAFTAR ISI

BAB 1	4
PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Rumusan Masalah	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landsan Teori	12
2.2.1 Pengertian Inovasi	12
2.2.2 Penerapan Inovasi pada Pelayanan Publik	15
2.2.3 Pelayanan Publik	16
2.3 Kerangka Teori	19
2.4 Kerangka Pikir	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data	21
BAB IV	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil.....	23
4.1.1 Pelayanan Publik	23
4.1.2 Teknologi Digital	24
4.1.2 Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi.....	25
4.2 Pembahasan.....	26
BAB V	27
PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	29

ABSTRAK

Pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan indikator penting dalam mencerminkan kemajuan suatu negara. Di era digital, teknologi memegang peranan yang krusial dalam membentuk cara orang berkomunikasi dengan layanan publik dan menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan tersebut. Artikel ini membahas tentang bagaimana Indonesia dapat membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital, termasuk tantangan dan peluang yang dihadapi. Dalam tinjauan literatur dan analisis data yang dilakukan, disimpulkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan investasi dalam infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia, serta membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, penggunaan prinsip desain berorientasi pengguna sangat penting, dan penerapan teknologi dalam pelayanan publik perlu diperluas ke sektor-sektor lain. Partisipasi masyarakat juga harus ditingkatkan dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Transparansi, akuntabilitas, dan layanan publik yang tidak diskriminatif juga menjadi prinsip penting dalam membangun pelayanan publik yang baik di era digital. Dalam menghadapi tantangan ini dan memperbaiki kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Diharapkan dengan upaya-upaya ini, Indonesia dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan inovatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Innovative and efficient public services are important indicators reflecting the progress of a country. In the digital era, technology plays a crucial role in shaping how people interact with public services and creates new opportunities to enhance efficiency and effectiveness. This article discusses how Indonesia can build innovative and efficient public services in the digital era, including the challenges and opportunities faced. Based on literature review and data analysis, it is concluded that the government needs to increase investment in technology infrastructure and human resource development, as well as cultivating an innovation culture in public services. Furthermore, the use of user-centric design principles is essential, and the application of technology in public services should be expanded to other sectors. Community participation also needs to be enhanced in the development and implementation of technology in public services. Transparency, accountability, and non-discriminatory public services are also important principles in building good public services in the digital era. To address these challenges and improve the quality of public services, the government needs to commit to continuously enhancing the quality and efficiency of public services and strengthening community participation and trust in the government. It is hoped that these efforts will enable Indonesia to provide better, efficient, and innovative public services to increase public trust in the government and improve the quality of life for its citizens.

Keyword : Inovation, Public Service.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang, transformasi teknologi informasi telah merubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan pemerintah dan instansi publik untuk merubah sistemnya menjadi lebih efisien dan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik pada era digital telah menjadi isu utama yang mempengaruhi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan publik yang inovatif pada era digital tidak saja dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, namun juga memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Era digital telah membawa perubahan mendasar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warganya dan memberikan layanan publik. Perkembangan inovasi dalam pelayanan publik pada era digital ini menjadi salah satu isu penting dan menarik dalam pemerintahan modern. Era digital ditandai dengan cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pertumbuhan internet, peningkatan kecepatan dan kapasitas komputasi, serta kemajuan dalam teknologi telekomunikasi telah mengubah cara kita untuk berkomunikasi, bertransaksi, dan berinteraksi. Data menunjukkan bahwa penggunaan internet di seluruh dunia terus meningkat, dengan lebih dari 60% populasi dunia yang telah mengakses internet pada 2021. Ini adalah indikator kuat bahwa teknologi digital telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari – hari.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada warganya. Sejumlah negara telah menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, seperti layanan online untuk perizinan, pembayaran pajak, pendidikan, kesehatan, dan banyak lagi. Pemerintah telah meluncurkan pelayanan portal pelayanan publik dan platform e-government untuk memfasilitasi interaksi

antara pemerintah dan masyarakat. Terdapat bukti yang kuat bahwa inovasi dalam pelayanan publik pada era digital memiliki dampak positif pada berbagai aspek.

Dengan mengotomatisasikan proses administrasi, pemerintah dapat menghemat waktu dan sumberdaya, serta mengurangi birokrasi yang panjang, inovasi digital juga meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses secara langsung pada layanan publik. Dengan adanya perkembangan digital ini pemerintah dapat mempublikasikan informasi secara transparan kepada masyarakat luas melalui internet, dengan harapan masyarakat dapat memantau pengeluaran anggaran, kebijakan publik, serta keputusan pemerintah.

Transformasi pelayanan publik ini juga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan pendidikan dan kesehatan yang lebih mudah untuk diakses. Pelayanan publik yang inovatif dan efisien ini juga merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara, di era sekarang ini teknologi sangat berperan penting dalam membentuk bagaimana cara masyarakat untuk berinteraksi dengan suatu layanan publik, serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik

Digitalisasi yang telah masuk pada kehidupan sehari – hari telah banyak dimanfaatkan oleh sektor swasta untuk mendapatkan keuntungan dengan mempermudah memberikan layanan yang dapat kita lihat pada berbagai aplikasi mulai dari jasa pengantar makanan, ojek, pesan barang ataupun jasa juga sudah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi. Menurut Chris Stephenson, Head of Strategy and Planning PHD Asia Pacific, menjelaskan adanya lima tahapan evolusi teknologi masa depan yang tumpang tindih. Tahapan perubahan muncul, mengorganisir, mengekstensi, mengantisipasi serta mengangkat.

Selama era pengembangan, yang berlangsung sejak tahun 1950 sampai 1995, informasi diperoleh melalui komputer yang terhubung pada internet. Pada tahap kedua, dikenal sebagai Organize (1990-2015), penggunaan teknologi mengorganisir materi melalui internet yang bisa diakses dari seluruh dunia dan memiliki nilai tambah yang luas. Fase Unbundling, berlangsung sejak tahun 2010 sampai 2025, ditandai dengan penggunaan gadget pintar, Internet Of Things, kecerdasan buatan (AI), dan asistensi virtual untuk mempercepat komunikasi global. Pada

tahapan keempat, yang dijuluki Foresight (2020-2035), sistem Artificial Intelligence (AI) bisa belajar lebih dalam dan mengerti keinginan masyarakat. Pengenalan teknologi yang mendukung kecerdasan buatan ini bisa mengubah cara masyarakat dalam berinteraksi dan akan menentukan fase kelima, yang disebut dengan Lifting 2035 sampai 2050 (Reza, 2017)

Akan banyak profesi pekerjaan yang berbeda dipengaruhi oleh teknologi dan beberapa pekerjaan diprediksi akan tergantikan. Ada sembilan pekerjaan, termasuk supir, petani, penerbit, agen perjalanan, kasir, pegawai bank, telemarketer, akuntan, dan pialang saham, diprediksikan akan gulung tikar pada masa yang akan datang (Kamailah, 2019). Berkembangnya teknologi berdampak langsung pada sektor administrasi kantor pada lembaga pemerintah karena teknologi terus berubah bahkan revolusioner, kantor selalu harus beradaptasi dan menggunakannya. Paradigma pelayanan publik sedang berubah, dengan menempatkan lebih banyak fokus pada manajemen yang berfokus pada pelanggan (pemerintah yang digerakan oleh kebutuhan masyarakat), yang sejalan dengan evolusi administrasi negara untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas. Tindakan memberikan kenyamanan dan layanan kepada masyarakat dalam rangka membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya demi biaya (Suwondo, 2001).

Layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima lantaran tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Seorang birokrasi perlu memiliki jiwa melayani dengan cara kerja yang lebih fleksibel serta cara kerja yang lebih pragmatis dan realistis yang merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggara pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional” sementara pada pasal 23 Ayat (4) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang – kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Teknolog yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, pelayanan publik secara digital dapat sangat membantu masyarakat agar mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah bisa memakai kemampuan digital untuk meningkatkan efiseinsi layanan publik, memepluas keteelibtan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akntabilitas, dengan menerapkan e-government. Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam membangun pelayanan publik yang baik.

Pemerintah harus memebrikan informasi yang jelas dan terbuka tentang pelayanan publik yang disediakan, termasuk tentang biaya, proses, dan hak – hak masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu pemerintag juga harus dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan memebrikan sanksi bagi pegawai yang tidak mengerjakan tugasnya dengan benar. Layaana publik yang disediakan tidak diskriminatif dan mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelomok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhetikan kebermacaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah untuk diakses dan ramah bagi semua kalangan masyarakat.

Agar mencapai tujuan tersebut pemerintah perlu mengambil langkah konkret dalam memeperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, termasuk memepbaiki tata kelola dan sistem manajemen pegawai. Dalam hal ini pemerintah perlu melakukan evaluasi dan reformasi terhadap sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian, dan pengembanagan krir pegawai pemerintah, serta memebrikan insentif dan penghargaan bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, pemerintah perlu memeperkuat kerjasam dengan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam membangun pelayanana publik yang inovatif dan efisien.

Melalui kerjasama antara swasta dan masyarakat sipil, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya dan pengalaman dari sektor – sektor swasta serta masyarakat sipil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada dan membangun layanan publik yang baru. Pemerintah juga perlu melakukan dan memperkuat pengawasan serta evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik. Pengawasan dan evaluasi yang benar bisa membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah dan kesulitan dalam penyediaan pelayanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat.

Perubahan yang terjadi dalam birokrasi pemerintah, baik karena kebutuhan internal birokrasi pemerintah maupun karena desakan eksternal. Hal ini terjadi baik karena ditingkat lokal maupun global, terutama interaksi antara kondisi lokal dan global tidak bisa dipisahkan, kondisi global mempengaruhi situasi lokal, sementara kondisi lokal juga mempengaruhi pergaulan antar masyarakat dan antar pemerintah di tingkat global. Globalisasi telah membentuk perkembangan dunia melalui pertukaran ide, komoditas, pengetahuan bahkan teknologi (Sen, 2002).

Prasarana e-government (Indonesia Broadband Plan 2014-2019: konektivitas, inovasi, transformasi, 2014) saat ini masih terbatas. Ketersediaan jaringan serat optik pada tahun 2012 baru menjangkau 346 kabupaten/kota atau sekitar 69,9% dari total kabupaten/kota di Indonesia. Jaringan tersebut menjangkau sebagian besar wilayah barat Indonesia. Dari total 118 kabupaten/kota yang terdapat di Koridor Ekonomi Jawa, 117 kabupaten/kota (99,2) sudah dijangkau jaringan optik nasional.

Jika penyelenggara layanan publik tidak mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi di era ini, maka akan tersingkir dari persaingan dan akan kehilangan simpati dan kepercayaan masyarakat. Untuk memaksimalkan pelayanan publik, pengembangan pelayanan harus dilakukan secara inovatif. Inovasi layanan, sebagai produk yang relatif baru, tentunya akan mampu menggantikan cara tradisional dalam memberikan layanan. Inovasi dalam proses pemberian pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan lahir karena adanya motivasi tertentu, yaitu; karier, idealisme, pemenuhan diri, uang (gaji), prestise, pengakuan profesional dan potensi bisnis spin-off. Masyarakat juga semakin sadar akan haknya

sebagai warga negara yang selalu mengharapkan pelayanan terbaik dari penyelenggara pelayanan publik. Marom, (2015) berpendapat bahwa insentif tersebut terjadi pada tingkat individu, sedangkan motivasi dikembangkan pada tingkat organisasi untuk penyebarluasan kebijakan, ide atau alasan, pertumbuhan pembiayaan, penyelesaian masalah (untuk mencapai target), penambahan personel dan humas.

Teknologi yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, Pelayanan publik secara digital bisa sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah dapat menggunakan kemampuan digital untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memperluas keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas. Dengan menerapkan e-government, mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Pengisian data masyarakat menggunakan juga bisa di permudah dengan penggunaan aplikasi. Keuntungan menggunakan aplikasi adalah lebih mudah diakses, hemat waktu, lebih aman untuk dioperasikan, dan meminimalkan terjadinya blackmail (pembayaran ilegal) selain biaya yang dikeluarkan (Chiu et al., 2009; Kim & Lennon, 2013; Sawitri et al., 2017). Juga Birokrasi itu sendiri dan masyarakat, antara lain, sangat terdampak oleh digitalisasi dan layanan e-office.

Juga Birokrasi itu sendiri dan masyarakat, antara lain, sangat terdampak oleh digitalisasi dan layanan e-office. Meningkatkan pemahaman masyarakat atau birokrasi terhadap teknologi informasi mutakhir; anggaran dan pelayanan yang efektif dan efisien; keterbukaan informasi; keterlibatan dalam pemberantasan korupsi, konspirasi, dan nepotisme; efektifitas waktu kerja; Tanpa harus membuka file terlebih dahulu, menyimpan dan mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cepat. Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital telah menjadi fokus utama bagi banyak pemerintah dan lembaga publik. Teknologi dapat memainkan peran penting dalam memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan pengiriman layanan kepada masyarakat. Mulai dari proses digitalisasi proses administrasi, Menciptakan portal pelayanan publik yang terpusat dan mudah digunakan dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan dan informasi.

pengembangan aplikasi mobile yang userfriendly dan implementasi sistem egovernment, digitalisasi adalah proses memasukkan sesuatu ke dalam bentuk digital.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi dalam pelayanan publik di era digital dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat
2. tantangan utama yang dihadapi dalam mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik di era digital, seperti kesenjangan akses teknologi dan keamanan data

1.3. Tujuan Penelitian

1. Meninvestigasi bagaimana inovasi digital telah meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik di era digital

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki landasan yang cukup, dengan dukungan dari berbagai studi sebelumnya yang telah dilakukan sebelumnya. Studi-studi sebelumnya menjadi pembanding, pelengkap, dan sumber rujukan yang penting dalam menguatkan temuan penelitian ini. Selain itu, analisis yang mendalam terhadap literatur terkait juga dilakukan untuk memperkaya penelitian ini dengan berbagai konsep dan temuan yang relevan.

Berbagai penelitian sebelumnya dalam bidang transformasi administrasi publik memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman dan perumusan temuan penelitian ini. Temuan-temuan tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perubahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi administrasi publik.

Transformasi administrasi publik memperoleh perhatian yang semakin meningkat karena pentingnya menghadapi perubahan kompleks di lingkungan sosial, politik, dan ekonomi saat ini. Perubahan ini diakui telah mempengaruhi operasional pemerintahan secara signifikan, dan transformasi administrasi publik menjadi sarana penting untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut.

Lebih lanjut, dalam literatur yang ada, terdapat berbagai perspektif dan pendekatan yang digunakan dalam memahami dan menerapkan transformasi administrasi publik. Pendekatan-pendekatan ini mencakup perubahan dalam struktur, proses, dan budaya administrasi, serta penerapan teknologi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap pendekatan memiliki kontribusinya masing-masing dalam memperkuat pemahaman tentang transformasi administrasi publik dan memberikan pandangan yang komprehensif.

Di samping itu, studi-studi sebelumnya juga memberikan wawasan tentang peran inovasi dalam transformasi administrasi publik. Inovasi dilihat sebagai elemen kunci dalam menghasilkan perubahan yang positif. Melalui penerapan konsep "reinventing government" atau menggunakan teknologi informasi seperti e-government, lembaga-lembaga publik dapat mencapai inovasi dalam pelayanan publik. Ini melibatkan penggunaan aplikasi berbasis daring, integrasi data, dan partisipasi publik sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan efisien kepada masyarakat.

Namun, transformasi administrasi publik tidak terlepas dari tantangan-tantangan yang harus dihadapi. Melalui penelitian sebelumnya, diidentifikasi bahwa perubahan budaya organisasi, resistensi dari pegawai, serta perubahan regulasi dapat menjadi kendala dalam melaksanakan transformasi ini. Selain itu, keberhasilan transformasi

administrasi publik juga bergantung pada dukungan politik yang kuat, alokasi sumber daya yang memadai, dan pemahaman yang mendalam tentang tujuan dan manfaat dari transformasi tersebut.

Dalam penelitian ini, melalui integrasi penelitian-penelitian sebelumnya dan pengolahan data, dilakukan eksplorasi yang komprehensif terhadap peran inovasi dan adaptasi dalam transformasi administrasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang upaya mencapai efisiensi dan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan merujuk pada konsep-konsep dan temuan dari literatur yang relevan, analisis yang lebih detil dilakukan terhadap dampak positif yang dapat dihasilkan dan tantangan-tantangan yang dihadapi dalam transformasi administrasi publik di era modern.

2.2 Landsan Teori

2.2.1 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan proses atau tindakan menciptakan sesuatu yang baru atau mengembangkan suatu hal yang sudah ada menjadi lebih baik dan lebih efisien. Dalam pelayanan publik, inovasi memiliki peran yang penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Konsep inovasi dalam pelayanan publik telah mendapatkan perhatian yang cukup besar karena mengakui kebutuhan akan terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan sosial, politik, dan ekonomi yang terus berkembang.

Menurut Luecke (2003:2), inovasi dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan pengetahuan atau gagasan ide yang kemudian disesuaikan untuk menciptakan nilai baru dalam suatu produk, proses, atau jasa. Inovasi dalam pelayanan publik dapat mencakup berbagai aspek, seperti perubahan dalam sistem administrasi, peningkatan teknologi informasi, pengembangan strategi komunikasi, atau bahkan penggunaan pendekatan yang lebih partisipatif dalam pengambilan keputusan.

Salah satu contoh bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah adopsi teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, lembaga publik dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan efisien kepada masyarakat. Penerapan e-government, misalnya, memungkinkan warga negara untuk melakukan transaksi administrasi secara online, mengakses informasi publik, atau bahkan memberikan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Melalui inovasi ini, pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses dan lebih efisien dikarenakan penggunaan teknologi yang mempermudah proses administrasi.

Namun, penting untuk diingat bahwa inovasi dalam pelayanan publik juga memiliki tantangan tersendiri. Perubahan budaya organisasi, kurangnya sumber daya, dan adanya hambatan regulasi dapat menjadi kendala dalam mengimplementasikan inovasi. Selain itu, adanya resistensi dari pegawai atau masyarakat terhadap perubahan juga dapat memperlambat atau bahkan menghambat proses inovasi dalam pelayanan

publik. Oleh karena itu, perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif, dan keterlibatan semua pihak terkait sangat penting dalam memastikan keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, inovasi menjadi faktor yang sangat penting. Dengan menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, lembaga publik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih efisien kepada masyarakat. Melalui pengembangan konsep, penerapan teknologi informasi, dan adopsi pendekatan yang lebih partisipatif, inovasi dalam pelayanan publik dapat membawa perubahan positif dan manfaat yang signifikan bagi masyarakat..

Menurut Zangwill (dalam Elitan dan Anatan, 2009:10), inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis. Tanpa adanya inovasi, suatu perusahaan berisiko mati atau tertinggal jauh oleh pesaingnya. Perusahaan yang mampu melakukan inovasi secara terus-menerus dapat mempengaruhi pasar dengan produk yang memiliki kreasi, model, dan penampilan yang baru dan unik. Inovasi yang konsisten dan berkesinambungan akan memungkinkan perusahaan untuk mendominasi pasar dan membangun keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing.

Sekarang ini, persaingan bisnis semakin ketat dan cepat berubah. Perusahaan-perusahaan harus dapat beradaptasi dan menghadapi perubahan yang terjadi untuk tetap eksis di pasar yang kompetitif. Dengan melakukan inovasi, perusahaan dapat menciptakan nilai tambah bagi produk atau jasa mereka. Melalui inovasi, perusahaan dapat menghadirkan fitur-fitur baru, peningkatan kualitas, efisiensi, dan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Ini tidak hanya membedakan perusahaan dari pesaing, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Selain itu, strategi inovasi juga dapat menghasilkan produk atau jasa yang sulit untuk ditiru. Dalam persaingan yang semakin sengit, perusahaan-perusahaan harus mengembangkan faktor-faktor diferensiasi yang sulit untuk dicocokkan oleh pesaing. Dengan memiliki produk atau jasa yang unik, perusahaan dapat membangun pelanggan yang setia dan meningkatkan loyalitas merek. Dalam jangka panjang, inovasi menjadi landasan bagi pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan.

Namun, implementasi inovasi tidak selalu mudah karena membutuhkan keberanian untuk mengambil risiko dan menghadapi ketidakpastian. Perusahaan harus memiliki budaya yang memperhatikan inovasi, tempat di mana gagasan dan pemikiran baru dapat dikembangkan dan diimplementasikan. Selain itu, dukungan dari seluruh struktur organisasi dan sumber daya yang memadai juga penting untuk mendorong inovasi yang berhasil.

Dalam konteks bisnis modern, inovasi merupakan elemen kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif. Dengan melakukan inovasi secara terus-menerus, perusahaan dapat tetap relevan dan berada di depan persaingan. Keberhasilan inovasi memungkinkan perusahaan untuk menciptakan produk dan jasa yang berbeda, menarik pelanggan baru, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki komitmen kuat terhadap inovasi dan melihatnya sebagai investasi jangka panjang yang berpotensi memberikan hasil yang signifikan.

Inovasi merupakan sebuah konsep baru dalam literatur administrasi publik (public administration) yang mulai mendapatkan perhatian serius sejak beberapa dekade terakhir. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mars (dalam Asropi, 2008:247), sebelum tahun 1966 belum ditemukan publikasi mengenai inovasi dalam tulisan-tulisan reformasi administrasi publik. Namun, ada literatur klasik yang membahas konsep inovasi dalam konteks reformasi administrasi, seperti artikel Alfred Diamant berjudul "Innovation in Bureaucratic Institutions" yang dimuat dalam jurnal *Public Administration Review* (PAR) pada tahun 1967.

Caiden (dalam Asropi, 2008:247) menguraikan inovasi sebagai bagian integral dari proses reformasi administrasi. Konsep inovasi dalam konteks administrasi publik menekankan pada pentingnya menghasilkan perubahan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan struktur organisasi pemerintah secara keseluruhan. Inovasi dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks reformasi administrasi, inovasi dianggap sebagai pendekatan yang diperlukan untuk mengatasi berbagai masalah dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah. Konsep inovasi ini melibatkan ide, gagasan, dan tindakan yang kreatif untuk menciptakan solusi baru, mengubah metode kerja yang sudah usang, atau bahkan menciptakan kebijakan publik yang lebih responsif dan berdampak positif bagi masyarakat.

Melalui inovasi dalam administrasi publik, pemerintah berusaha untuk meningkatkan kinerja organisasi, memperbaiki proses pengambilan keputusan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat. Inovasi tidak hanya melibatkan perubahan atau pengembangan teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan dalam metode kerja, pola pikir, dan budaya organisasi.

Perkembangan literatur mengenai konsep inovasi dalam administrasi publik merupakan refleksi dari semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya inovasi dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Saat ini, inovasi dianggap sebagai salah satu komponen penting yang harus diintegrasikan dalam strategi reformasi administrasi untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Meskipun tulisan-tulisan tersebut menandakan meningkatnya perhatian terhadap konsep inovasi dalam administrasi publik, namun pada kenyataannya konsep inovasi masih belum cukup populer dalam administrasi publik dan reformasi administrasi. Fontana (2011:18) menjelaskan bahwa inovasi dalam konteks keberhasilan ekonomi terjadi karena adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mengubah input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen terhadap manfaat suatu produk.

Konsep inovasi ini menekankan pada pentingnya menciptakan produk atau layanan yang memiliki nilai tambah yang signifikan dalam pandangan konsumen. Inovasi bisa terjadi melalui pengembangan teknologi, perbaikan proses, penggunaan sumber daya yang lebih efisien, atau bahkan perubahan dalam model bisnis. Dalam hal administrasi publik, inovasi dapat menghasilkan perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tindakan pemerintah, atau kebijakan publik yang dapat memberikan manfaat lebih besar untuk masyarakat.

Namun, meskipun penting dalam konteks ekonomi, konsep inovasi ini masih perlu diperkenalkan dan diterapkan dengan lebih luas dalam administrasi publik dan reformasi administrasi. Beberapa faktor seperti kecenderungan konservatif dalam birokrasi, kurangnya dukungan dan pemahaman mengenai inovasi oleh para pemangku kepentingan, serta kendala struktural dan budaya organisasi dapat menjadi hambatan dalam mengadopsi konsep inovasi dalam administrasi publik.

Dalam konteks administrasi publik, perlu adanya pemahaman yang lebih dalam mengenai konsep inovasi dan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya. Pemerintah dan para ahli administrasi publik harus mendorong budaya inovasi, membangun kapasitas inovasi, serta menciptakan lingkungan yang mendukung dan mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan lebih banyak menyadari potensi inovasi dalam administrasi publik, diharapkan akan terjadi perubahan dan perbaikan yang signifikan dalam efektivitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

2.2.2 Penerapan Inovasi pada Pelayanan Publik

Rogers dalam Suwarno, (2008:9) menjelaskan inovasi dalam penerapannya memiliki beberapa aspek, antara lain :

- A. Keuntungan Relatif. Inovasi baru memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Selalu ada nilai baru yang melekat pada inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
- B. Kesesuaian. Inovasi harus mempunyai sifat yang kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikan. Ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak serta merta dibuang begitu saja.
- C. Kerumitan. Dengan adanya sifat yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang lebih dibandingkan dengan tingkat kesulitan pada inovasi

sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi pasti menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjas=di sebuah masalah yang penting.

- D. Kemungkinan dicoba. Inovasi dapat diterima apabila sebuah inovasi telah teruji dan terbukti mempunyai sebuah keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya.
- E. Kemudahan untuk diamati. Inovasi harus bisa diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan adanya aspek tersebut inovasi merupakan cara baru yang menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

2.2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor material, dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2002:26-27). Pendapat lain dari Kurniawan (2009:4) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan cara yang telah ditetapkan. Menurut Boediono (2003:59), pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh birokrasi atau lembaga lain yang bukan termasuk dalam sektor swasta, dan tidak berorientasi pada mencari keuntungan (profit).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah berusaha memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan, hukum, dan berbagai layanan lainnya yang diperlukan oleh masyarakat.

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah harus memperhatikan kebutuhan dan hak-hak masyarakat, memberikan akses yang mudah, memberikan informasi yang jelas, dan melibatkan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif secara langsung terhadap kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat pembangunan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus terus ditingkatkan dalam hal kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan baik.

Lima indikator pelayanan publik (Sampara.200))yang perlu diperhatikan antara lain :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemebrian pelyanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* ditandai dengan tingka perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* ditandai denan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Konsep pelayanan dapat didefinisikan dalam berbagai pendapat ahli. Menurut Sinambela (2006:56), pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat atau kepuasan dalam sebuah kumpulan atau kesatuan, meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Pendapat lain dari Soetopo yang dikutip dalam Napitupulu (2007:164) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah usaha untuk membantu menyediakan apa yang orang lain butuhkan. Sedangkan Moenir (2008:27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan memperhatikan faktor material, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan manfaat, kepuasan, atau memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dan memberikan manfaat yang maksimal bagi mereka.

Konsep pelayanan publik juga mencakup aspek sistem, prosedur, dan metode yang dirancang untuk memastikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik harus menjaga transparansi, akuntabilitas, dan memberikan kesetaraan akses kepada semua masyarakat tanpa diskriminasi. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat menciptakan keadilan sosial dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam konteks bisnis atau organisasi, pelayanan memiliki peran yang penting dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau konsumen. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan membangun citra positif suatu organisasi.

Dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain atau pelanggan, pelayanan harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat atau konsumen. Perbaikan sistem, proses, dan metode dalam pelayanan publik atau bisnis akan membantu menciptakan pengalaman yang positif dan memastikan bahwa kepentingan pelanggan terpenuhi dengan baik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian tentang pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah pada dasarnya bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia dan penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus diikuti oleh semua pihak terkait. Standar pelayanan ini juga harus dipublikasikan agar memberikan kepastian kepada penerima pelayanan tentang kualitas dan jaminan yang mereka dapatkan.

Standar pelayanan publik bertujuan untuk memberikan arahan yang jelas mengenai bagaimana pelayanan harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tanggapan, kualitas layanan, kejelasan prosedur, ketersediaan informasi, kelengkapan dokumen, dan lain sebagainya. Dengan adanya standar pelayanan yang telah ditentukan, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan tepat, transparan, dan akuntabel.

Penerapan standar pelayanan yang baik akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus berkomitmen untuk mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan secara terus-menerus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, penting juga adanya evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa standar pelayanan publik terus terpenuhi dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Dengan penerapan standar pelayanan yang baik, diharapkan bahwa pelayanan publik dapat menjadi lebih terukur, terpercaya, dan bermutu. Masyarakat akan merasa lebih terlayani dan memiliki kepastian mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kepuasan dalam berinteraksi dengan lembaga-lembaga publik..

Penelitian ini merujuk pada pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan definisi yang lebih spesifik tentang pelayanan publik. Menurut undang-undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini meliputi barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya, pelayanan publik haruslah mempertimbangkan kebutuhan, kemampuan, dan keinginan masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Pihak penyedia layanan publik harus memahami dan merespon kebutuhan masyarakat dengan baik.

Pemberian pelayanan publik tidak hanya tergantung pada penyedia layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penyedia layanan publik harus memiliki keterampilan dan fleksibilitas yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik disediakan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Pemerintah perlu mengembangkan sistem, prosedur, dan metode yang efektif untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan lancar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam prakteknya, pelayanan publik harus mengutamakan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Pelayanan publik yang baik akan berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong pembangunan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kontinuitas pelayanan publik yang baik harus dijaga dan ditingkatkan secara terus-menerus.

2.3 KerangkaTeori

Inovasi layanan publik merupakan pengembangan studi administrasi dan kebijakan publik yang bertujuan untuk menciptakan ide, praktik, atau objek baru yang dapat mengubah layanan publik menjadi lebih baik. Menurut Rogers, terdapat indikator atau karakteristik dalam melihat inovasi layanan, seperti kemanfaatan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba, dan pengamatan. Pemerintah sebagai pemberi layanan publik menggunakan karakteristik ini sebagai acuan dalam melaksanakan inovasi layanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu tantangan dalam model administrasi publik di abad ke-21 adalah penerapan e-government. Studi empiris menunjukkan bahwa e-government efektif dalam administrasi karena memungkinkan pemerintah untuk melayani warga negara menggunakan teknologi internet. Teknologi juga memungkinkan pemerintah untuk mengelola data secara efisien dan dapat diandalkan. Penerapan e-government dapat dilakukan pada berbagai sektor, seperti legislatif, yudikatif, dan administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, dan mendorong proses pemerintahan yang demokratis. Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah pada relasi Government to Citizen (G2C), yaitu pemerintah dengan warga negara. Penerapan G2C melibatkan pemerintah, dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam memberikan pelayanan publik secara online kepada masyarakat terkait data kependudukan dan pencatatan sipil. G2C juga melibatkan pertukaran informasi antara pemerintah daerah dan warga negara dalam bentuk elektronik yang efisien.

Peningkatan partisipasi dan kolaborasi publik/masyarakat adalah hal yang sangat penting bagi pemerintah dalam upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital dan integrasinya di sektor publik, yang dikenal sebagai Digital Government. Konsep Digital Government merupakan pengembangan dari konsep e-government dan keduanya saling terkait. Menurut OECD, Digital Government adalah

penggunaan teknologi digital sebagai bagian dari strategi modernisasi pemerintah, dan melibatkan ekosistem pemerintah digital yang melibatkan berbagai aktor seperti pemerintah, organisasi non-pemerintah, bisnis, asosiasi warga, dan individu dalam produksi dan akses data, layanan, dan konten melalui interaksi dengan pemerintah. Tahapan dalam mencapai Digital Government memiliki sedikit perbedaan dengan e-government. Tahapan-tahapan dalam evolusi Digital Government termasuk digitisasi atau penggunaan teknologi dalam pemerintahan, transformasi atau pemerintahan elektronik, keterlibatan atau e-governance, dan kontekstualisasi atau kebijakan pemerintahan berbasis elektronik

2.4 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, dijelaskan secara garis besar tentang alur logika yang berjalan dalam rangka untuk menggambarkan hubungan antara variabel yang sedang diteliti dan diamati. Variabel tersebut mencakup fenomena permintaan masyarakat terhadap pelayanan yang optimal dan kebijakan pemerintah yang berupaya melakukan reformasi birokrasi yang bersih, didukung oleh proses tata kelola yang efisien dan efektif. Pelaksanaan reformasi ini melibatkan sumber daya manusia (SDM) di dalam birokrasi yang memiliki kualitas dan kompetensi yang memadai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi literatur serta analisis konten (Martono, 2010; Ahmad, 2018). Metode ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran inovasi dan adaptasi dalam transformasi administrasi publik. Dengan menggabungkan data dari literatur dan melalui analisis konten, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang topik ini.

Penelitian ini akan menggunakan studi kasus pada beberapa layanan publik yang sudah menerapkan teknologi. Peneliti akan menganalisis pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut dan proses pengembangan serta implementasi teknologi dalam pelayanan publik ini. Wawancara akan dilakukan dengan ahli, pejabat pemerintah, pengembang teknologi, dan pengguna layanan publik yang sudah menerapkan teknologi. Dokumen seperti laporan pemerintah, media massa, dan sumber lain yang berkaitan dengan pengembangan pelayanan publik juga akan dianalisis. Focus Group Discussion akan digunakan untuk mendapatkan masukan dan perspektif masyarakat terkait layanan publik berbasis teknologi.

Observasi akan dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang penggunaan layanan ini dan mengidentifikasi masalah yang muncul. Teknik analisis triangulasi akan digunakan untuk memperoleh data dari berbagai sumber dan memverifikasinya menggunakan metode yang berbeda. Pendekatan partisipatif juga akan digunakan melalui Focus Group Discussion dan pengumpulan masukan melalui media sosial untuk melibatkan masyarakat dalam penelitian.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber literatur yang terkait dengan topik transformasi administrasi publik, inovasi, adaptasi, efisiensi, dan pelayanan berkualitas. Sumber data yang digunakan meliputi jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumen terkait administrasi publik.

Pemilihan data dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan signifikan terhadap tujuan penelitian. Kriteria inklusi ini dapat meliputi relevansi topik, keakuratan informasi, dan kebaruan data yang terkandung dalam sumber literatur tersebut.

Data yang dipilih kemudian dianalisis dan dikelompokkan berdasarkan tema atau kerangka konseptual yang telah ditetapkan dalam penelitian. Analisis data dilakukan secara sistematis dan cermat untuk mengidentifikasi pola, tren, dan temuan yang relevan dengan masalah

penelitian. Hasil analisis data ini akan digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi dalam penelitian.

Pentingnya penggunaan sumber literatur yang bervariasi dan relevan dalam penelitian adalah untuk memastikan kualitas dan keberagaman informasi yang diperoleh. Dengan mengacu pada literatur yang tepat, penelitian dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang transformasi administrasi publik, inovasi, adaptasi, efisiensi, dan pelayanan berkualitas. Selain itu, penggunaan berbagai sumber literatur juga dapat memperkaya dan memperluas perspektif penelitian serta menjaga keobjektifan dalam menganalisis hasil penelitian..

Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode analisis konten. Metode ini melibatkan proses identifikasi pola, tema, dan konsep yang muncul dari data yang telah dikumpulkan. Analisis konten bertujuan untuk memahami peran inovasi dan adaptasi dalam transformasi administrasi publik untuk mencapai efisiensi dan pelayanan berkualitas.

Hasil dari analisis konten tersebut kemudian diterjemahkan dan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi temuan utama yang terkait dengan konsep transformasi administrasi publik. Temuan ini kemudian dikaitkan dengan konsep-konsep dalam literatur yang relevan untuk mendukung argumentasi dalam artikel penelitian.

Hasil interpretasi dan analisis data tersebut digunakan untuk menyusun artikel yang akan memaparkan temuan penting dari literatur dan analisis konten. Artikel ini akan merangkum dampak positif yang dihasilkan oleh transformasi administrasi publik, seperti peningkatan efisiensi dan pelayanan berkualitas. Selain itu, tantangan dalam transformasi administrasi publik juga akan dikemukakan dalam artikel tersebut.

Artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai transformasi administrasi publik, serta menyoroti pentingnya inovasi, adaptasi, efisiensi, dan pelayanan berkualitas dalam mencapai tujuan tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan untuk memberikan fasilitas dan layanan kepada masyarakat dengan memperhatikan faktor-faktor berikut:

- a. Berkaitan dengan kegiatan yang memberikan jasa kepada anggota masyarakat sesuai dengan hak-haknya: Pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang memberikan jasa kepada anggota masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, dan lain sebagainya. Hak-hak masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut dijamin dan diperhatikan.
- b. Berupa barang dan jasa yang penting: Pelayanan publik melibatkan penyediaan barang dan jasa yang penting bagi kehidupan masyarakat, seperti air bersih, energi listrik, transportasi umum, layanan kesehatan, dan lain sebagainya.
- c. Mengikuti prinsip efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelaksanaannya: Pelayanan publik harus dilakukan dengan efektif, efisien, dan secara ekonomis. Hal ini mencakup penggunaan sumber daya yang tepat, pengelolaan yang efisien, serta menyediakan pelayanan yang memiliki nilai tambah bagi masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Undang-undang ini menunjukkan komitmen penyelenggara untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam undang-undang ini, diatur batasan dan interaksi yang jelas antara hak, kewajiban, tugas, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan publik.

Selain itu, layanan publik juga mencakup produk dan jasa publik. Pembina dan penanggung jawab bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik. Badan pengawas, seperti direktur lembaga negara atau direktur kementerian, memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan kinerja pelayanan publik.

Konsep ketersediaan, kontinuitas, teknologi, profitabilitas, dan akuntabilitas menjadi prinsip dasar dalam pelayanan publik. Berbagai kategori layanan publik, seperti pemerintah, kota, pembangunan, pakaian, makanan, keamanan, dan layanan masyarakat, didaftarkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) memiliki peran penting dalam merumuskan dan memperkuat kebijakan terkait pelayanan publik. Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah penerapan informasi hukum di tingkat nasional melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, keterbukaan, dan aksesibilitas informasi hukum bagi masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

4.1.2 Teknologi Digital

Kolaborasi online, jam kerja yang fleksibel, dan pekerjaan jarak jauh menjadi mungkin berkat kemajuan teknologi digital. Hal ini memberikan peluang bagi perusahaan untuk menciptakan budaya kerja inklusif dan memungkinkan karyawan untuk bekerja dari tempat yang nyaman sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi digital, seperti email, pesan instan, dan platform kolaborasi online, memudahkan komunikasi antara karyawan yang berbeda lokasi atau departemen. Ini memungkinkan kolaborasi yang lebih efisien, pertukaran ide yang cepat, dan meningkatkan keterlibatan karyawan.

Selain kolaborasi online, teknologi digital juga menghasilkan produk atau layanan baru yang disebut "artefak digital." Artefak digital ini melibatkan elemen digital, perangkat lunak, atau konten media yang memberikan nilai atau fungsionalitas unik bagi pelanggan. Selanjutnya, platform digital merujuk pada platform berbasis perangkat lunak yang dapat diperluas dari sistem perangkat lunak dasar dan menyediakan fungsionalitas mendasar melalui modul dan antarmuka mereka. Sedangkan infrastruktur digital mencakup alat dan sistem teknologi digital yang memfasilitasi komunikasi, kolaborasi, dan/atau kemampuan komputasi.

Teknologi digital mengubah berbagai jenis informasi menjadi angka numerik dengan cepat dan telah mengubah cara data dihasilkan, dikomunikasikan, dan digunakan. Kemajuan dalam teknologi digital, seperti peningkatan kualitas, kapasitas yang lebih efisien, dan prosedur pengiriman yang lebih cepat, telah memainkan peran penting dalam transformasi digital di berbagai sektor, termasuk di pemerintahan.

Transformasi digital di pemerintahan melibatkan perubahan prosedur, proses, dan model bisnis untuk memanfaatkan perkembangan teknologi digital dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Hal ini mencakup penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek pemerintahan seperti administrasi, layanan publik, dan interaksi dengan masyarakat. Transformasi digital membawa potensi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan publik serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

4.1.2 Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik dan interaksi antara pemerintah, bisnis, industri, dan masyarakat memiliki tujuan yang penting. Dengan menggunakan teknologi informasi, diharapkan layanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan dan interaksi antara entitas tersebut dapat diperkuat.

Teknologi informasi memungkinkan otomatisasi tugas-tugas administratif yang berulang dan memakan waktu, seperti pengelolaan dokumen dengan sistem manajemen dokumen elektronik, pemrosesan otomatis dengan alat bantu, dan kecerdasan buatan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga dapat meningkatkan efisiensi dalam manajemen dan administrasi pemerintahan, meningkatkan keterbukaan informasi, dan membantu mengurangi praktik korupsi.

Penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi, seperti situs web pemerintah dan e-government, memiliki peran penting dalam memfasilitasi demokratisasi, transparansi, partisipasi, evaluasi, kontrol, dan interaksi publik. Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan publik, pembuatan aplikasi seluler khusus pemerintah juga dapat mempermudah akses informasi dan layanan bagi masyarakat umum.

Implementasi e-government memberikan manfaat signifikan, di antaranya adalah mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas layanan publik, dan membuat layanan tersebut lebih terjangkau dan responsif bagi masyarakat. Selain itu, e-government juga mempermudah akses warga negara dan lembaga sektor publik ke program dan layanan informasi pemerintah, serta mengurangi prosedur yang rumit. Hal ini mendorong perkembangan layanan pemerintah online yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses.

Pertumbuhan e-government di tingkat pemerintahan pusat dan daerah juga dapat memberikan dampak positif, seperti meningkatkan pelayanan publik, membangun hubungan dengan investor, dan memfasilitasi kolaborasi antar pemerintah.

Melalui teknologi digital, masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan, sehingga pemerintah dapat mengembangkan layanan yang lebih efektif dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi telah membuka pintu bagi terwujudnya pemerintahan yang lebih maju, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

4.2 Pembahasan

Pelayanan publik yang inovatif dan efisien sangat penting dalam menilai perkembangan suatu negara. Di era digital, teknologi berperan penting dalam cara orang berinteraksi dengan layanan publik, dan juga memberikan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia di era digital juga menghadapi tantangan seperti terbatasnya infrastruktur teknologi dan kurangnya SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi. Namun, era digital juga memberikan peluang baru bagi pemerintah Indonesia dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien, dengan memanfaatkan teknologi seperti big data, cloud computing, dan kecerdasan buatan.

Pemerintah perlu meningkatkan investasi pada infrastruktur teknologi dan pengembangan SDM dalam teknologi informasi, serta mendorong budaya inovasi dalam pelayanan publik dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang berhasil. Partisipasi masyarakat juga harus ditingkatkan dalam proses inovasi pelayanan publik, dan desain pengguna berorientasi juga harus diterapkan agar pelayanan publik lebih efektif, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat juga perlu ditingkatkan untuk mengembangkan solusi inovatif dalam pelayanan publik. Penerapan konsep smart city juga dapat menjadi strategi yang efektif dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien. Dalam konteks ini, integrasi teknologi informasi, data yang cerdas, dan partisipasi masyarakat secara aktif sangat penting.

Di Indonesia, sudah ada beberapa langkah dan inisiatif untuk membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital. Namun, perlu adanya komitmen kuat dan kerja sama antara berbagai pihak terkait untuk mengatasi tantangan dan mempercepat perkembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital.

Dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Ini akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendukung pembangunan berkelanjutan, dan memperkuat citra Indonesia sebagai negara yang maju dalam pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penerapan teknologi juga dapat membantu pemerintah dan institusi publik untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam penyediaan layanan publik. Dengan menggunakan sistem informasi yang terintegrasi, proses pengelolaan dan pemantauan sumber daya dapat dilakukan secara efisien. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan sistem manajemen keuangan digital untuk mengelola anggaran dengan lebih baik, memantau pengeluaran, dan mengidentifikasi potensi pemborosan atau penyalahgunaan dana publik.

Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam penyediaan layanan publik. Pemerintah dapat memanfaatkan aplikasi seluler untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik, mengajukan permohonan, membayar pajak, dan melaporkan masalah. Dengan demikian, waktu yang diperlukan untuk proses administrasi dapat dikurangi, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan waktu dan energi mereka untuk hal lain yang lebih penting.

Selain itu, penggunaan teknologi juga membuka peluang untuk mengembangkan inovasi dalam layanan publik. Pemerintah dapat bekerja sama dengan pelaku industri teknologi untuk menciptakan solusi-solusi baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Contohnya adalah penggunaan teknologi Internet of Things (IoT) untuk memantau dan mengontrol infrastruktur publik seperti lampu jalan, sistem air minum, atau transportasi umum, sehingga dapat diperoleh data yang akurat untuk pengelolaan yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, penerapan teknologi dalam layanan publik dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Dengan meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik, masyarakat dapat merasa lebih terlayani dan terhubung dengan pemerintah. Di sisi lain, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi dalam layanan publik perlu terus dikembangkan dan dimanfaatkan dengan bijak demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

5.2 Saran

Dalam mengembangkan penggunaan teknologi dalam layanan publik, beberapa langkah dapat diambil:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan: Pemerintah perlu melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi area-area di mana penggunaan teknologi dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Selain itu, tantangan dan kendala yang mungkin muncul dalam implementasi teknologi perlu diidentifikasi agar dapat ditangani dengan tepat.

2. Pelatihan dan keterampilan: Pemerintah perlu menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai publik agar mereka mampu mengoperasikan teknologi dengan baik. Ini termasuk pemahaman tentang sistem informasi, pemeliharaan aplikasi seluler, dan penggunaan platform digital dengan efektif.
3. Kolaborasi dengan sektor swasta: Kerjasama dengan perusahaan teknologi dapat membantu pemerintah dalam mengembangkan solusi dan aplikasi yang inovatif untuk meningkatkan layanan publik. Melalui kemitraan ini, pemerintah dapat mengakses sumber daya teknologi dan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.
4. Integrasi sistem: Penting untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan dalam layanan publik terintegrasi dengan baik. Hal ini akan memungkinkan berbagi data secara efisien, menghindari duplikasi data, dan memastikan bahwa informasi tersedia secara real-time dan akurat.
5. Pengukuran dan evaluasi: Pemerintah perlu melakukan pengukuran dan evaluasi berkala terhadap penggunaan teknologi dalam layanan publik. Ini akan membantu untuk mengevaluasi keberhasilan kebijakan yang diterapkan, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa teknologi digunakan secara optimal untuk meningkatkan efektivitas layanan.
6. Kesadaran dan partisipasi masyarakat: Pemerintah perlu melakukan kampanye dan pendekatan yang berfokus pada meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan publik yang tersedia melalui teknologi. Masyarakat juga perlu diundang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik melalui platform digital yang ada.

Dengan melibatkan langkah-langkah di atas, penggunaan teknologi dalam layanan publik dapat ditingkatkan secara efektif. Ini akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan terbuka bagi kepentingan semua masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asropi. 2008. Jurnal Ilmu Administrasi Volue V, No. 3 tentang Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi. (www.asropi.files.wordpress.com)
- Boediono, 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Diana, B. A. (2019, May). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (good governance). In Prosiding Seminar STIAMI Vol. 6, No. 1, hal. 9-15.
- Handyaningrat, S. (1988). Administrasi Negara Baru. Jakarta, LP3ES
- Kamaliah, A. (2019). Disrupsi Digital, 9 Profesi Ini Diprediksi Hilang. Detik.Com. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d4669038/disrupsi-digital-9-profesi-inidiprediksi-hilang>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara. 2002, Manajemen Pelayanan Umum Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan publik dan Customer Satisfaction. Bandung: Alumni.
- Reza, J. I. (2017). 5 Fase Kemajuan Teknologi dari Masa ke Masa. Liputan6.Com Retrieved from https://www.liputan6.com/tekno/read_/3157705/5_Fase-kemajuanTeknologi-Dari-Masa-kemasa
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovations 5th edition. Free Pass: New York.
- Suwondo. (2001). Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi. Jakarta, Bumi Aksara
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. Jurnal Administrasi dan Kesekretarian, 3(1), 40-50.
- Thoha, M. (2002) 'Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)'. Jakarta : Raja Grafindo Persada