

## MENGGALI POTENSI INOVASI BUDAYA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Dana Mulanda<sup>1)</sup>; Aldri Frinaldi<sup>2)</sup>.

<sup>1)2)</sup> Universitas Negeri Padang  
e-mail: [danamulanda25@gmail.com](mailto:danamulanda25@gmail.com)

### Abstract

Concerns about innovation exist in the field of public services. An innovation is any concept, item, idea, or practice that is based on something new and agreed upon by an individual or group of people for use or adoption. Various innovative public service approaches were created with the aim of providing high quality services to the community. However, implementing innovation in the public sector often encounters a number of major obstacles. This research uses descriptive qualitative based on a literature review and the results of this research can be seen from the difficulties that hinder the process of transforming creative concepts into innovative products. After studying the procedures and several obstacles related to innovation, it was determined that the successful implementation of innovation in public services requires full support and dedication from stakeholders

*Keywords: Innovation, Culture, Public Services*

### Abstrak

Kekhawatiran terhadap inovasi ada di bidang pelayanan publik. Inovasi adalah konsep, item, ide, atau praktik apa pun yang didasarkan pada sesuatu yang baru dan disetujui oleh individu atau sekelompok orang untuk digunakan atau diadopsi. Berbagai pendekatan pelayanan publik yang inovatif diciptakan dengan tujuan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Namun penerapan inovasi di sektor publik sering kali menemui sejumlah kendala besar. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif berdasarkan kajian literatur dan hasil penelitian ini dapat dilihat pada kesulitan-kesulitan tersebut menghambat proses transformasi konsep kreatif menjadi produk inovatif. Setelah mempelajari prosedur dan beberapa kendala terkait inovasi, ditetapkan bahwa keberhasilan penerapan inovasi dalam pelayanan publik memerlukan dukungan dan dedikasi penuh dari para pemangku kepentingan.

*Kata Kunci: Inovasi, Budaya, Pelayanan Publik*

### PENDAHULUAN

Prinsip utama pemerintahan adalah melayani rakyat dan menjunjung tinggi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat. Pemerintahannya rapi. Hanya Satu Organisasi Upaya kolaboratif untuk menciptakan inovasi sebagai budaya tempat kerja dipimpin oleh inisiatif Satu Inovasi, yang mengamanatkan bahwa pemerintah menghasilkan setidaknya satu tahun penemuan. Satu taktik Strategi persaingan dan inovasi pelayanan publik dipilih untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Inovasi pelayanan publik yang efektif diperkirakan akan muncul dari persaingan yang sehat antara daerah dan pemerintah dan akan memenuhi kriteria yang diperlukan untuk dievaluasi secara obyektif. Penjaringan, seleksi, evaluasi, dan pemberian penghargaan terhadap inovator dan replikator dari dunia usaha baik daerah maupun pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota merupakan kegiatan yang mencakup kompetisi. Tujuan dari kompetisi ini adalah untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Munculnya inovasi pelayanan publik menjadi sebuah upaya strategis untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Pendekatan inovatif dalam pelayanan publik mencakup ide-ide orisinal yang inovatif dan/atau adaptasi serta perubahan yang secara langsung atau tidak langsung bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini dikenal dengan inovasi pelayanan publik. Jumlah layanan publik yang dilaksanakan pemerintah telah bertambah. Namun, pencapaian ini masih jauh dari harapan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan masyarakat, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secepat mungkin.

Pemerintah menerapkan kebijakan dengan memutuskan instansi mana yang akan dialihkan dan produk baru apa yang akan dikembangkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih cepat dan berkelanjutan. Dalam upaya memenuhi kriteria pelayanan publik yang unggul (pelayanan prima) dan mendorong persaingan yang sehat antara pemerintah dan daerah, diperlukan Kompetisi Publik untuk pelayanan publik yang inovatif. Pedoman kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan hidup diperlukan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah dalam rangka menjawab kebutuhan dan tantangan pengembangan inovasi pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dan harapannya, serta memberikan arahan yang lebih jelas kepada pihak-pihak yang terlibat.

Tujuan untuk menjelaskan gagasan bahwa inovasi yang efektif dalam pelayanan publik memerlukan dedikasi penuh dari seluruh pemangku kepentingan dan anggota organisasi. Akan sulit untuk mengubah inovasi dengan menggunakan ide sebagai sumber perubahan kecuali semua pihak memberikan komitmen penuh. Gagasan tentang inovasi sejati telah ditetapkan dan diterapkan sejak lama di sektor komersial. Agar dapat berkembang

dalam menghadapi persaingan, perusahaan swasta yang berorientasi pada keuntungan harus terus memunculkan ide-ide baru. Namun seiring berjalannya waktu, inovasi semakin penting dan menjadi perhatian sektor publik. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pembicaraan mengenai inovasi dilaporkan telah berpindah dari ranah privat ke ranah publik, menurut Salge dan Vera (2012).

Namun, Suwarno (2008) menunjukkan dalam karyanya bahwa secara historis, dibandingkan dengan sektor swasta, sektor publik relatif bebas dalam menghadapi inovasi. Penolakan sektor publik terhadap pemanfaatan inovasi sangat terkait dengan sejarah dan kecenderungannya yang bersifat statis, formal, dan kaku yaitu, ditandai dengan sikap meremehkan perubahan dan status quo. Cukuplah bahwa, tidak hanya dalam lingkungan kelembagaan, namun juga secara individu, mereka jarang memasukkan inovasi ke dalam tugas rutin mereka dan tetap menjalankan pekerjaan mereka seperti biasa.

Pentingnya fokus pada inovasi publik sebenarnya bisa dipahami dengan melihat ciri-ciri sektor publik, yang memainkan peran penting dalam masyarakat. Pelayanan publik yang unggul jelas diperlukan untuk mengatasi permasalahan pembangunan termasuk kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, dan kesejahteraan ekonomi. Menemukan solusi terhadap permasalahan pembangunan ini akan menjadi tantangan jika lembaga-lembaga publik tidak tumbuh dan beradaptasi dengan sendirinya. Mengingat kekurangan sumber daya yang dihadapi pemerintah saat ini, penerapan inovasi di sektor publik juga menjadi perhatian yang mendesak. Dari data komposisi belanja daerah terlihat masih sangat sedikit belanja pemerintah daerah yang tidak terkait dengan belanja rutin. Operasi pembelian yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih terfokus pada belanja standar termasuk belanja modal, tenaga kerja, serta belanja barang dan jasa.

Gagasan bahwa sektor publik tidak dapat lagi bergantung pada modal finansial dijelaskan oleh kenyataan ini. Pemerintah harus menggunakan modal intelektual, yaitu memperhatikan ide dan menerapkan inovasi, guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pada kenyataannya, kelangkaan sumber daya material bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi penekanan kuat sektor publik terhadap inovasi. Pesatnya kemajuan teknologi informasi telah membawa pada situasi dimana inovasi dianggap penting dalam implementasi sektor publik. Pertukaran informasi di dalam dan antar negara kini lebih cepat dan lancar berkat kemajuan teknologi dan sistem informasi. Setelah itu, masyarakat berkembang menjadi peradaban yang kaya akan pengetahuan dan informasi. Akses masyarakat terhadap informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang juga akan meningkat. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan tuntutan masyarakat, organisasi publik kini juga perlu berkembang menjadi organisasi yang kreatif.

Menggali potensi inovasi budaya dalam pelayanan publik di Indonesia adalah suatu penelitian yang penting dan memiliki urgensi tertentu. Beberapa alasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan mencakup Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas, Peningkatan Kepuasan Masyarakat dengan memahami potensi inovasi budaya, pelayanan publik dapat lebih menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Daya Saing Global dilihat dari Inovasi budaya dalam pelayanan publik dapat menjadi daya tarik bagi investasi dan kerjasama internasional, meningkatkan citra positif Indonesia di mata dunia. Pemberdayaan Masyarakat dapat mengungkapkan potensi inovasi budaya yang dapat memperkuat keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Pengembangan Model Terbaik dari inovasi budaya dalam pelayanan publik, yang dapat diadopsi oleh

lembaga pemerintah lainnya.

Inovasi budaya dapat menjadi kunci dalam mengatasi tantangan dan masalah yang mungkin dihadapi oleh pelayanan publik, seperti birokrasi yang kompleks atau ketidaksetaraan dalam pelayanan. Implementasi Kebijakan yang Lebih Baik dengan memahami potensi inovasi budaya, pemerintah dapat merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih baik sesuai dengan konteks budaya masyarakat Indonesia. Kemajuan Nasional dapat menjadi kontribusi pada kemajuan nasional dengan memberikan wawasan baru dan solusi inovatif untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dengan melakukan penelitian mengenai potensi inovasi budaya dalam pelayanan publik di Indonesia, dapat diharapkan adanya perbaikan dan perkembangan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi kebaikan masyarakat secara keseluruhan.

## **METODE**

Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan literature review. Teknik tinjauan pustaka merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian mengenai inovasi pelayanan publik ini. Tinjauan pustaka adalah teknik penelitian kualitatif yang melibatkan penggunaan berbagai sumber online, seperti buku, jurnal, dan artikel, sebagai bahan referensi topik penelitian (Marzali, 2016).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menggali potensi inovasi budaya dalam pelayanan publik di Indonesia adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Budaya memiliki pengaruh yang kuat dalam membentuk perilaku dan sikap individu, termasuk di dalam lingkup pelayanan publik. Kearifan Lokal dan Kearifan Budaya di Indonesia memiliki beragam budaya dan tradisi lokal yang unik di setiap daerahnya. Pelayanan publik yang menghargai dan memahami kearifan lokal dapat memberikan solusi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

setempat. Inovasi dalam pelayanan publik bisa mencakup penggunaan adat istiadat dalam proses pelayanan atau pengembangan program berdasarkan nilai-nilai budaya tertentu.

Dalam menggali potensi inovasi budaya dalam pelayanan publik di Indonesia, penting untuk memahami bahwa budaya adalah dinamis, dan apa yang bekerja di satu tempat mungkin tidak berlaku di tempat lain. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang fleksibel, responsif terhadap konteks lokal, dan terus-menerus dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan kekayaan Indonesia

### **1. Tantangan terhadap inovasi pelayanan publik**

Jelas bahwa mungkin ada sejumlah hambatan dalam penerapan inovasi baik dari segi konsep dan prosedur. Sederhananya, orang-orang yang berpartisipasi dalam proses inovasi dapat memberikan kemungkinan hambatan bagi terwujudnya inovasi. Dalam proses mengubah ide menjadi inovasi, perilaku anggota di seluruh perusahaan mungkin menimbulkan kesulitan. Pentingnya kesadaran terhadap lingkungan eksternal perusahaan juga menjelaskan mengapa aktor atau pemangku kepentingan eksternal dapat memberikan hambatan dalam penerapan inovasi.

### **2. Tantangan dari dalam Organisasi**

Identifikasi masalah dalam proses inovasi yang datang dari organisasi dapat dilakukan dengan mengetahui dari mana ide berasal dan jenis inovasi apa yang diciptakan. Sumber ide internal dapat dipisahkan menjadi dua kategori, menurut Birkinshaw, Bouquet, dan Barsoux (2011): ide dari atasan dan ide dari bawahan.

Inovasi top-down terjadi ketika ide berasal dari para pemimpin di dalam perusahaan. Inovasi dari pemimpin sama halnya dengan inovasi yang

mempertimbangkan konsep atau ide dari sudut pandang strategis. Organisasi tanpa sadar terperosok dalam berbagai persoalan yang sulit ditangani. Perilaku yang kurang memperhatikan operasionalisasi ide-ide strategis pemimpin menjadi penghambat proses inovasi top-down dalam bisnis. Bawahan kurang memberikan perhatian pada pengembangan kegiatan dan lebih berkonsentrasi pada tugas-tugas rutin. Pemimpin organisasi secara otomatis tetap fokus pada tugas sehari-hari bahkan ketika mereka mempunyai ide-ide yang mungkin bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi.

Akar permasalahan ini pada hakikatnya adalah budaya organisasi yang tidak sengaja dibentuk menjadi budaya belajar. Garvin (2000) menegaskan bahwa budaya perusahaan yang menghargai pembelajaran diperlukan untuk mencapai keunikan dalam inovasi. Inovasi tidak dapat dihasilkan dalam suatu organisasi jika budayanya tidak berorientasi pada pembelajaran mengembangkan dan mengimplementasikan ide. Hal ini karena inovasi organisasi terhambat oleh penciptaan prosedur operasi yang kuno.

Keyakinan bahwa perusahaan publik memiliki struktur birokrasi yang tinggi juga membentuk perilaku bawahan yang menjadi hambatan bagi inovasi top-down.

Organisasi yang mematuhi aturan otoritas berisiko menjadi birokratis, namun terkadang hal ini dapat menumbuhkan kreativitas. Bawahan sering kali beroperasi di bawah prinsip pembagian kerja yang berbeda. Salah satunya peraturan yang harus dipatuhi oleh bawahan dalam melakukan tugasnya sehari-hari adalah peraturan yang berkaitan dengan jenis pekerjaan yang telah dikontrol secara menyeluruh. Segala kegiatan ekstrakurikuler harus diperhatikan juga, meski tidak dianggap sebagai kewajiban nyata. Dalam aspek kepemimpinan, inovasi dari bawah ke

atas menghadapi permasalahan yang berbeda dengan inovasi dari atas ke bawah. Ada yang berpendapat bahwa unsur yang paling disukai dan sangat penting dalam pembentukan inovasi adalah kepemimpinan. Meskipun para pemimpin sering kali mengaku peduli dan mendorong inovasi, mereka sering kali menghalangi hal tersebut. Sejumlah pemimpin yang berbicara dan mempunyai kemampuan untuk mengekang kebangkitan bottom-up, antara lain:

a) Waspada terhadap konsep-konsep baru

Komponen penting dari inisiatif untuk mendorong inovasi dalam pelayanan publik adalah pembaruan. Namun, kepemimpinan belum sepenuhnya menerima hal ini. Para pemimpin sering kali bersikap sinis dan tertutup terhadap konsep-konsep baru. Hal ini mungkin terjadi akibat keengganan pemimpin dalam mengambil risiko dan menerima hambatan dalam melakukan perubahan. Rendahnya kepercayaan pada bawahan adalah alasan umum lainnya bagi para pemimpin untuk menolak ide-ide inovatif. Para pemimpin meyakini bahwa kehadiran bawahan yang inovatif menimbulkan risiko terhadap kelangsungan hidup dan status mereka serta dapat mengakibatkan lingkungan organisasi yang tidak menguntungkan.

b) Fokus pada Proses administrasi  
Hambatan dalam proses Inovasi

Hal ini juga diakibatkan oleh tindakan para eksekutif yang menunjukkan konsentrasi prosedur administratif yang berlebihan. Sebelum bertemu dengan bawahan, para pemimpin kadang-kadang meminta mereka untuk mempresentasikan ide-ide mereka kepada banyak anggota staf atau unit. Butuh beberapa saat untuk menindaklanjuti berbagai konsep bawahan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah. Jika Anda perhatikan, Anda akan melihat

bahwa para pemimpin sangatlah buruk bagi perusahaan karena mereka gagal bertindak dengan cepat dan sengaja ketika masalah publik muncul.

c) Mengkritik Bawahan

Inovasi juga terhambat oleh cara pemimpin berperilaku, mereka terus-menerus mengkritik bawahannya. Ketika kritik digunakan untuk menyempurnakan konsep-konsep inovatif, kritik tersebut mungkin bersifat konstruktif dan alami. Pola yang ada saat ini menunjukkan bahwa kritik dari pemimpin di bawah Anda sebenarnya terlalu keras dan seringkali bersifat pribadi. Akibat hal ini, bawahan menjadi enggan atau takut untuk mengutarakan pendapatnya.

d) Menilai Kesalahan sebagai Kegagalan

Salah satu tindakan pemimpin dengan persepsi yang terus-menerus bahwa kesalahan yang dibuat oleh bawahan adalah kegagalan merupakan hambatan lain bagi kreativitas. Ketika bawahan mengadopsi ide-ide baru dan melakukan kesalahan, diasumsikan bahwa mereka belum memenuhi tugas dan kewajibannya. Pemimpin tidak menghargai upaya bawahannya dan tidak menerima bahwa membuat kesalahan adalah bagian penting dalam mencoba hal baru dan menjadi lebih baik. Proses mengubah ide menjadi inovasi pasti akan terhambat ketika pemimpin berpikir bahwa kesalahan yang dilakukan oleh bawahan adalah sebuah masalah.

e) Informasi Terbatas untuk Bawahan

Informasi utama yang digunakan dalam menghasilkan ide. Para pemimpin sering kali membatasi informasi secara berlebihan. Merupakan keyakinan para pemimpin bahwa tidak semua

informasi harus tersedia bagi bawahan. Informasi tertentu dapat diperoleh hanya melalui taktik di tingkat organisasi. Tidak diragukan lagi, tindakan para pemimpin menghambat proses inovasi dari bawah ke atas. Karena pengetahuan mereka lebih sedikit dari yang sebenarnya dibutuhkan, bawahan tidak dianjurkan untuk mengemukakan dan mengembangkan ide-ide baru.

f) **Perilaku Superior**

Perilaku pemimpin atasan juga dapat menghambat proses inovasi yang datang dari bawah. Pola pikir para CEO yang percaya bahwa dirinya adalah ahli dalam segala permasalahan yang dihadapi perusahaan inilah yang melatarbelakangi perilaku tersebut. Karena mereka percaya bahwa mereka memiliki lebih banyak pengalaman dibandingkan siapa pun di perusahaan, para pemimpin jarang mendengarkan atau menghargai pendapat orang lain, terutama pendapat bawahannya.

**3. Tantangan dari Luar Organisasi**

Aspek organisasi eksternal merupakan aspek yang sering diabaikan dalam proses inovasi. Selama evolusinya, lingkungan eksternal organisasi telah berkembang menjadi komponen penting dalam pembentukan inovasi. Menurut perspektif Eggers dan Singh (2009), sumber utama inovasi dan ide bagi suatu perusahaan adalah mitra eksternalnya. Proses inovasi sangat dibantu oleh pihak eksternal seperti kelompok non-pemerintah, sektor bisnis, dan bahkan lembaga pemerintah lainnya yang mempunyai kepentingan. Entitas-entitas ini biasanya berpartisipasi dalam dua proses inovasi utama: pembangkitan ide dan realisasi inovasi. Intinya, organisasi luar

dapat mendukung generasi dan implementasi ide, namun aktualisasi inovasi itu sendiri mungkin sulit.

Salah satu permasalahan yang mungkin dihadapi perusahaan dalam proses menghasilkan ide adalah pengungkapan informasi oleh pihak eksternal. Organisasi merasa kesulitan untuk mendorong kegiatan pembangkitan ide ketika mitra dari luar tidak bersedia memberikan informasi yang diperlukan. Hal ini mungkin terjadi akibat komunikasi yang tidak tepat mengenai isu atau fakta yang ada. Pada akhirnya, kurangnya landasan dan tujuan yang kuat dalam menghasilkan ide menghambat proses inovasi. Tahap ide menghadirkan hambatan yang lebih besar terhadap perwujudan luar organisasi. Karena banyaknya permasalahan yang muncul dari luar perusahaan, seringkali proses realisasinya mengalami kegagalan.

Sudut Pandang Menurut Eggers dan Singh (2009), organisasi eksternal mungkin memberikan setidaknya dua hambatan dalam proses pengembangan ide, dan hal ini terkait dengan tujuan dan sumber daya yang tersedia. Proses menghasilkan gagasan tentu akan terhambat dan tidak berjalan sebagaimana mestinya bila gagasan suatu organisasi tidak sejalan dengan tujuan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Kenyataan bahwa lembaga-lembaga publik sangat membutuhkan bantuan sumber daya dari pihak lain, termasuk lembaga pemerintah lain, lembaga swadaya masyarakat, dan pihak swasta, dalam menjalankan berbagai pilihannya, mendukung fenomena tersebut.

**4 .Dinamika Inovasi Pelayanan Publik**

Dinamika inovasi pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengembangan, implementasi, dan pengembangan ide-ide baru dalam rangka

meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan proses penelitian dan pengumpulan data untuk memahami apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat harus menjadi bagian dari proses inovasi. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pengembangan, dan evaluasi inovasi dapat membantu memastikan bahwa solusi yang diusulkan relevan dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Inovasi pelayanan publik seringkali memerlukan kerja sama antara berbagai pihak, termasuk lembaga pemerintah, swasta, LSM, dan individu. Kerjasama ini bisa mencakup berbagi sumber daya, pengetahuan, dan pengalaman. Sebelum mengimplementasikan inovasi secara luas, seringkali penting untuk menguji konsep tersebut melalui pilot project atau uji coba terbatas. Ini membantu mengidentifikasi masalah potensial dan memungkinkan penyesuaian sebelum meluncurkan inovasi kepada masyarakat secara keseluruhan. Mengembangkan solusi yang lebih matang dan meluncurkannya. Ini melibatkan perubahan dalam proses administrasi dan pelatihan pegawai dan inovasi harus terus dimonitor dan dievaluasi untuk memastikan bahwa mereka efektif dan sesuai dengan tujuan awal. Ini memungkinkan perbaikan dan penyesuaian jika diperlukan.

Inovasi yang terbukti berhasil dapat diperluas dan diimplementasikan pada skala yang lebih besar. Hal ini dapat melibatkan perluasan wilayah geografis atau perluasan layanan yang ditawarkan. Penting untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung berbagai aspek. Budaya organisasi adalah keseluruhan norma, nilai-nilai, keyakinan, praktik, dan perilaku yang mendefinisikan bagaimana orang bekerja bersama dalam suatu organisasi.

Proses demokrasi dan desentralisasi kekuasaan dari pusat ke daerah menjadi titik awal sektor publik Indonesia mulai fokus dalam menerapkan inovasi. Masyarakat kini mungkin menuntut peningkatan hak pelayanan karena tsunami demokrasi yang kini melanda negara ini. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, tanggap, dan berkeadilan menjadi kerangka bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik. Karena pelayanan publik harus ditingkatkan melalui kerja sama dengan masyarakat, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif melalui prosedur desentralisasi. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun apabila kualitas pelayanan yang efektif, efisien, bertanggung jawab, transparan, tanggap, dan adil tidak tercapai.

Temuan signifikan yang membahas layanan publik dengan mencapai efisiensi keuangan bahkan dengan sumber daya yang terbatas. Inovasi serupa, seperti GRMS (Government Resources Management System), juga muncul di sejumlah kota di Indonesia. Sistem ini pada dasarnya menggabungkan administrasi kontrak dan pencairan pekerjaan (e-delivery), perencanaan kerja (e-project planning), lelang elektronik (e-procurement), pemantauan aktivitas (e-controlling), dan pengukuran kinerja pegawai (e-kinerja). Pemerintah daerah sering kali memimpin dalam memulai inovasi publik terbatas yang terjadi di wilayah tersebut. Pendekatan ini membantu menjelaskan mengapa inovasi muncul di berbagai wilayah di Indonesia, dengan kecenderungan inovasi yang bersifat top-down. Meski bersifat top-down, namun pencapaian sejumlah bawahan tetap harus berkomitmen pada bentuk-bentuk inovatif.

Seorang kepala daerah tidak dapat menyelesaikan GRMS, inovasi perencanaan kota, dan sistem penganggaran berbasis kinerja sendirian. Sebagai pemimpin, kepala daerah tetap

mebutuhkan dukungan dan kolaborasi yang kuat dari rekan-rekannya di pemerintahan daerah, dan keterlibatan pemangku kepentingan sangat penting dalam kemajuan inovasi pelayanan publik. Inovasi tidak mungkin terjadi jika kapasitas pemimpin dalam mengkomunikasikan konsep tidak diimbangi dengan dedikasi pengikutnya. Ketika ada penolakan dari bawahan, ide yang diajukan pemimpin terkadang bisa gagal bahkan menjadi inovasi.

Mengingat pengetahuan ini, seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam menciptakan inovasi. Selain memiliki keterampilan berpikir strategis, seorang pemimpin harus mampu menginspirasi pengikutnya untuk berkomitmen pada cita-cita yang mereka dukung. Namun terkadang, memiliki seorang pemimpin mungkin akan mempersulit realisasi inovasi publik di Indonesia.

Pada akhirnya, pemimpin yang seharusnya berperan besar dalam menumbuhkan kreativitas justru menjadi penghambat terbesar transformasi ide yang berasal dari bawahan. Lebih tepatnya, dari perspektif dominasi, memiliki seorang pemimpin menghadirkan kesulitan dalam proses pembentukan inovasi. Dominasi pemimpin masih tertanam dalam organisasi publik di Indonesia, meskipun faktanya demokrasi pelayanan publik telah menjadi orientasi utama setelah reformasi.

Menurut Dwiyanto (2008), paternalism pola pikir yang menganggap pemimpin sebagai kelompok dominan masih dikembangkan di lembaga-lembaga publik di Indonesia. Karena bawahan terus bekerja penuh waktu di tingkat operasional, pimpinan belum menunjukkan penghargaan atas gagasan atau pendapat mereka. Tentu saja, subkultur ini dapat menimbulkan masalah bagi pengembangan inovasi dari bawah ke atas gagasan yang dihasilkan dari ketidakmampuan untuk

berubah. Keterlibatan pihak di luar pemerintah juga penting bagi terwujudnya inovasi di Indonesia, selain pimpinan dan bawahan.

Diakui, para pemain di luar perusahaan juga sangat menantikan proses mengubah ide menjadi inovasi. Kisah ini juga mengajarkan kita bahwa ide perlu dikomunikasikan kepada seluruh pemangku kepentingan terkait agar inovasi dapat terwujud. Dalam rangka mengembangkan inovasi pelayanan publik, akan terdapat komitmen dan semangat bersama ketika seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam memahami konsep dan tujuan yang ingin dicapai.

Proses panjang dalam mengadopsi inovasi ternyata sangat sulit dalam berbagai bentuk, berdasarkan penjelasan konseptual dan pengamatan terhadap dinamika implementasi inovasi sektor publik di Indonesia. Kesulitan-kesulitan ini sebagian besar disebabkan oleh para peserta dalam proses inovasi. Tindakan para pemain ini sering kali terjadi selama fase ide hingga inovasi. Pada akhirnya mustahil untuk mengubah ide-ide yang telah dimulai untuk mengatasi berbagai permasalahan atau meningkatkan pelayanan publik menjadi bentuk inovasi yang sesungguhnya. Jika dicermati, proses inovasi dipengaruhi oleh dua jenis pelaku yang berbeda: pelaku yang berasal dari dalam bisnis dan pelaku yang berasal dari luar.

Proses inovasi sangat dipengaruhi oleh para pelaku dalam suatu organisasi, baik itu pemimpin maupun bawahannya. Aktor eksternal, termasuk perusahaan komersial, kelompok non-pemerintah, dan entitas publik lain yang berkepentingan, mempunyai dampak signifikan terhadap proses inovasi. Masing-masing pelaku mempunyai kemampuan untuk berkreasi, namun bisa juga memperoleh ide dari perilaku lain, sehingga pada akhirnya keberhasilan proses inovasi ditentukan oleh kedua pelaku tersebut. Penjelasan ini

memperjelas bahwa perhatian yang cermat terhadap tindakan pihak internal dan eksternal sangatlah penting dalam penerapan inovasi publik.

## **SIMPULAN**

Fenomena nyata yang terjadi merupakan antitesis dari pemahaman. Perilaku pemimpin di depan publik sering kali menjadi sumber utama kekhawatiran jika menyangkut masalah internal. Salah satu faktor yang dianggap penting bagi keberhasilan proses inovasi adalah perilaku pemimpin. Kehadiran pihak luar dalam perusahaan yang seringkali diabaikan dalam proses inovasi. Pada akhirnya, berbagai saran organisasi masih gagal diwujudkan menjadi konsep-konsep inovatif. Posisi semua pemain kunci dalam proses inovasi mengajarkan kita bahwa, untuk mencapai tujuan ini, semua organisasi yang berkepentingan harus memberikan dukungan sepenuh hati. Mereka yang tertarik untuk melakukan inovasi dikategorikan menjadi dua kelompok: mereka yang berasal dari dalam dan mereka yang berasal dari luar. Di luar perusahaan. Pengetahuan tersebut membawa pada kesimpulan bahwa upaya realisasi inovasi diperlukan karena tuntutan masyarakat.

Seluruh anggota perusahaan harus bahu-membahu membangun komitmen organisasi guna mewujudkan inovasi. Komitmen organisasi sangat penting bagi pemimpin, tetapi juga penting bagi bawahan untuk mengaktualisasikan inovasi. Seluruh komponen organisasi itu sendiri, secara umum. Proses perubahan gagasan pemimpin akan terus menghadapi tantangan dan hambatan yang signifikan karena kurangnya komitmen. Kemudian, secara struktural, setiap unit kerja di dalam lembaga publik perlu memiliki komitmen yang sama terhadap proses inovasi.

Premis bahwa komitmen pemangku kepentingan sama pentingnya dengan realisasi inovasi publik dijelaskan oleh keterlibatan, tantangan, dan dukungan aktor

eksternal dalam proses inovasi organisasi. Secara khusus, fakta bahwa organisasi publik memiliki sumber daya yang terbatas untuk menyelesaikan berbagai tantangan publik menjadikan keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses inovasi menjadi suatu keharusan. Organisasi publik dan pelaku eksternal lainnya yang berkepentingan untuk mencapai inovasi pelayanan publik harus bekerja sama untuk mengambil tindakan kooperatif dan membina kolaborasi yang unggul dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi inovasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto. 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Birkinshaw, J., Bouquet, C. & Barsoux, JL (2011). The 5 myths of innovation. MIT Sloan Manage Rev, 52(2): 43-50
- Dwiyanto, A. (2008). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Erna Setijaningrum. 2009, Inovasi Pelayanan Publik, PT Revka Petra Media, Surabaya
- Eggers, W.D. & Singh, SK.. (2009). The public innovator's playbook: Nurturing bold ideas in government. Deloitte. Canada
- Fitriana, DN. (2020). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. 2(1).
- Hajad, Vellayati., Kemal Pasya., dan Ikhsan. 2020. Efektivitas Inovasi Klinik Gampong Dalam Pengelolaan Dana Desa di Kabupaten Aceh Barat. Spirit Publik, 15(1).

- Hamdam, dkk. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Hamrun., Nurul Khamisah Rahim., dan Ahmad Taufik. 2020. Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 67 – 82
- Handayani, Sri. 2016. Inovasi Layanan (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- Jusuf Irianto. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*, PT. Revka Petra Media, Surabaya.
- Karlinda, E. (2015). Optimalisasi fiskal bagi pertumbuhan ekonomi daerah: Peran belanja operasional dan belanja modal. *KPPOD Brief April-Juni 2015:1-9*.
- Marzali, A. (2016). *Antropologi & Pembangunan Indonesia*. Prenada Media.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Salge, T. O., & Vera, A. (2012). *Benefiting from public sector innovation: The moderating role of customer and learning orientation*. *Public Administration Review*, 72(4), 550 - 559.
- Garvin, D.A. (2000). *Building a learning organization*. *Harvard Business Review*, 93402: 78-91.
- Hesselbein, F., Goldsmith, M & Somerville, I., (2002). *Leading for innovation*. Jossey-Bass.San Fransisco.
- Herwanto, T. S. (2015). *Pentingnya komitmen penuh organisasi dan stakeholders dalam mewujudkan inovasi publik*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik.e-book*. Diakses pada 22 Mei 2022.