

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kementerian PANRB) merupakan program strategis yang dirancang untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di Indonesia. Kompetisi ini bertujuan untuk memotivasi instansi pemerintah dalam melahirkan dan menerapkan inovasi yang dapat memperbaiki cara mereka memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam rencana strategis Kementerian PANRB tahun 2020-2024, Kementerian PANRB mendorong penerapan Satu Instansi Satu Inovasi (*One Agency, One Innovation*) dengan tujuan agar setiap instansi pemerintah dapat menghasilkan inovasi setiap tahunnya. Dengan mendorong instansi pemerintah untuk berpikir kreatif dan melakukan reformasi, kompetisi ini diharapkan dapat menciptakan perubahan signifikan dalam cara layanan publik diselenggarakan, menjadikannya lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Proses kompetisi dimulai dengan pengumpulan proposal inovasi dari berbagai instansi pemerintah, baik pada tingkat kementerian, instansi, maupun pemerintah daerah, BUMN/ BUMD. Proposal yang diajukan mencakup deskripsi rinci mengenai inovasi yang dilakukan sesuai dengan kriteria kompetisi inovasi pelayanan publik. Penilaian dilakukan oleh panel juri yang terdiri dari para ahli dan profesional di bidang pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

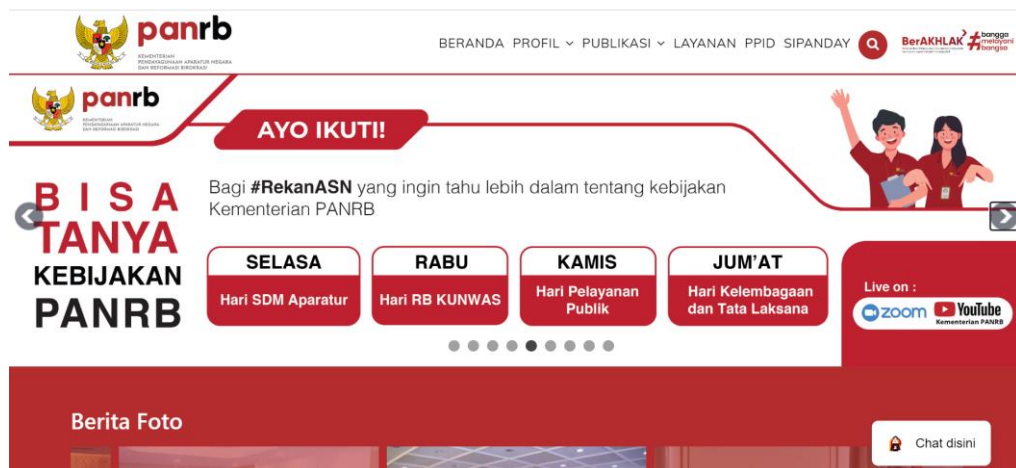
Salah satu fokus utama dari kompetisi ini adalah untuk mengatasi berbagai tantangan yang ada dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang lambat, kurangnya transparansi, dan ketidaknyamanan dalam berinteraksi dengan pemerintah. Inovasi yang diterima dapat mencakup penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempermudah akses dan proses administrasi, perubahan dalam prosedur layanan, atau model-model baru dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Melalui pengenalan solusi-solusi kreatif ini, kompetisi ini berupaya untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih modern dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Kompetisi ini juga berfungsi sebagai platform untuk pembelajaran dan pertukaran pengetahuan antarinstansi pemerintah. Dengan berbagi pengalaman dan hasil dari berbagai inovasi, peserta dapat belajar dari praktik terbaik yang diterapkan di lokasi lain dan mengadaptasi ide-ide tersebut untuk diterapkan di wilayah mereka masing-masing. Diskusi dan presentasi yang berlangsung selama kompetisi memberikan kesempatan bagi para peserta untuk memperoleh wawasan baru dan membangun jaringan dengan rekan-rekan mereka dari berbagai daerah dan sektor.

Penghargaan yang diberikan dalam kompetisi ini tidak hanya berperan sebagai penghargaan atas pencapaian, tetapi juga sebagai dorongan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan inovasi. Instansi yang berhasil meraih penghargaan akan mendapatkan dukungan tambahan untuk melanjutkan dan memperluas penerapan inovasi mereka. Hal ini mencerminkan komitmen Kementerian PANRB untuk tidak hanya mendorong inovasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa hasil inovasi tersebut dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat. Selain penghargaan, kompetisi ini juga diharapkan dapat menciptakan dampak yang lebih luas dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Dengan mengidentifikasi dan mendukung praktik-praktik terbaik dalam pelayanan publik, kompetisi ini berkontribusi pada upaya untuk menciptakan birokrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan efektif. Dengan demikian, kompetisi ini menjadi bagian dari agenda reformasi yang lebih besar untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan kualitas layanan publik.

Secara keseluruhan, Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik merupakan langkah penting dalam upaya Kementerian PANRB untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam sektor publik. Dengan memfasilitasi pertukaran ide, memberikan penghargaan atas inovasi, dan mendukung implementasi solusi yang terbukti efektif, kompetisi ini memainkan peran kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih unggul di seluruh Indonesia. Ini mencerminkan dedikasi pemerintah untuk membangun birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan menghadapi tantangan zaman dengan solusi yang inovatif. Melalui kompetisi ini, Kementerian PANRB tidak hanya mengharapkan terwujudnya perubahan positif dalam pelayanan publik, tetapi juga menciptakan budaya inovasi yang mendalam di seluruh sektor publik. Ini adalah bagian dari upaya jangka panjang untuk memastikan bahwa setiap lapisan pemerintahan dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada hasil, sehingga dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kesejahteraan masyarakat dan kemajuan bangsa.



Gambar 1.1 Halaman Website KemenPAN-RB
Sumber: Website KemenPAN-RB

1.2. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah mengambil langkah-langkah progresif dalam menerapkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik di seluruh negeri. Seiring dengan visi untuk mewujudkan Indonesia berkembang menjadi negara yang maju dan memiliki daya saing yang tinggi di era digital, pemerintah telah memprioritaskan pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi serta memperkuat kerangka regulasi untuk mendukung inovasi di sektor ini. yang dimaksud dengan pemerintah adalah sekelompok orang yang memiliki kewenangan khusus untuk menjalankan kekuasaan, dalam hal ini kekuasaan yang sah, serta melindungi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui tindakan dan pelaksanaan berbagai kebijakan (Sugiman, 2018).

Di masa lalu, tantangan infrastruktur dan akses terhadap teknologi seringkali menjadi hambatan bagi kemajuan pelayanan publik di Indonesia. Namun, dengan berbagai program inisiatif seperti Palapa Ring, yang merupakan proyek jaringan serat optik yang menghubungkan seluruh wilayah Indonesia, serta investasi dalam pengembangan teknologi satelit dan telekomunikasi, pemerintah telah berhasil mengatasi sebagian besar kendala ini. Dengan demikian, akses internet telah meningkat secara signifikan di seluruh negeri, membuka pintu bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik secara online dengan lebih mudah dan efisien.

Selain infrastruktur, pemerintah juga telah fokus pada pengembangan aplikasi dan platform digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif seperti Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), yang memungkinkan warga untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka secara online dan mendapatkan tanggapan dari pemerintah, telah membuka jalur komunikasi yang lebih langsung antara pemerintah dan rakyat. Namun, tantangan terus ada dalam mengimplementasikan teknologi untuk pelayanan publik secara merata di seluruh negeri. Disparitas akses teknologi antara perkotaan dan pedesaan, serta kurangnya literasi digital di beberapa daerah, masih menjadi hambatan yang perlu diatasi.

Transformasi digital sebagai dampak yang diperoleh atas digunakannya kombinasi inovasi digital yang dihasilkan sehingga menimbulkan perubahan terhadap struktur, nilai, proses, posisi ataupun ekosistem di dalam organisasi maupun lingkungan luar organisasi (Kristophorus Hadiono¹, Rina Candra Noor Santi 2020). Indonesia saat ini tengah memasuki era revolusi industri 4.0 dimana dampak disrupsi teknologi digital semakin dirasakan secara massif. Industri 4.0, yang merupakan fase lanjutan dari perkembangan industri teknologi, menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi digital seperti *internet of things*, *cloud computing*, dan *artificial intelligence*. Dalam konteks ini, masyarakat mengharapkan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam semua aspek pengurusan, termasuk pelayanan publik. Tuntutan akan pelayanan yang prima menjadi semakin tinggi, mengingat kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan dalam aktivitas sehari-hari. Seiring dengan itu, birokrasi dituntut untuk bertransformasi menjadi lebih responsif, dialogis, dan pragmatis, selaras dengan prinsip *good governance* yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik juga semakin ditekankan, karena inovasi dalam pelayanan publik seringkali merupakan hasil dari evaluasi dan perbaikan berkelanjutan atas masukan dari masyarakat. Dengan demikian, semakin aktif partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan umpan balik terhadap pelayanan publik, semakin besar potensi untuk terciptanya inovasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

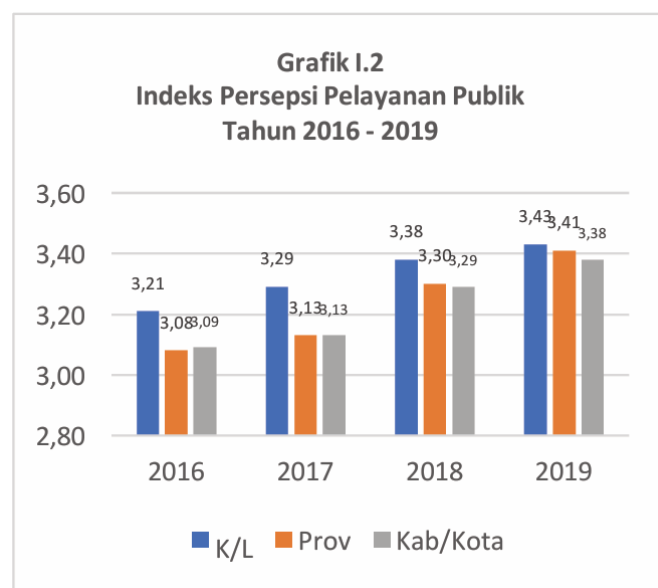
Penyelenggara layanan harus berinovasi karena beberapa alasan yang mendasar. Adanya beragam regulasi yang mengatur bidang pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta peraturan lainnya, yang menjadikan inovasi sebagai kewajiban bagi penyelenggara. Perubahan zaman dan kondisi, khususnya dengan masuknya era disrupsi industri 4.0 yang didominasi oleh teknologi digital, mengharuskan penyelenggara untuk merespons

perubahan tersebut agar tidak terjebak dalam stagnasi. Meningkatnya ekspektasi pengguna layanan yang semakin sadar akan hak mereka, mendorong penyelenggara untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan tuntutan dan harapan mereka yang semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Adapun RPJPN 2005–2025, Visi Indonesia 2045, serta visi dan misi Presiden menjadi dasar utama dalam penyusunan RPJMN 2020–2024. Ketiga dokumen tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam tujuh agenda pembangunan nasional. Adapun tujuh agenda dalam RPJMN IV tahun 2020–2024 meliputi: memperkuat ketahanan ekonomi untuk pertumbuhan yang inklusif dan berkeadilan, mengembangkan wilayah untuk mengurangi kesenjangan dan menjamin pemerataan, meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia, melakukan revolusi mental dan pembangunan kebudayaan, memperkuat infrastruktur untuk mendukung pengembangan ekonomi dan pelayanan dasar, membangun lingkungan hidup yang berkelanjutan serta meningkatkan ketahanan terhadap bencana dan perubahan iklim dan memperkuat stabilitas politik, hukum, pertahanan, keamanan (Polhukhankam), serta transformasi pelayanan publik. Dari ketujuh agenda tersebut, peran Kementerian PANRB secara langsung berada pada agenda ketujuh, yaitu dalam hal transformasi pelayanan publik. Dalam aspek strategis pelayanan publik, Kementerian PANRB menekankan pentingnya membangun kepercayaan publik. Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah penguatan sistem pengaduan masyarakat sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan warga. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini menjadi bentuk partisipasi publik yang penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik adalah suatu aspek yang sangat penting dan dibutuhkan di setiap negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku (Zulfa et al., 2020). Pelayanan publik yang berkualitas menjadi cermin dari keberhasilan reformasi birokrasi. Untuk itu, langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja

organisasi pelayanan publik harus dijalankan secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Transformasi mindset birokrat dari pemegang kekuasaan menjadi pelayanan kepada masyarakat, reorganisasi struktur kelembagaan pelayanan, penyederhanaan prosedur layanan, penerapan standar pelayanan minimal, integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu, semuanya merupakan bagian dari solusi yang diperlukan.



Gambar 1.2 Indeks Persepsi Pelayanan Publik Tahun 2016-2019
Sumber: Renstra KemenPAN-RB 2020-2024

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai instansi pemerintah. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, dan hasilnya diekspresikan dalam bentuk Indeks Pelayanan Publik. Proses pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sesuai dengan Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 tahun 2017. Evaluasi pertama kali dilaksanakan pada tahun 2017, dengan fokus terbatas pada unit pelayanan yang diselenggarakan oleh 72 Kabupaten/Kota. Kemudian,

pada tahun 2018, cakupan evaluasi diperluas menjadi 208 Kabupaten/Kota dan 57 Kementerian/Lembaga (K/L). Dengan demikian, evaluasi ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan, serta memberikan dasar untuk upaya peningkatan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Tabel 1.1 Nilai dan Sebutan Indeks Pelayanan Publik

<i>Range Nilai</i>	<i>Kategori</i>	<i>Makna</i>
0 – 1,00	F	Prioritas Pembinaan
1,01 – 1,50	E	Prioritas Pembinaan
1,51 – 2,00	D	Prioritas Pembinaan
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Pelayanan publik yang baik merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja organisasi layanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Upaya ini mencakup perubahan pola pikir birokrat dari mental penguasa menjadi pelayan masyarakat, penataan kelembagaan, penyederhanaan prosedur, penerapan standar pelayanan minimal, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, penerapan sistem manajemen mutu, serta penanganan pengaduan masyarakat. Untuk memperkuat dasar hukum pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah telah mengesahkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, hasilnya belum sepenuhnya selaras dengan perkembangan, terutama dalam hal teknologi dan

informasi yang membutuhkan respon cepat. Pelayanan publik yang optimal membutuhkan aparatur yang profesional serta didukung sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas penyelenggara pelayanan publik perlu mengacu pada standar kinerja yang diakui secara internasional. Untuk mengukur kinerja tersebut, Kementerian PANRB melakukan evaluasi tahunan terhadap unit pelayanan publik, yang hasilnya dituangkan dalam Indeks Pelayanan Publik. Evaluasi ini menggunakan instrumen berdasarkan PermenPAN yang mengatur enam aspek utama: kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi. Hasil evaluasi dikategorikan ke dalam sembilan tingkatan, mulai dari yang terendah yaitu kategori prioritas pembinaan hingga yang tertinggi yaitu kategori A atau pelayanan prima.

Berdasarkan artikel Ombudsman RI, Mohammad (2003) yang ditulis oleh Fauziah Kurniati, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tergantung pada aspek pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Dilihat dari sisi dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki sejumlah kelemahan, seperti kurang responsif, kurang informatif, sulit diakses, kurang koordinasi, birokratis, kurang peka terhadap keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat, serta inefisiensi. Ketidaktahuan masyarakat tentang pelayanan publik dan minimnya responsivitas dari penyelenggara layanan menjadi tantangan utama yang akan dihadapi oleh pemerintah Indonesia. Untuk mengatasi hal ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) berperan penting dalam mendorong peningkatan kapasitas penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik di seluruh negeri. Melalui program-program dan inisiatifnya, Kementerian PANRB tidak hanya meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi mengenai layanan publik, tetapi juga memberikan dukungan kepada penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Inovasi dapat dikenali dalam berbagai bentuk, dan klasifikasinya dapat berbeda-beda tergantung pada objek inovasi tersebut (Wahyudi Septian, 2019).

Kementerian PANRB telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mendorong inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Langkah-langkah ini mencakup partisipasi aktif dalam mengikutsertakan inovasi pelayanan publik Indonesia dalam kompetisi internasional, menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik secara global. Namun, tidak hanya di tingkat global, Kementerian PANRB juga menjalin kolaborasi erat dengan Pemerintah Daerah (Pemda) untuk mendapatkan masukan terkait program replika inovasi. Dengan demikian, kementerian ini tidak hanya memperhatikan aspek pengembangan inovasi secara luas, tetapi juga memastikan bahwa inisiatif-inisiatif inovatif tersebut dapat diadopsi dan diterapkan secara efektif di tingkat lokal. Dengan upaya terus menerus ini, Kementerian PANRB bertujuan untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang dinamis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat posisi Indonesia sebagai pemimpin dalam inovasi pelayanan publik di tingkat internasional. Saat ini, inovasi dalam pelayanan dianggap sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat atas layanan yang efektif dan praktis (Rahma Katrina D & Meirinawati, 2017). Berbagai inovasi yang telah dilakukan berhasil memberikan dampak positif yang signifikan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik ini tidak terlepas dari berbagai inovasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Inovasi-inovasi tersebut mendorong perbaikan dalam berbagai aspek layanan, yang pada akhirnya tercermin dalam hasil evaluasi Indeks Pelayanan Publik (IPP). Persentase Indeks Pelayanan Publik dengan predikat "baik" mencerminkan jumlah instansi pemerintah yang memiliki unit pelayanan publik (UPP) yang mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Instansi pemerintah yang dikategorikan memiliki IPP "baik" adalah instansi yang UPP-nya memperoleh nilai evaluasi di atas 3,5 atau dengan predikat minimal "B" (baik). Penilaian IPP ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada tahun 2019, evaluasi terhadap 808 UPP

dilakukan pada 305 instansi pemerintah, baik dari kementerian/lembaga (K/L) maupun pemerintah daerah, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.2 Hasil Evaluasi Unit Pelayanan Publik Minimal “Baik” Tahun 2019

Kategori	K/L		Provinsi		Kab/kota		Jumlah	
	IP	UPP	IP	UPP	IP	UPP	IP	UPP
A (pelayanan Prima)	2	2	-	3	2	21	4	26
A- (Sangat Baik)	21	21	1	13	28	121	50	155
B (Baik)	22	22	13	27	79	185	114	234
B- (Baik dengan catatan)	5	5	13	31	61	131	78	167
Minimal Baik	50	50	27	74	169	458	245	582
C (Cukup)	2	2	5	15	37	133	44	150
C- (Cukup dengan catatan)	-	-	1	5	8	48	9	53
D (Prioritas Pembinaan)	-	-	-	1	2	20	2	21
E (Prioritas Pembinaan)					1	2	1	2
Jumlah	52	52	33	95	220	661	305	808

Hasil pada tabel memperlihatkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah telah mencapai standar pelayanan publik yang cukup baik, dengan rincian 50 kementerian/lembaga (96,15%), 27 pemerintah provinsi (78,79%), dan 169 pemerintah kabupaten/kota (76,82%) mendapatkan IPP minimal B-. Pencapaian ini tentu tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari berbagai upaya strategis yang dilakukan untuk mendorong perbaikan layanan secara menyeluruh. Salah satu upaya yang berperan signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui kompetisi inovasi tingkat nasional. Pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan untuk terus menemukan cara-cara baru yang sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Terobosan yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi kunci dalam mewujudkan hal tersebut. Untuk itu, Kementerian PANRB mendorong lahirnya gerakan *One Agency, One Innovation* (Satu Instansi Satu Inovasi) yang menargetkan setiap instansi pemerintah mampu menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Sebagai bentuk penghargaan dan pemacu semangat, Kementerian PANRB juga menyelenggarakan kompetisi untuk memilih inovasi pelayanan publik terbaik. Kompetisi ini telah berlangsung sejak tahun 2014 dan menjadi

salah satu wadah penting dalam mendorong budaya inovasi di lingkungan birokrasi.

Kementerian PANRB dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia diadakan kompetisi inovasi pelayanan publik setiap tahunnya. Dengan melalui inovasi pelayanan yang dimiliki oleh kemenPAN-RB yaitu adanya sistem berbasis web, yang berisi jaringan informasi dan dokumentasi untuk mendukung pembangunan inovasi dalam pelayanan publik yaitu Sistem Inofmasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK). Kementerian PANRB telah mengambil tindakan nyata untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia dengan menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik setiap tahun. SINOVIK dikembangkan sebagai platform yang menyediakan jaringan informasi dan dokumentasi untuk mendukung pengembangan inovasi dalam pelayanan publik. Melalui portal SINOVIK, Kementerian PANRB mengumpulkan semua proposal inovasi yang diajukan oleh berbagai pihak, termasuk Kementerian/instansi, pemerintah daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Langkah ini bertujuan untuk memperluas partisipasi dan mendukung kolaborasi lintas sektor dalam menghasilkan ide-ide inovatif untuk meningkatkan pelayanan publik di seluruh negeri. Dengan memanfaatkan SINOVIK sebagai sarana untuk menghimpun dan mengevaluasi proposal inovasi, Kementerian PANRB memastikan bahwa proses seleksi berlangsung secara akuntabel dan transparan. Hal ini juga membuka peluang bagi penyelenggara pelayanan publik untuk saling belajar dan berbagi praktik terbaik, menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan penyebaran inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Dengan terus mengadakan kompetisi ini dan memanfaatkan teknologi untuk mengelola dan mendokumentasikan inovasi, kementerian PANRB bertekad untuk mempercepat transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih baik, guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat Indonesia dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Penting untuk dicatat bahwa upaya pembinaan inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada kegiatan kompetisi semata. Pembinaan inovasi

pelayanan publik juga mencakup pengembangan dan penyebarluasan inovasi melalui transfer pengetahuan dan replikasi model-model pelayanan yang sukses. Dengan cara ini, inovasi yang telah terbukti berhasil dapat diterapkan secara lebih luas dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan terus mendorong dan memperkuat upaya pembinaan inovasi pelayanan publik, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menghasilkan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan pondasi penting bagi kemajuan suatu negara dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Sebagai Kementerian PANRB, peran dan tanggung jawabnya dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keterjangkauan layanan publik sangatlah penting. Dengan mengadopsi pendekatan inovatif, Kementerian PANRB dapat merancang dan melaksanakan kompetisi inovasi pelayanan publik yang dapat diikuti oleh instansi pusat, daerah, maupun BUMN/D untuk melakukan layanan pemerintah yang cepat dan adaptif agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun tujuan Kementerian PANRB melakukan kompetisi untuk mendorong kementerian/ lembaga, pemerintah daerah, maupun BUMN/D untuk terus menumbuhkan inovasi-inovasi terbaru.

Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik oleh Kementerian PANRB bukan hanya tentang menghadirkan perubahan teknologi atau sistem namun juga tentang merubah paradigma dan budaya pelayanan publik agar lebih responsif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Dengan pendekatan yang komprehensif dan terpadu, Kementerian PANRB dapat memainkan peran yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memperkuat fondasi demokrasi dan pemerintahan yang baik di Indonesia. Reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam agenda pembangunan di Indonesia. Namun, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, masih memiliki tantangan dan kendala yang harus

diatasi. Salah satu aspek yang menjadi fokus adalah kemampuan untuk menghasilkan dan menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. Kementerian PANRB sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola dan mendorong inovasi di sektor pelayanan publik. Namun, untuk dapat melaksanakan perannya secara optimal, diperlukan pemahaman mendalam tentang kondisi yang dihadapi dalam menerapkan inovasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014, inovasi diimplementasikan sebagai bagian dari upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pembangunan dan pengembangan inovasi dalam pelayanan publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dianggap penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, melalui penyelenggaraan kompetisi inovasi pelayanan publik oleh Kementerian PANRB, diharapkan partisipasi dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, dapat semakin meningkat. Adapun tujuan utama dari kompetisi ini adalah untuk mendorong adopsi inovasi pelayanan publik yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Melalui kompetisi ini, pemerintah berharap bahwa setiap daerah akan dapat menghasilkan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan lokal mereka, sehingga memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan mencerminkan keberagaman dan kompleksitas masyarakat Indonesia secara menyeluruh. Selain memastikan inovasi yang merata, pemerintah juga mengharapkan bahwa kualitas pelayanan publik secara keseluruhan akan meningkat, menciptakan lingkungan di mana setiap warga negara dapat mengakses layanan publik yang berkualitas tanpa terkecuali. Dengan demikian, upaya ini merupakan langkah strategis dalam mewujudkan visi pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan efektif dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

Pada agustus tahun 2018 Kementerian PANRB melakukan rapat monitoring dan evaluasi Replikasi Inovasi Pelayanan Publik, pada rapat tersebut pemerintah

terus melakuakn berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, seperti dengan mendorong inovasi di setiap instansi. Untuk memastikan inovasi yang telah ada bisa diterapkan secara luas, replikasi akan menjadi fokus utama bagi pemerintah untuk beberapa tahun ke depan, dengan tujuan mencapai pelayanan publik kelas dunia pada tahun 2024. Menurut Diah Natalisa yaitu Deputy Pelayanan Publik Kementerian PANRB, langkah ini adalah bentuk dukungan terhadap Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024, dengan harapan bahwa pada tahun 2024, pelayanan publik di Indonesia akan setara dengan standar dunia. “Dengan adanya inovasi pelayanan publik yang berkualitas, diharapkan proses replikasi inovasi tersebut akan menghasilkan hasil yang optimal,” tambahnya.

Dalam kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* Penyusunan Pedoman Replikasi Inovasi Pelayanan Publik, dari Pemerintah Daerah pada februari 2020, Asisten Deputy Koordinasi dan Fasilitasi Strategi Pengembangan Praktik Terbaik Pelayanan Publik Kementerian PANRB Ajib Rakhmawanto mengatakan bahwa setelah 10 tahun melaksanakan kompetisi inovasi pelayanan publik, kami merasa penting untuk mengevaluasi program tersebut guna menilai pencapaiannya serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, disempurnakan, atau dioptimalkan, agar pembinaan inovasi pelayanan publik dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Sehingga selama 10 tahun pelaksanaan kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik, Kementerian PANRB belum melakukan evaluasi.

Berdasarkan fenomena diatas, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai perkembangan inovasi pelayanan publik di Indonesia, dengan mengidentifikasi berdasarkan jenis inovasi pelayanan publik, letak geografis daerah yang ikut serta kompetisi pelayanan publik, lembaga inovasi pelayanan publik dan lain sebagainya. Dalam hal ini, evaluasi akan dilakukan melalui analisis terhadap data Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2020–2023. Adapun rincian jumlah inovator yang berpartisipasi dalam kompetisi tersebut selama periode tersebut adalah sebagai berikut kementerian sebanyak 50, lembaga 36, pemerintah provinsi 17, pemerintah kota 96, pemerintah kabupaten 241, dan BUMN sebanyak

4. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan, serta peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas inovasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, Kementerian PAN-RB dapat memainkan peran yang lebih proaktif dan efektif dalam mendukung upaya pembangunan dan reformasi birokrasi yang berkelanjutan di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Inovasi Pelayanan Publik Dari Kompetisi Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Pada Tahun 2020-2023”**

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014, inovasi merupakan suatu proses kreatif yang melibatkan penciptaan pengetahuan baru, baik melalui penemuan yang benar-benar baru atau melalui modifikasi dan penyempurnaan dari ide yang sudah ada sebelumnya, dengan tujuan menghasilkan sesuatu yang berbeda dan memberikan nilai tambah.pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik merupakan suatu terobosan dalam jenis pelayanan yang melibatkan ide atau gagasan kreatif, baik yang bersifat orisinal maupun adaptasi atau modifikasi, yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak selalu memerlukan penemuan yang benar-benar baru, melainkan bisa juga berupa pendekatan baru yang sesuai dengan konteks, di mana inovasi tidak hanya datang dari ide yang sepenuhnya baru, tetapi juga bisa berupa pengembangan atau peningkatan kualitas dari inovasi yang sudah ada.

Peran pemerintah terhadap pelayanan publik sangatlah penting karena pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyediaan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah

satu bentuk kontrak sosial antara pemerintah dan rakyat, di mana pemerintah diharapkan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memadai sebagai balasan atas kewajiban warga negara dalam membayar pajak dan mematuhi hukum. Pemerintah memiliki beberapa peran kunci dalam penyediaan pelayanan publik. Pertama, pemerintah bertanggung jawab untuk merancang, mengatur, dan melaksanakan kebijakan publik yang berkaitan dengan penyediaan layanan tersebut. Ini mencakup pembuatan regulasi, penetapan standar layanan, dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk menyelenggarakan layanan tersebut. Selanjutnya, pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu. Ini mencakup pembangunan infrastruktur, penciptaan sistem informasi, dan promosi aksesibilitas bagi kelompok-kelompok rentan.

Secara keseluruhan, peran pemerintah terhadap pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan dan regulasi hingga implementasi dan pengawasan. Dengan memainkan peran ini dengan baik, pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan untuk kebutuhan masyarakat secara efisien, efektif, dan adil, serta berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif

Objek penelitian ini adalah kompetisi inovasi pelayanan publik yang diadakan oleh Kementerian PANRB. Penelitian ini berfokus terhadap perkembangan kompetisi inovasi pelayanan publik yang diadakan sejak tahun 2014. Namun penelitin ini menganalisis perkembangan kompetisi inovasi pelayanan publik pada tahun 2020-2023, penelitian ini dilakukan untuk memahami perkembangan inovasi pelayanan publik di Indonesia.

Melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pemerintah mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik yang menjadi sebuah langkah strategis dalam mendorong perubahan positif dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Kompetisi ini memberikan

platform bagi berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk berlomba-lomba menciptakan ide-ide inovatif yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang mereka sediakan kepada masyarakat. Salah satu tujuan utama dari kompetisi ini adalah untuk dapat mengidentifikasi, memperluas, dan menyebarkan praktik-praktik terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan mengadakan kompetisi, Kemenpan RB memberikan pengakuan dan dorongan kepada instansi-instansi yang berhasil menerapkan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik mereka, serta memberikan inspirasi bagi instansi lainnya untuk melakukan hal serupa. Kompetisi inovasi pelayanan publik juga menjadi sarana untuk memperkuat kolaborasi antarinstansi dan meningkatkan sinergi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pertukaran pengalaman dan pengetahuan antarinstansi, kompetisi ini tidak hanya memperkaya wawasan dan keterampilan personel pemerintah, tetapi juga memperkuat jaringan kerja sama yang dapat mendukung terciptanya solusi-solusi inovatif yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Namun dalam pelaksanaan selama 10 tahun, kompetisi inovasi pelayanan publik belum dilakukan evaluasi, hal itu diketahui pada februari tahun 2024 pada saat kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) Penyusunan Pedoman Replikasi Inovasi Pelayanan Publik, dari Pemerintah Daerah.

Analisis ini akan membantu pemerintah dalam mengevaluasi kompetisi inovasi pelayanan publik berdasarkan variabel penelitian, seperti inovator, tipe inovasi, hasil inovasi, sektor kebijakan, perspektif geografis, serta mengimplikasikan kebijakan inovasi yang dapat diterapkan oleh Kementerian PANRB di masa depan.

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, peneliti menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana inovator pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023 ?

2. Bagaimana tipe inovasi pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023 ?
3. Bagaimana hasil inovasi pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023 ?
4. Bagaimana sektor kebijakan dimana inovasi diterapkan pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023 ?
5. Bagaimana perspektif geografis pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023 ?
6. Bagaimana implikasi analisis dari pertanyaan 1 sampai 5 terhadap kebijakan inovasi pelayanan publik di Indonesia yang harus diterapkan oleh Kementerian PANRB?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui inovator pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023.
2. Untuk mengetahui tipe inovasi pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023.
3. Untuk mengetahui hasil inovasi pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023.
4. Untuk mengetahui sektor kebijakan dimana inovasi diterapkan pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023.
5. Untuk perspektif geografis pada kompetisi inovasi pelayanan publik di KemenPAN-RB pada tahun 2020 – 2023.
6. Untuk mengetahui implikasi analisis dari pertanyaan 1 sampai 5 terhadap kebijakan inovasi pelayanan publik di Indonesia yang harus diterapkan oleh KemenPAN-RB.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan dan tujuan yang didefinisikan sebelumnya, maka manfaat dari penelitian yang dilakukan ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) aspek, diantaranya.

1.5.1 Aspek Praktisi

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia pada periode yang disebutkan. Hasilnya dapat digunakan oleh pemerintah sebagai dasar dalam merancang kebijakan inovasi pelayanan publik.

1.5.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini akan memberikan pemahaman menyeluruh tentang inovasi pelayanan publik dan dapat menjadi acuan untuk penelitian masa depan di tingkat pemerintah pusat maupun daerah dalam bidang tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan Akhir

Pada bagian ini berisikan informasi tentang sistematika dan penjelasan ringkas yang terdiri dari BAB I sampai BAB V pada penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini berisikan informasi atau penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Yang mana isi dari BAB ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Thesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB ini berisi teori – teori yang berhubungan dengan penelitian ini, baik itu teori umum sampai ke teori khusus, disertai dengan penelitian sebelumnya dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran dengan hipotesis (jika diperlukan).

BAB III METODE PENELITIAN

BAB ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian ini. Bagian ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. BAB ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.