



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
Kabupaten Purwakarta**

POLICY BRIEF :
Identifikasi Inovasi Pelayanan Publik
Tinjauan Teoritis Manajemen dan Proses Inovasi



Disusun Oleh :

ENDRA PRASEITYO, ST.MT.
Analisis Kebijakan Ahli Muda

**Bidang Penelitian
Pengembangan dan Pelaporan**

2023



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**

Jalan Gandanegara No. 25 Telepon/Fax. (0264) 8307463
Website : www.bappelitbangda.purwakarta.go.id e-mail : bappedakabpurwakarta@gmail.com
Purwakarta - 41111

SURAT PERINTAH

Nomor : KPG.11.01/199/Litb-Bappelitbangda/2023

Dasar : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Analis Kebijakan dan Angka Kreditnya.

MEMERINTAHKAN

Kepada : Nama : Endra Prasetyo, ST., MT.
NIP : 19750130 200604 1 006
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina/ IV.a
Jabatan : Analis Kebijakan Ahli Muda
Unit Kerja : Bappelitbangda Kab. Purwakarta

Untuk : Menyusun *Policy Paper* (Makalah Kebijakan)/ *Policy Brief* (Ringkasan Kebijakan) dengan tema Inovasi Daerah untuk mendukung Pengembangan Inovasi Daerah di Kabupaten Purwakarta.

Demikian agar dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

Ditetapkan di : Purwakarta
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN PURWAKARTA**



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Disandatangani secara elektronik oleh
KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN PURWAKARTA

Hj. NINA HERLINA, S.Sos
Pembina Tk. I/IV b

Lembar Persetujuan
POLICY BRIEF
Identifikasi Inovasi Pelayanan Publik
Tinjauan Teoritis Manajemen Proses Inovasi

Purwakarta, Juli 2023

Penyusun :
Analisis Kebijakan Ahli Muda



Endra Prasetyo, ST.MT
Pembina / IV.a
NIP. 19750130 200604 1 006

Menyetujui :
Kepala Bidang Penelitian Pengembangan
dan Pelaporan



Dyah Imas Tisnaniadewy, AKS. MM.
NIP. 19710215 199303 2 009
Pembina / IV.a

Mengetahui

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Purwakarta



Nina Herlina, S. Sos
NIP. 19690101 199501 2 003
Pembina Tk. I/ IV.b

POLICY BRIEF

Identifikasi Inovasi Pelayanan Publik

Tinjauan Teoritis Manajemen Proses Inovasi

Resume :

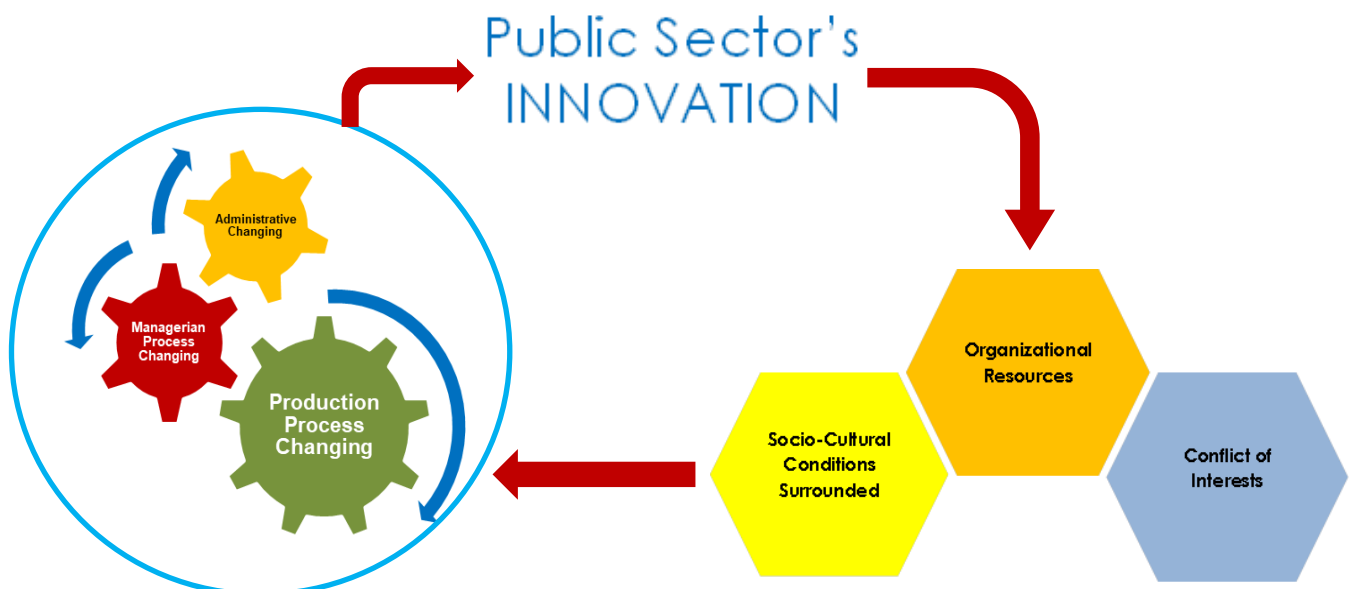
Inovasi Proses Kerja merupakan bagian terbesar dari inovasi pelayanan sektor publik, yang meletakkan posisi pelayan publik lebih kepada adopter inovasi alih-alih sebagai innovator disebabkan karena adanya kekakuan proses birokrasi (rigid bureaucracy process) dan adanya kemudahan dalam mencari ide-ide / inovasi kreatif dalam pelayanan publik dengan melihat pada proses /prosedur operasional pekerjaan rutin. Dalam kondisi ini, diperlukan pemikiran dan kreatifitas di luar sistem (out-of the box) dari pelayan publik dalam pencarian ide-ide inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan dan meluaskan pelayanan publik.

Saran Kebijakan :

Dengan demikian, kesempatan pengembangan inovasi pelayanan publik selain mengacu kepada hasil identifikasi terhadap proses kerja / operasional rutin pelayanan publik sehari-hari, juga dapat diidentifikasi pada ide-ide tentang kegiatan-kegiatan pendukung pelaksanaan program-program pemerintah yang bersifat relatif sekunder namun krusial, yang bersifat menyentuh kebutuhan masyarakat secara langsung.

Tinjauan Teoritis

Pembahasan tentang inovasi tidak dapat dipisahkan dari tahapan/proses inovasi, yaitu tahapan/proses realisasi atau perwujudan satu atau beberapa aktivitas dengan cara atau metode yang baru, atau adalah perwujudan satu atau beberapa aktivitas secara radikal yang berkaitan dengan atau dibatasi oleh kepentingan-kepentingan politis, keorganisasian dan sumber daya. Adapun implementasi dari seluruh proses inovasi menuntut adanya peralihan, atau bisa jadi perubahan, terhadap cara kerja administratif, proses pengolahan atau bahkan perubahan proses manajerial. Konsekuensinya, inovasi yang dilakukan oleh suatu organisasi atau anggota-anggota organisasi tidak selalu berhasil dengan baik, bukan hanya tentang hasil inovasinya, namun juga di dalam proses pelaksanaan inovasi itu sendiri, sehingga penerapan inovasi pada sektor publik terbatas secara alamiah pada poin-poin limit sumber daya organisasi, kondisi-kondisi sosio-kultural yang melingkupinya dan adanya keragaman konflik kepentingan (Davenport, 1993 dalam Saryazdi, 2022). Menurut pendapat Penulis, ketiga komponen di atas (limit sumber daya organisasi, implementasi dan hasil inovasi) merupakan 3 bagian dari suatu siklus pembentukan inovasi, khususnya inovasi publik, yang dinamis dan kontinyu (berkelanjutan).



Inovasi Pelayanan Publik Saat ini : Tinjauan Umum

Di dalam lingkup sektor publik / pemerintahan, inovasi merupakan topik diskusi atau pembahasan yang masih terdepan sampai saat ini, walaupun masih menjadi isu minor pada pembahasan kebijakan di dalam lembaga-lembaga sektor publik itu sendiri (Davenport, 1993, dalam Saryazdi, 2022), yang lebih disebabkan oleh adanya batasan-batasan atau limit-limit sumber daya organisasi, kondisi-kondisi sosio-kultural yang melingkupinya dan adanya keragaman konflik kepentingan sebagaimana telah dijelaskan di atas. Di sisi lain, selama beberapa tahun terakhir, teknologi-teknologi terkini yang telah memasuki dan secara langsung mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, dan secara filosofis maupun terapan telah menciptakan berbagai ide, baik yang telah diimplementasikan atau belum diimplementasikan, di dalam melakukan, merubah atau bahkan memperbarui (transformasi) proses produksi pelayanan publik. Saryazdi (2022) menyebutkan bahwa penerapan inovasi teknologi selama beberapa tahun terakhir terutama pada sektor industri telah membuka mata sebagian besar manajer/stakeholders sektor publik (birokrat) pentingnya inovasi teknologi terapan tersebut untuk diimplementasikan pada prosedur pelayanan di sektor publik.

Ciri-Ciri Inovasi Pelayanan Publik

De Vries et al (2016) dalam Saryazdi (2022) menyebutkan bahwa Inovasi Proses Kerja (IPK) merupakan bagian terbesar dari inovasi pelayanan sektor publik, terutama disebabkan oleh ide-ide atau pemikiran-pemikiran perubahan proses manajemen sektor publik dan/atau kebutuhan percepatan dan keakuratan pelayanan publik lebih kepada penerapan konsep e-government. Djellal et al (2013) dalam Saryazdi (2022) menyebutkan bahwa institusi-institusi publik di dalam IPK lebih sebagai adopter (pengadopsi / pelaku penerapan) alih-alih (instead of) sebagai innovator (penemu). Penulis berpendapat bahwa kondisi ini lebih disebabkan oleh :

- 1) Adanya kekakuan proses birokrasi (rigid bureaucracy process) yang berarti alur penyusunan kebijakan yang bersifat top-down (sesuai perintah), yang mendasari pola pikir para pelayan publik (public service officer) sadar atau tidak secara psikologis lebih bersifat menunggu perintah dari atasan (taking order). Hal ini berarti IPK atau jenis inovasi pelayanan publik lain yang mungkin diperlukan bergantung kepada inisiatif dan daya kreatifitas pimpinan (top management).
- 2) Adanya kemudahan dalam mencari ide-ide / inovasi kreatif dalam pelayanan publik dengan melihat pada proses /prosedur operasional pekerjaan rutin untuk mencari titik-titik kelemahan (weakness) atau keterlambatan (delays) yang ada lalu melakukan proses identifikasi atas kelambatan proses atau kekurangtelitian hasil produksi dari proses tersebut, sehingga inovasi yang perlu dipikirkan adalah bagaimana menghilangkan, atau minimal meminimalisir kelambatan, kekurangtelitian dan/atau kelebihan biaya dan energi atas proses kerja tersebut.

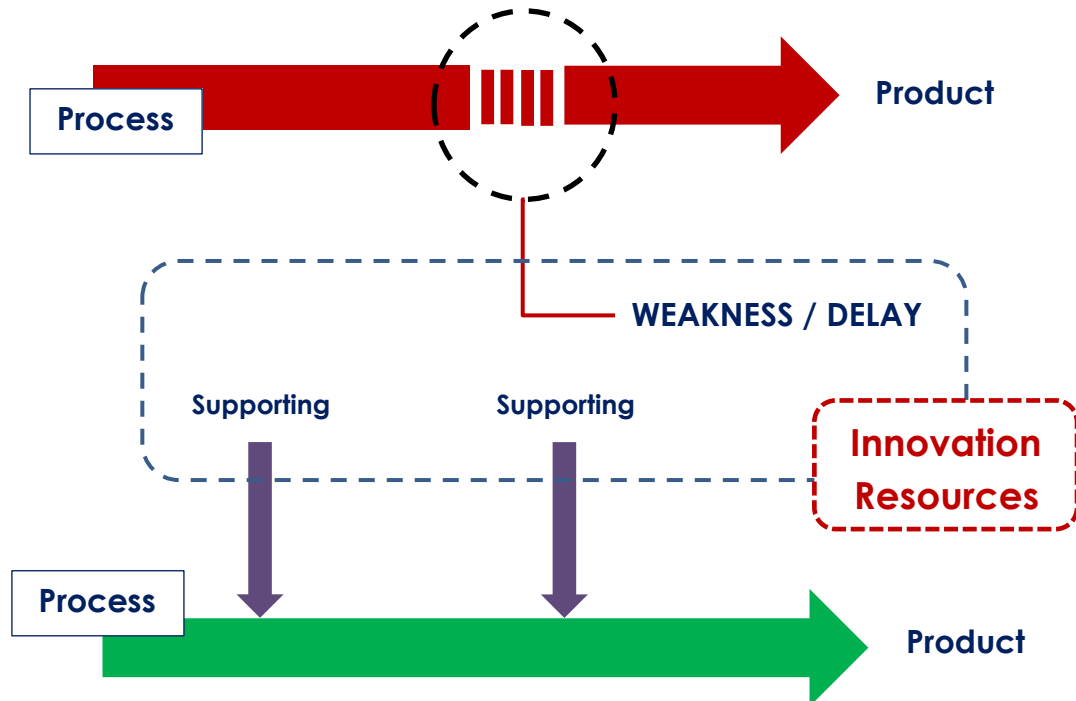
Identifikasi Inovasi Pelayanan Publik

Dengan demikian, tingkat kesempatan (opportunity) di dalam menghasilkan inovasi pelayanan publik, dari probabilitas kualitatif terbesar, lebih bergantung kepada hasil identifikasi atas :

- a) **Kebutuhan perbaikan (efisiensi pelayanan atau peningkatan jangkauan pelayanan publik)**, seperti perluasan areal / jangkauan pelayanan publik, atau just-in time public service (pemenuhan kebutuhan produk layanan publik secara lebih terukur, lebih detil dan lebih cepat), seperti digitalisasi proses dan /atau produk pelayanan publik (paperless public work and/product) untuk efisiensi biaya dan energi pemrosesan layanan sebagaimana telah dijelaskan di atas, atau pelayanan bergerak (mobile public service), pembuatan aplikasi pelayanan mobile yang terhubung kepada gawai (gadget) berbasis online.
- b) **Pemenuhan supporting tools (pendukung) keberhasilan pelaksanaan program-program pemerintah** yang relatif bersifat sekunder dan krusial, seperti mobile library (perpustakaan bergerak) dalam mendukung peningkatan indeks literasi publik, mobil gizi keliling untuk membantu pengurangan angka kurang gizi dan angka stunting pada bayi, balita dan anak-anak, enyediaan mobile landslide supervisory (kendaraan survei dan pengawasan titik-titik tebing rawan longsor) yang dilengkapi dengan alat ukur kelandaian tebing dan perhitungan angka aman longsor, atau mobile market (kendaraan pasar keliling) yang membawa sejumlah komoditas pokok tertentu dengan harga jual discount sebagai pendukung peningkatan daya beli masyarakat, pengurangan angka kemiskinan dan angka stunting pada bayi, balita dan anak-anak.

Kesimpulan

Dengan demikian, kesempatan pengembangan inovasi pelayanan publik selain mengacu kepada hasil identifikasi terhadap proses kerja / operasional rutin pelayanan publik sehari-hari, juga terdapat pada inovasi pendukung pelaksanaan program-program pemerintah yang bersifat relatif sekunder namun krusial, yang bersifat menyentuh kebutuhan masyarakat secara langsung.



Referensi

Saryazdi, A.K, 2022, Process Innovation in Public Sector, Excelia Business School (CERIIM), IRGO (Institut de Recherche en Gestion des Organisations), University of Bordeaux, France.