

INOVASI PELAKSANAAN FUNGSI PEMERINTAHAN DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN SIPIL KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI PELAYAN PUBLIK**Nadir¹, Achmad Holidi²**^{1,2}Universitas Maduranadir@unira.ac.id¹, achmadholidi40@gmail.com²

ABSTRACT; *This article discusses the role of innovation in the implementation of government functions to improve the quality of public services. Innovation is considered a crucial instrument for creating efficiency and effectiveness in public services, utilizing technologies such as Electronic-Based Government Systems (SPBE), Artificial Intelligence (AI), and e-government. Beyond technological aspects, innovation also encompasses improvements in processes, organizations, and service concepts that are oriented toward public needs. To support innovation, investment in technological infrastructure, professional human resource development, and the development of a culture of innovation through support and recognition of successful innovations are necessary. Despite facing various internal barriers such as limited infrastructure and rigid bureaucracy, collaboration between government and citizens is key to successful innovation. Theory-based approaches such as the New Public Service and the service contract innovation model, as well as M-Government, emphasize the importance of active public participation in the service process. With the continuous implementation of innovation and the support of appropriate policies, the government can increase the transparency, accountability, and responsiveness of public services, thereby effectively meeting public needs and expectations. In conclusion, a culture of innovation supported by technology and community collaboration is a key factor in realizing better public services that are oriented toward the interests of citizens.*

Keywords: *Innovation, Government, Civil Service, Public Service.*

ABSTRAK; Artikel ini membahas peran inovasi dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dianggap sebagai instrumen penting dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, dengan pemanfaatan teknologi seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Artificial Intelligence (AI), dan e-government. Selain aspek teknologi, inovasi juga meliputi peningkatan proses, organisasi, dan konsep layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk mendukung inovasi, diperlukan investasi pada infrastruktur teknologi, pengembangan sumber daya manusia yang profesional, serta pembangunan budaya inovasi melalui dukungan dan penghargaan terhadap inovasi yang berhasil. Meskipun menghadapi berbagai hambatan internal seperti keterbatasan infrastruktur dan birokrasi yang kaku, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci keberhasilan inovasi.

Pendekatan berbasis teori seperti New Public Service dan model inovasi kontrak pelayanan serta M-Government menegaskan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan penerapan inovasi yang berkelanjutan dan didukung oleh kebijakan yang tepat, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan publik sehingga secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesimpulannya, budaya inovasi yang didukung teknologi dan kolaborasi masyarakat menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

Kata Kunci: Inovasi, Pemerintahan, Pelayanan Sipil, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintahan ialah melayani, memberikan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, demi kepentingan masyarakat dan kesejahteraan hidup orang banyak. (Aneta, 2012). Menurut Sudrajat dan Andhika, penerapan inovasi yang baik didasari oleh pengetahuan yang baru tentang kebutuhan masyarakat, hal ini akan memberikan dampak positif terhadap pemerintahan, inovasi merupakan sebuah cara untuk menciptakan suatu hal yang berbeda dan lebih baik daripada sebelumnya. (Farhan, 2023). Menurut Moon, memasuki era yang dipenuhi oleh *The Development of Technology Information* atau perkembangan teknologi informasi, misalnya *e-government* menjadi salah satu langkah utama dalam upaya pelaksanaan fungsi pemerintahan yang baik. (Utami, 2023). Oleh karena itu pemerintah melihat bahwa inovasi tersebut merupakan suatu kebutuhan penting bagi masyarakat. (Utaminingsih et al., 2022). Namun inovasi ini tidak hanya berkaitan dengan sebatas penggunaan teknologi, melainkan mencakup proses perubahan dalam setiap pengambilan kebijakan (*public policy*) dalam pemerintahan. Dalam pelaksanaan fungsi Pemerintahan ditinjau dari perspektif pelayanan sipil, bahwa secara tidak langsung pemerintah menempatkan warga negara atau masyarakat sebagai inti dari segala bentuk kebijakan dan layanan pemerintah dengan tujuan untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan publik serta yang lebih penting untuk bisa membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. (Vigoda-Gadot, 2007).

Pelaksanaan fungsi pemerintahan yang baik akan senantiasa memiliki komitmen terhadap peningkatan pelayanan publik disertai dengan inovasi yang dituangkan ke berbagai kebijakan seperti Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian disertai dengan dukungan dari presiden sebagai kepala pemerintahan yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pada pasal

2 disebutkan bahwa Sistem ini mengemban prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efesiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. Untuk lebih terkendalnya proses pelayanan publik yang di berikan pemerintah dengan sistem SPBE atau disebut *E-Government*. Dalam sebuah artikel diungkapkan *E-government provides greater accessibility and better responsiveness by taking into accounts the needs expectation of citizens.* (Danila & Abdullah, 2014). Penerapan Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini mampu memberikan akses cepat serta responsif yang bagus sesuai dengan harapan masyarakat. Berbagai macam inisiatif telah dilakukan seperti pembangunan gedung pelayanan publik atau *Mall of Public service*. Hal ini merupakan bukti pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetap eksis dan terus berkembang seiring dengan pesatnya teknologi. Meskipun pemerintah sudah mengimplementasikan inovasi tersebut, seringkali menghadapi tantangan internal. Mariano dan Bangsawan mengatakan *pertama*, keterbatasan ketersediaan infrastruktur teknologi informatika. *Kedua*, Kurang mahirnya pemerintah dalam memanfaatkan SPBE, serta perbedaan perspektif kebijakan SPBE antara pemerintah pusat dan daerah. *Ketiga*, kurangnya keterbiasaan kerja (birokrasi) yang selama ini berkerja secara terpisah atau masing-masing, dan sekarang harus terhubung dan terintegrasi data sama dengan pemerintah pusat. (Kencono et al., 2024). Tantangan eksternal berupa *local culture* atau budaya lokal, kesiapan masyarakat sebagai objek pelayanan dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dalam pengimplementasian *e-government*. (Ridwan Satya Nurhakim, 2014).

Artikel ini akan menganalisis secara mendalam tentang inovasi pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam perspektif pelayanan sipil, demi mewujudkan pemerintahan yang baik, responsif dan berorientasi pada masyarakat publik.

Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam perspektif pelayanan sipil kepada masyarakat sebagai layanan publik?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendorong dan menghambat inovasi pelaksanaan pemerintahan?
3. Bagaimana dampak inovasi yang telah diterapkan terhadap kualitas pelayanan publik?.

LANDASAN TEORI

Artikel ini didasarkan kepada beberapa teori tentang inovasi dalam pelayanan publik untuk dapat membantu, mempermudah dan meminimalisir pemikiran-pemikiran yang keluar dari judul artikel ini, serta dapat menganalisis tentang inovasi dalam pelayanan sipil dengan baik.

1. New Public Service

Teori pemikiran yang telah dikembangkan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. New Public Service (NPS) yang dikemukakan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, muncul sebagai respons untuk mengedepankan kepentingan pelayanan. Teori menegaskan bahwa peran utama pemerintah adalah melayani warga negara (citizens), bukan sekadar pelanggan. Prinsip-prinsip NPS meliputi: melayani, bukan mengemudikan; mencari kepentingan publik, bukan hanya melayani pelanggan; menghargai kewarganegaraan, bukan kewirausahaan; berpikir strategis, bertindak demokratis; menyadari bahwa akuntabilitas tidak sederhana; melayani, bukan menguasai; dan menghargai orang, bukan hanya produktivitas. (Kurniawan, 2017).

Relevansi: Perspektif pelayanan sipil dalam artikel ini sangat selaras dengan inti NPS yang menekankan nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan partisipasi warga dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi dalam NPS diarahkan untuk meningkatkan nilai publik dan memberdayakan warga

2. Teori Inovasi Sektor Publik

Menurut De Vries, dkk. Inovasi sektor publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru, produk, atau prosedur baru yang dimaksudkan untuk memberikan manfaat signifikan bagi efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil dalam sektor publik. Definisi ini menekankan bahwa inovasi bukan hanya tentang kebaruan, tetapi juga tentang penciptaan nilai publik yang nyata. (Farida, Umi. Qasabandiah, Muhammad Kholidina. Bahtiar, 2025) Inovasi dapat berupa inovasi produk/layanan, inovasi proses, inovasi organisasi, atau inovasi konsep/model. Faktor pendorong inovasi seringkali meliputi tekanan eksternal (misalnya, tuntutan masyarakat), dukungan kepemimpinan, ketersediaan sumber daya, dan budaya organisasi yang adaptif.

Teori inovasi sektor publik tidak terlepas dari fungsi pemerintahan yaitu pelayanan publik. Menurut Holle berpendapat bahwa Menurut Holle, E. S mengemukakan pendapat bahwa keberadaan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik, memberikan upaya

efektivitas terhadap sistem dan tata laksana pelayanan publik sehingga dapat diselenggarakan lebih berguna dan memberikan hasil yang memuaskan, menciptakan kreativitas, kemandirian, serta masyarakat dalam proses pembangunan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Peningkatan pelayanan pemerintahan desa

Relevansi: Teori ini menyediakan kerangka untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan jenis-jenis inovasi yang relevan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut

3. Konsep Good Governance

Akhmad, dkk berpendapat bahwa konsep Good Governance berkaitan dengan proses aktivitas dalam melaksanakan fungsi pemerintahan untuk kepentingan umum. Pemerintahan yang baik atau good governance merupakan suatu proses dalam melaksanakan beberapa tugas dasar pemerintah yaitu untuk menjamin keamanan setiap masyarakat. Good Governance mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan supremasi hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan. (Mustanir & Latif, 2020)

Relevansi: Inovasi dalam pelayanan sipil harus didasari pada prinsip-prinsip good governance dan secara aktif mendorong partisipasi warga untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan inovasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan *Library Research* atau studi kepustakaan, berupa artikel-artikel maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan inovasi fungsi pemerintahan dalam perspektif pelayanan sipil kepada masyarakat, serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan secara sistematis dan teratur, untuk memudahkan melakukan analisis serta dapat memberikan hasil pembahasan yang lebih baik. Peneliti menganalisis riset yang telah dilakukan oleh para akademisi tentang inovasi pelayanan publik yang disediakan pemerintah dengan membuat inovasi agar fungsi pemerintahan berjalan dengan baik dan efisien. (Daraba et al., 2023)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara analisis data bersifat kualitatif dan hasil dari penelitian ini menekankan pada inovasi pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam perspektif pelayanan sipil kepada masyarakat sebagai layanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Pelaksanaan Fungsi Pemerintahan Sebagai Pelayanan Sipil

Berdasarkan regulasi dan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah melalui Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi merupakan suatu terobosan mengenai jenis pelayanan berupa gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi bukan selalu berkaitan dengan ide atau gagasan yang baru melainkan meningkatkan inovasi yang sudah ada untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. (Koeswara, 2023)

Pelaksanaan Fungsi Pemerintahan sebagai pelayanan sipil pada dasarnya ditujukan untuk manusia atau masyarakat, sudah menjadi suatu fitrah lahiriah pemerintahan untuk melakukan pelayanan, untuk mengatur dan mengurus terhadap pelayanan publik maka pemerintah membuat undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 3 disebutkan bahwa maksud dan tujuan di berlakukannya undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat sebagai manusia yang hidup disuatu negara sudah membutuhkan pelayanan. Rusli berpendapat bahwa manusia selalu membutuhkan pelayanan. (Mahsyar, 2011). Menurut Mergel, inovasi merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi menjadi sangat penting dilakukan karena beberapa alasan:

- 1) Peningkatan Sumber Daya Alam
- 2) Responsif Terhadap Persoalan
- 3) Transparansi dan Akuntabilitas
- 4) Peningkatan Kualitas Pelayanan
- 5) Menjadikan Masyarakat Lebih Mandiri. (Utami, 2023)

Ada 2 model inovasi yang dapat diterapkan untuk dapat mengatasi berbagai macam persoalan yang terjadi di masyarakat:

1. Model Kontrak Pelayanan

Ide Osborne dan Plastrik mengemukakan bahwa model ini memiliki standar pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan atas dasar usulan dari masyarakat dan pemerintah merespon usulan tersebut dengan memberikan harapan kepada masyarakat untuk melaksanakan usulan tersebut dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Model ini memposisikan masyarakat sebagai pusat dari segala bentuk pelayanan. Oleh karena itu pemenuhan terhadap kebutuhan dan mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan harus menjadi prioritas utama dalam proses pelaksanaan pelayanan. Model ini dapat diasumsikan sebagai kontrak antara masyarakat publik dengan pemerintah birokrasi untuk memberikan jaminan serta kualitas pelayanan yang bermutu. Keberadaan kontrak ini dapat memberikan hak-hak kepada masyarakat yang merasa dirugikan oleh pemerintah birokrasi ketika proses pelayanan dilakukan.

2. Model *M-Government*

Model ini sebagai penyeimbang pesatnya teknologi yang saat ini dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi alat bantu yang sangat efektif bagi pemerintah birokrasi untuk memaksimalkan kinerjanya. Istilah *M-Government* sebenarnya diambil dari E-Government. E-Government merupakan satu dari sekian banyak cara untuk menjalankan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Indonesia menggunakan E-Government dengan istilah SPBE Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini tentunya bukan hal yang baru bagi birokrasi pemerintahan. Adanya model ini melatih sumber daya manusia agar mampu mengoperasikan teknologi dengan baik serta menyajikan pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah. pelayanan yang sebelumnya masyarakat harus mengakses layanan dengan terpaku pada tempat dan waktu dan saat ini masyarakat dapat menikmati pelayanan dimanapun dan kapanpun. (Mahsyar, 2011)

Sistem pemerintahan yang sebelumnya sentralistik menjadi desentralistik, dengan pertimbangan bahwa fungsi pelaksanaan pemerintahan sebagai pelayanan sipil yang ditujukan ialah masyarakat di daerah-daerah kabupaten atau kota. Sehingga makna penyelenggaraan pemerintahan ini disebut sebagai Otonomi Daerah untuk memberikan keleluasaan yang seluas-luasnya kepada daerah untuk menjalankan kewenangan yang nyata dan bertanggung jawab

terhadap kekuasaan pemerintahan daerah masing-masing secara proporsional dan berkeadilan. Hal ini dilakukan untuk menampakkan pemerintahan yang bersih, transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan pelayanan publik yang memenuhi terhadap segala kepentingan masyarakat, menjadi bukti bahwa pemerintah menjalankan kewenangan sebagaimana mestinya. (Ridwan Satya Nurhakim, 2014). Terdapat banyak sekali inovasi yang sudah diterapkan oleh pemerintah ditingkat provinsi maupun ditingkat pemerintah kabupaten atau kota. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Akhmad Farhan dari tahun 2014-2022 bahwa kategori inovasi paling banyak ialah disektor kesehatan (36, 06%), administrasi, pemberdayaan masyarakat dan pendidikan. Inovasi disektor kesehatan dilakukan lebih banyak karena terbatasnya jumlah tenaga kesehatan yang menumpuk pada wilayah perkotaan. Sedangkan didaerah terpencil masih kekurangan tenaga kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dalam sektor pelayanan kesehatan. Oleh karena itu keberadaan inovasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih efisien. (Farhan, 2023). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) memberikan pemberitahuan terkait Top 35 Inovasi Pelayanan Publik ditahun 2016. Penetapan Top 35 melalui Keputusan Menteri PANRB No. 99/ 2016 tentang Penetapan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Yang telah seleksi dari Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, dari 2.476 inovasi peserta kompetisi inovasi pelayanan publik 2016. Kompetisi dilakukan oleh oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang dikenal dengan United Nation Public Services Award (UNPSA) yang dikemas dengan program sebagai salah satu cara untuk memunculkan daya saing dari lembaga pemerintan sampai pada tingkat pemerintah kabupaten atau kota, sehingga kompetisi ini diharapkan menjadi pemicu terciptanya inovasi-inovasi yang lebih baik demi terwujudnya pelayanan yang bermutu dan berkualitas ini merupakan wujud dari program one agency, one innovation yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun. (Kurniawan, 2017).

Pemerintah secara terus-menerus merancang, menyusun rencana untuk tetap memperhatikan terhadap kebutuhan masyarakat atau layanan publik agar tetap merasakan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Penerapan inovasi menjadi suatu hal yang sangat krusial bagi keberlangsungan pelayanan publik, inovasi terus dikembangkan serta memperhatikan inovasi yang sudah berjalan dengan baik dan memunculkan ide-ide baru untuk menciptakan inovasi baru untuk tetap menyesuaikan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

B. Faktor-Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi Pemerintahan Sebagai Pelayanan Sipil Kepada Masyarakat

Penerapan inovasi sudah diterapkan diberbagai bidang seperti kesehatan, adminstrasi, pemberdayaan masyarakat, pendidikan dan sebagainya. Hal ini tentu tidak menutup kemungkinan inovasi akan terus berjalan dengan baik seiring dengan pergeseran dari waktu ke waktu. Inovasi pelaksanaan fungsi pemerintahan sebagai pelayanan sipil seringkali dihadapi dengan beberapa hambatan:

1. Weak Leadership

Kepemimpinan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi terhadap perkembangan inovasi. Kepemimpinan yang lemah dapat disebabkan oleh kurangnya *experience to be the leader* untuk memotivasi sumber daya secara efektif serta mengarahkan, mengelola untuk mendukung inovasi, sehingga hal ini yang dapat menimbulkan kesulitan dalam menyesuaikan terhadap segala bentuk perubahan.

2. A gap Of Understanding

Perbedaan perspektif dan pemahaman terhadap sebuah inovasi diantara para pegawai atau sumber daya yang bekerja pada inovasi tersebut, sehingga dapat menyebabkan ketidaksepahaman atau ketidakselarasan pemikiran dan seringkali menimbulkan perdebatan, *that must be pro and contra*

3. Resistant Culture

Resistant Culture muncul disebabkan oleh kebiasaan yang sudah menjadi sikap yang secara spontan tidak menerima terhadap perubahan dengan alasan menjaga kenyamanan dan stabilitas kerja. (Putra, 2017)

Pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan menerapkan SPBE sistem pemerintahan berbasis elektronik, merupakan bentuk inovasi yang salah satu tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih terjamin dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Namun penerapan ini tidak selamanya berjalan sesuai dengan kehendak awal pemerintah dalam membentuk sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, ditemukan banyak sekali hambatan dan tantang untuk mengoperasikan sistem ini dan dipastikan berjalan dengan baik. Hambatan yang dapat ditemukan dalam pengimplementasian sistem ini baik dari pemerintah maupun masyarakat sebagai berikut:

1) Standarisasi dan Sosialisasi

Keberadaan undang-undang, peraturan pemerintah, serta petunjuk tentang pengimplementasian e-government sudah di berikan kepada pemerintah baik ditingkat provinsi, pemerintah daerah, pemerintah kabupaten atau kota masih terjadi penafsiran sendiri-sendiri terhadap petunjuk dan peraturan diatas karena persoalan petunjuk dan teknis dan cara pengoperasiannya yang tidak jelas. Hal ini merupakan kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni untuk melakukan pengelolaan terhadap sistem e-government.

2) Literasi Masyarakat

Kurang meratanya literasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan kegunaan dan manfaat e-government. Hal ini disebabkan oleh kebanyakan penduduk atau masyarakat berada pada golongan menengah kebawah. Faktor ini yang menyebabkan adanya keraguan dalam mengimpelemntasikan e-government didaerah pemerintah kota dan pemerintah kota.

3) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Penghambat implementasi selanjutnya berkenaan dengan hardware and provider layanan teknologi informasi dan komunikasi belum sepenuhnya merata hingga ke wilayah atau daerah-daerah terpencil yang berkenaan dengan teknologi masih kurang memadai, Seringkali masalah ini ditambah dengan tingginya budget sarana dan prasana teknologi. (Sosiawan, 2008)

Dalam menjalankan inovasi fungsi pemerintahan, selain banyak ditemukannya hambatan, ada hal positif yang terus dibangun oleh pemerintah sebagai suatu solusi serta strategi untuk mengembangkan dan mendorong inovasi secara terus-menerus. Dari berbagai literatur serta penelitian-penelitianh yang telah dilakukan oleh akademisi di tingkat pemerintahan daerah ditemukan faktor-faktor pendorong inovasi pelayanan publik, yaitu:

1. Faktor *Awareness*

Pendorong inovasi dapat di timbulkan oleh faktor kesadaran aparatur pemerintah, semangat untuk berdedikasi dan berkomitmen untuk selalu melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan sebagai pelayanan sipil kepada masyarakat, dengan berpegang teguh pada standar pelayanan yang baik.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor ini berkenaan dengan segala bentuk peralatan, perlengkapan kerja yang digunakan dalam melaksanakan fungsi pemerintahan

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor ini berkenaan dengan kemampuan sumber daya manusia yang terlibat dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, pelaksana pemerintahan dituntut untuk bisa terus beradaptasi dan berkembang menumbuhkan ide-ide baru atau mempertahankan ide yang sudah ada untuk tetap di terapkan dengan baik sehingga tercipta pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. (Mulyono, 2017)

Araujo dan Denhardt & Denhardt berpendapat bahwa faktor yang dapat mendorong inovasi sebagai berikut:(Daraba et al., 2023)

1. Faedah Adanya Teknologi

Keberadaan teknologi sangat memberikan dampak positif kepada pemerintah untuk menciptakan peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang inovatif dan efisien. Teknologi ini dapat mempermudah pemerintah untuk mengelola big data tentang pelayanan publik dan dapat memperkirakan kebutuhan masyarakat.

2. Investasi pada infrastruktur Teknologi

Langkah untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan publik dapat didorong oleh peningkatan investasi oleh pemerintah terhadap infrastruktur teknologi serta pengembangan pendidikan terhadap Sumber daya manusia demi terlahirnya SDM yang mempunyai keterampilan yang profesional.

3. Membangun Budaya Inovasi

Pemerintah dalam hal membangun budaya inovasi ini dapat dilakukan dengan memberikan support, penghargaan terhadap inovasi yang sudah berhasil memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pemerintah harus mendorong masyarakat untuk bisa berorientasi dalam pengembangan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Inovasi merupakan suatu cara yang dinilai oleh pemerintah lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sipil kepada masyarakat. Hal ini sebagai bentuk pemanfaatan

teknologi yang terus menerus berkembang seperti sistem pemerintahan berbasis elektronik SPBE telah diterapkan diberbagai negara terutama Indonesia. Penerapan inovasi seringkali mendapatkan hambatan dan pendorong perkembangan inovasi, saat ini Sumber daya manusia SDM yang ditunjuk sebagai pelayan sipil dapat dibantu oleh *Artificial Intelligence* (AI), sehingga mampu untuk menjalankan inovasi yang bersifat sistem elektronik. Inovasi dapat dikatakan terealisasi dengan baik kepada masyarakat ialah dengan adanya saling support antara masyarakat dan pemerintah untuk membudayakan inovasi. Literasi masyarakat tentang inovasi akan lebih luas dan masyarakat dapat mengakses pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah dan masyarakat dapat merasakan kepastian adanya pemerintahan. Teori inovasi yang sudah disebutkan menjadi landasan yang sangat penting dalam mengembangkan kapasitas inovasi disektor publik. Keberhasilan inovasi dapat ditandai dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, artinya tujuan inovasi dibuat sesuai dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat dan menjadi solusi yang ditujukan untuk segala bentuk persoalan yang sedang dialami masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Danila, R., & Abdullah, A. (2014). User's satisfaction on e-government services: An integrated model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 575–582.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Farida, Umi. Qasabandiah, Muhammad Kholidina. Bahtiar, H. (2025). *Inovasi manajemen sektor publik* (T. Y. Z. M. Muhammadiyah (ed.); 1st ed., Issue March). Gemilang Press Indonesia.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jhip.v7i2.3519>
- Koeswara, H. (2023). *Model Inovasi Pelayanan Publik Bidang Peningkatan Investasi*. Panrb Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT*

- JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mulyono, D. (2017). *Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan pondok kacang timur kecamatan pondok aren kota tangerang selatan*. IX, 94–100.
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207–212.
- Putra, H. S. (2017). Mendorong Inovasi Di Pemerintah: Hambatan dan Strategi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 7(1), 1263–1273.
- Ridwan Satya Nurhakim, M. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 403 – 422.
<https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/59/pdf>
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika, 2008(semnasIF)*, 99–108.
- Utami, P. (2023). ARTIKEL TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK : INOVASI DAN ADAPTASI MENUJU EFISIENSI DAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Papatung2*, 6(2), 1–9.
- Utaminingsih, A., Haboddin, M., Damayanti, R., & Bachtar, R. (2022). *Inovasi Pemerintahan Kontemporer*. Universitas Brawijaya Press.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285–305.