



## Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah

Ekson Kaka <sup>1)</sup>; Ida Ayu Putu Sri Widyani <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai, Indonesia

Email: <sup>1)</sup> [eksonkaka19@gmail.com](mailto:eksonkaka19@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [dayusriwid@unr.ac.id](mailto:dayusriwid@unr.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [10 Oktober 2024]  
Revised [12 November 2024]  
Accepted [01 Desember 2024]

### KEYWORDS

Public Service Innovation,  
Local Government.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik dan hal perlu untuk dimiliki inovasi pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun komponen masyarakat lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan yang dilakukan di Provinsi NTB, khususnya inovasi pelayanan di beberapa pemerintah daerah kecamatan di Nusa Tenggara Barat yaitu Kecamatan Mataram, Kecamatan Sekar Beli, Kecamatan Sandu Baya. Selanjutnya untuk menentukan penghambatnya faktor implementasi inovasi pelayanan publik di Nusa Tenggara Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kecamatan Mataram, Kecamatan Sekar Beli dan Kecamatan Sandu Baya. Hasilnya menunjukkan Bawasannya layanan inovasi telah dilakukan di beberapa kecamatan seperti PATEN on The Road, Zero Compliant, Gerimis Senja (gerakan pengentasan kemiskinan), informasi android via online tentang informasi pertanahan. Tapi masih rendahnya kesetaraan dalam berbagai program inovasi pelayanan dimasyarakat dalam mengurangi kemiskinan sampai saat ini. Maka pemerintah perlu dikaji dan evaluasi ulang supaya program inovasi pelayanan yang dibuat supaya sampai kemasarakan. Agar Masyarakat merasakan pemerataan inovasi pelayanan publik.

### ABSTRACT

This research is motivated by the demands of society regarding public services and the need for innovation in public services, both carried out by the government and other components of society. This research aims to determine service innovations carried out in NTB Province, especially service innovations in several sub-district local governments in West Nusa Tenggara, namely Mataram District, Sekar Beli District, . Next, to determine the inhibiting factors in implementing public service innovation in West Nusa Tenggara. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The key informants in this research were Mataram District, Sekar Beli District and Sandu Baya District. The results show that Bawasannya innovation services have been carried out in several sub-districts such as PATEN on The Road, Zero Compliant, Gerimis Senja (poverty alleviation movement), android information via online about land information. But there is still low equality in various community service innovation programs in reducing poverty to date. So the government needs to be reviewed and re-evaluated so that the service innovation program created can reach the masses. So that the public feels equal distribution of public service innovation.

## PENDAHULUAN

pemerintah muncul untuk memenuhi dan melayani masyarakat, yakni dalam hal melayani kebutuhan akan rasa aman, sejalan dengan teori terbentuknya negara, dimana negara berfungsi sebagai penjaga malam. Seperti yang kita ketahui bahwa fungsi dasar pemerintah yaitu sebagai pelayanan, selanjutnya Fungsi dasar ini diklasifikasikan dalam 3 fungsi utama pemerintah yaitu: fungsi pelayanan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat. Selanjutnya Ndraha (2014) menjelaskan bahwa institusi berwenang memberikan pelayanan publik dan berkewajiban memberikan pelayanan sipil bagi setiap warga negara melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap masyarakat menerimanya pada saat diperlukan, berdasarkan ketentuan yang diperintahkan. Sejalan dengan pendapat Rasyd dalam Giroth (2014) mengenai konsep pemerintahan bawasannya apa yang dilakukan oleh pemerintah, dimaknai sebagai proses yang adil yang dilakukan oleh pemerintahan kepada setiap warga negara berdasarkan hukum, dengan tujuan memberi pelayanan bagi kemajuan bangsa. Ditegaskan pemerintah mempunyai tugas pokok yang diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu; pelayanan, pemberdayaan, pembangunan. Fungsi-fungsi tersebut dilakukan secara bersamaan oleh pemerintah yang ketiganya ini adalah satu kesatuan. Menurut pendapat Sadu Wasistiono (2013) yaitu tugas pokok pemerintah yang harus dilaksanakan yang merupakan bagian terpenting adalah memberikan pelayanan umum/publik kepada masyarakat. Sehingga, organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayan masyarakat yang merata. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan pengkajian mengenai konsep pelayanan publik lebih mendalam. Membahas mengenai pelayanan publik tidak akan terlepas dari konsep kebutuhan, khususnya kebutuhan dasar manusia, karena pelayanan publik dianggap ada setelah adanya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pada hakekatnya pelayanan publik yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui orang dan lembaga pemerintah. kualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan, agar pemerintah tidak tertinggal dan tinggalkan oleh masyarakat, sehingga peningkatan

kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi oleh pemerintah, baik pelayanan yang bersifat internal maupun eksternal. Pengembangan konsep pelayanan publik telah banyak dicetuskan seperti konsep pelayanan prima (*services excellent*), pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu, pelayanan terpadu dan muncul konsep baru mengenai pelayanan di kecamatan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diatur pada Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Aturan khusus yang dikeluarkan pemerintah tentang pelayanan publik sebagai upaya melindungi hak-hak warga negara dalam menerima pelayanan publik, yaitu dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada hakekatnya menegaskan pemberian pelayanan publik berdasarkan hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, lebih layak, dan lebih adil. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga mengeluarkan Standar Operasional Prosedur (Sop) pada setiap instansi pemerintah yang bertujuan agar pelayanan publik memiliki ukuran dan patokan yang jelas, sehingga dapat memudahkan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik itu sendiri. Dalam pendapat lain tentang konsep pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018) merupakan produksi dari birokrasi publik yang diterima oleh warga negara sebagai pengguna dalam hal masyarakat secara luas. Dari pendapat tersebut dapat didefinisikan Pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti penerbitan KTP, perijinan dan pelayanan administrasi lainnya.

kesadaran aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Sadu Wasistiono (2019) yaitu dalam kenyataannya, aparatur pemerintah belum semuanya menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. Bahkan muncul ungkapan kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah? Ungkapan ini seringkali beredar di lingkungan aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan publik, ini menunjukkan bahwa pada umumnya mereka belum sadar hakikat posisinya sebagai *public servant* dan belum memahami filosofi pelayanan publik. Pelayanan publik, pada prakteknya masih banyak terjadi permasalahan, sehingga muncul rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah dalam pelayanan publik, disisi lain keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Seperti apapun baiknya pelayanan publik akan tetapi jika masyarakat merasa tidak puas, maka pelayanan publik dapat dianggap tidak efektif. Pemerintah harus berupaya menciptakan *services excellent* agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik, karena indikatornya keberhasilan pelayanan publik adalah "kepuasan masyarakat". Dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat tersebut dalam pelayanan maka diperlukan adanya inovasi pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun komponen masyarakat lainnya.

## LANDASAN TEORI

Inovasi pelayanan publik merupakan proses penerapan ide, metode, atau teknologi baru yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Damanpour dan Aravind (2019), inovasi dalam sektor publik sangat penting untuk merespons perubahan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik. Inovasi ini mencakup tidak hanya penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan dalam proses dan manajemen yang mendukung peningkatan pelayanan. Selanjutnya, berdasarkan penelitian oleh Gallardo-Vázquez et al. (2020), adopsi inovasi dalam pelayanan publik di tingkat daerah seringkali dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti regulasi, kebutuhan masyarakat, dan kondisi sumber daya. Hal ini menunjukkan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengidentifikasi kebutuhan yang relevan serta memanfaatkan teknologi untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan.

Dalam konteks teknologi, penggunaan digitalisasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mempercepat proses layanan. Tohidi dan Jabbari (2021) menekankan bahwa transformasi digital yang efektif dalam pelayanan publik dapat membantu pemerintah daerah dalam menghadapi tantangan dan menciptakan nilai lebih bagi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dalam metode kualitatif. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sesuai dengan permasalahan penelitian ini yakni ingin menjelaskan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah. Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintah Daerah yang dibatasi dengan lokus pada beberapa Kecamatan Tempus Penelitian ini melihat inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Saat ini.

Informan Penelitian, sesuai dengan format suatu penelitian kualitatif, maka penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber informasi penelitian. Informan adalah orang-orang yang menyajikan fakta melalui kata-kata dan tindakan, dan memberikan data, serta mengetahui dan mengerti



tentang masalah yang terkait erat dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah: Pemerintah daerah Pemerintah Provinsi NTB, Badan Pelayanan Terpadu dan Perizinan Pemerintah Provinsi NTB, dan Tingkat kecamatan, Kabupaten, Akademisi untuk tanggapan ahli tentang inovasi pelayanan publik. Teknik Analisa Data, teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data kualitatif, sesuai dengan sifat masalah dan fenomena penelitiannya. Sebelum melakukan penelitian lapangan peneliti telah melakukan analisa data berkaitan data hasil studi pendahuluan dan data sekunder. Selanjutnya, pada analisa data selama di lapangan peneliti menggunakan model Spradley (1980) yaitu: Analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema kultural. Aktivitas yang akan peneliti lakukan selama di lapangan, yaitu dimulai dengan menetapkan seseorang informan kunci "key informan" yang merupakan informan yang beribawa dan dipercaya mampu "membuka pintu" kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian. Setelah itu peneliti melakukan wawancara kepada informan tersebut, dan mencatat hasil wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pelayanan Paten On The Road PATEN**

Merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan kebijakan pemerintah pusat untuk diterapkan di kecamatan dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, sehingga Paten berbeda dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). unsur-unsur pelayanan disatukan dalam satu kantor, sedangkan Paten administrasinya yang disatukan pada kantor Camat, sehingga Paten harus didasarkan pada adanya Peraturan Kabupaten/Kota Tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan dari Kabupaten/Kota Kepada Kecamatan. Sehingga masyarakat untuk mendapatkan beberapa izin hanya berurusan secara terpadu pada satu kantor Camat. Program Paten ini, di Kecamatan Mataram dilakukan Inovasi pelayanan dengan sistem Paten on The Road, sehingga pemerintah kecamatan setiap hari berkeliling ke desa-desa untuk melakukan pelayanan sesuai dengan simpul-simpul yang telah ditetapkan oleh pemerintah kecamatan. Sehingga dengan Paten on The Road ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu lagi datang ke Kantor Camat, akan tetapi cukup menunggu di Desa sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya dapat mengurangi biaya pelayanan dari masyarakat, karena masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi.

### **Gerakan Mengurangi Kemiskinan**

merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh Camat beserta seluruh pegawai kantor Camat Sekarbeli, Gerimis Senja merupakan akronim Gerakan Mengurangi Kemiskinan, dalam hal ini Camat beserta seluruh pegawai dan masyarakat di Kecamatan Sekar Beli mengumpulkan sedekah dan infak untuk diberikan kepada keluarga miskin yang ada di Kecamatan Sekar Beli, bantuan ini diberikan setiap hari jumat oleh Camat beserta seluruh pegawai ke desa-desa yang ada keluarga miskinnya. Sehingga program ini membantu mengurangi kemiskinan di Kecamatan Sekar Beli dengan dana yang bersumber dari masyarakat dan pegawai kantor camat bukan berasal dari dana pemerintah APBN atau APBD. Ini tentunya inovasi dari sisi membantu beban pemerintah dalam mengurangi keluarga miskin di Kecamatan Sungai.

### **Informasi Android Melalui Online Informasi Pertanahan**

Informasi Android melalui online informasi pertanahan merupakan suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah kecamatan Sandu baya untuk membantu pengelolaan dan pengurangan konflik pertanahan, melalui sistem ini dengan mudah dapat diketahui tentang keberadaan dan kepemilikan tanah di wilayah kecamatan Sandu baya. Sehingga dengan membuka webb online pertanahan ini, maka semua informasi tentang pertanahan dapat dengan mudah diperoleh oleh masyarakat. Hal lainnya juga dengan sistem ini, Camat juga dapat lebih mudah dan lebih cepat mendapatkan informasi apabila pelayanan pengurusan pertanahan dan apabila ada muncul konflik pertanahan di wilayah Kecamatan.

### **Hambatan Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Provinsi NTB**

Berdasarkan hasil analisis jawaban informan yang selanjutnya diperkuat dengan hasil observasi peneliti lakukan di lapangan berkaitan pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi NTB, adapun yang menjadi factor penghambat sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan yang sudah dibuat oleh pemerintah daerah, belum diikuti dengan yang maksimal, sehingga berbagai program inovasi pelayanan di tingkat kecamatan yang menggunakan peralatan Informasi Teknologi (IT) pada umumnya banyak bermasalah pada jaringan internet yang kurang, sehingga pelayanan secara on line banyak yang belum bisa dimanfaatkan.

2. Masih rendahnya kesetaraan dalam berbagai program inovasi pelayanan dimasyarakat dalam mengurangi kemiskinan sampai saat ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Inovasi pelayanan yang sudah dibuat oleh pemerintah daerah, belum diikuti dengan yang maksimal, sehingga berbagai program inovasi pelayanan di tingkat kecamatan yang menggunakan peralatan Informasi Teknologi (IT) pada umumnya banyak bermasalah pada jaringan internet yang kurang, sehingga pelayanan secara on line banyak yang belum bisa dimanfaatkan. Masih rendahnya kesetaraan dalam berbagai program inovasi pelayanan dimasyarakat dalam mengurangi kemiskinan sampai saat ini. Maka pemerintah perlu dikaji dan evaluasi ulang supaya program inovasi pelayanan yang dibuat supaya sampai kemasyarakat. Agar Masyarakat merasakan pemerataan inovasi pelayanan publik.

### Saran

Pemerintah daerah perlu mengambil langkah strategis untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik yang telah diluncurkan, dengan fokus pada perbaikan infrastruktur jaringan internet di tingkat kecamatan. Ketersediaan akses internet yang memadai akan memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan layanan online secara maksimal. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap program-program yang ada, guna memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama dalam upaya mengurangi kemiskinan. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program juga akan membantu menciptakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, melalui pendekatan yang lebih inklusif dan responsif, pemerintah dapat meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan publik dan memastikan pemerataan manfaat bagi seluruh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asyik, M. F., Sumaryadi, I. N., & Mulyati, D. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(1), 1-12.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 5.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2019). "Innovation in Public Sector Organizations: A Review and Future Directions." *Public Management Review*, 21(5), 679-698. DOI: 10.1080/14719037.2018.1498991.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Gallardo-Vázquez, D., González-Benito, J., & Huerta, E. (2020). "Factors Influencing Innovation in Public Services: Evidence from the Spanish Local Government." *Public Administration*, 98(1), 155-174. DOI: 10.1111/padm.12633.
- Giroth, L. M. (2019). *Edukasi dan Profesi Pamong Praja*. Public Policy Studies. Good Governance and Performance Driven Pamong Praja. STPDN Press. Jatinangor.
- Ndraha, T. (2020). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81-106.
- Rauf, R. (2015). City Government Functions Coaching Institute in Community Pekanbaru City Province Riau. *The International Journal of Social Sciences*, 31(1), 30-38.
- Sartika, I. (2020). Penilaian Kinerja Pegawai berbasis pelayanan administrasi kepegawaian tanpa kertas dikantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1), 38-46.
- Sarundajang. (2019). *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kata Hasta.
- Supriyatno, B. (2018). *Manajemen Pemerintahan: Plus Dua Belas Langkah Strategis*. Media Brilian.
- Tohidi, H., & Jabbari, M. M. (2021). "Digital Transformation in Public Administration: Opportunities and Challenges." *International Journal of Public Sector Management*, 34(3), 246-267. DOI: 10.1108/IJPSM-06-2020-0217.