

Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan

¹Kartika Shara Ningsih, ²Aldri Frinaldi

¹Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri

Article Info Article history: Received : 11 January 2023 Publish : 01 Maret 2023	Abstract <i>This paper discusses population administration service innovation. Successful innovation is the creation and implementation of processes, service products to new service methods which are the result of real developments in terms of efficiency, effectiveness and quality of results. Innovation then becomes one of the government's strategies to improve the quality of public services in Indonesia. Departing from the Indonesian government's commitment, then encouraging various sectors to carry out reforms in the public bureaucracy. Public service has become a strategic issue. The purpose of this article is to look at and analyze several public service innovations in the form of population administration services in Indonesia. The method used in this article is a qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques based on literature studies and data collection from online journals. The conclusion obtained is that public service innovations in Indonesia are already going well and are of course very helpful to the community in managing population documents, both E-KTP services, family card services, birth certificate services and so on.</i>
Keywords: Analysis, Innovation, Public Service	
Info Artikel Article history: Received : 11 January 2023 Publish : 01 Maret 2023	Abstrak Tulisan ini membahas tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari adanya proses, produk layanan hingga metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil. Inovasi kemudian menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berangkat dari komitmen pemerintah Indonesia tersebut kemudian mendorong berbagai sektor untuk melakukan reformasi dalam birokrasi publik. Pelayanan publik pun menjadi sebuah isu yang strategis. Tujuan dari artikel ini adalah untuk melihat dan menganalisis beberapa inovasi pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Inonesia. Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data berdasarkan studi kepustakaan dan pengumpulan data dari jurnal online. Kesimpulan yang didapat adalah bahwa inovasi pelayanan public yang ada di Indonesia sudah berjalan dengan baik dan tentunya resangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan baik pelayanan E-KTP, pelayanan kartu keluarga, pelayanan akta kelahiran dan sebagainya.
	<p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p> 
Corresponding Author: Kartika Shara Ningsih Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Indonesia Email: sharaningsihkartika@gmail.com	

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. dengan pelayanan publik itulah kebutuhan masyarakat di berbagai bidang dapat terpenuhi. Karena inilah substansi tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Semakin bagus pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat. Inovasi pelayanan publik sudah mulai banyak dilakukan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah baik dalam skala makro sampai dengan

skala mikro, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik maka berbagai instansi pemerintah baik di tingkat pusat ataupun daerah gencar menciptakan terobosan-terobosan baru melalui inovasi dalam pelayanan.

Dwidwidjoto (2004) mengemukakan bahwa organisasi publik memiliki peranan yang sangat dominan dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diimplementasikan oleh suatu birokrasi. Artinya bahwa semakin rendah kinerja organisasi publik maka secara otomatis juga akan semakin buruk kualitas pelayanan yang akan diberikan. Hal tersebut memberikan implikasi yang sangat kompleks jika kinerja organisasi publik buruk, pasalnya ketika kualitas pelayanan yang dicapai buruk berarti mereka gagal di dalam memberikan informasi, data, dan alternatif yang baik di dalam proses formulasi kebijakan, dan akibatnya pelayanan yang diberikanpun tidak akan dapat optimal. Sebaliknya, jika kinerja organisasi publik bagus maka secara otomatis pula kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan semakin baik.

Menurut Depdikbud (2008) contoh inovasi *best practice*, dapat ditelusuri dari sumbernya yaitu inovasi yang mendapatkan penghargaan pelayanan publik top-99 untuk dipilih dan dijadikan sebagai model inovasi pelayanan adminduk terbaik yang dapat direplikasi. Dengan tersedianya model tersebut, maka instansi yang ingin mereplikasi suatu inovasi mendapat gambaran/panduan cara melakukan inovasi. Dengan kata lain, hal ini menunjukkan arti pentingnya replikasi. Replikasi adalah proses, cara, meniru, penduplikatan. Dalam studi ini, pengertian tersebut digunakan untuk menjelaskan replikasi inovasi. Dapat direplikasi merupakan salah satu kriteria inovasi daerah (PP No. 38/2017, Pasal 6). Replikasi inovasi dapat dilakukan berbagai cara. Instansi yang ingin mereplikasi dapat memilih melakukan adopsi, adaptasi atau modifikasi. Adopsi artinya pemungutan, sehingga adopsi inovasi dapat diartikan sebagai memungut langsung atau menggunakan inovasi apa adanya. Cara lainnya adaptasi dan modifikasi. Menurut Depdikbud (2008) adaptasi adalah penyesuaian terhadap lingkungan, sehingga adaptasi inovasi merupakan inovasi dengan penyesuaian terhadap lingkungan. Selanjutnya, modifikasi adalah perubahan, sehingga modifikasi inovasi merupakan perubahan inovasi. Selanjutnya, LAN (2017) mengatakan adaptasi atau modifikasi dari model inovasi dapat dilakukan sesuai kebutuhan dan karakteristik khas instansi yang ingin mereplikasi. Instansi pereplikasi dapat mengubah tata kelola atau menambah dan mengurangi unsur. Dengan demikian, instansi yang ingin mereplikasi sebuah model inovasi dapat memilih cara melakukan adopsi, adaptasi atau modifikasi.

Berhubungan dengan hal tersebut Agranoff (2014) mengatakan inovasi kemudian menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berangkat dari komitmen pemerintah Indonesia tersebut kemudian mendorong berbagai sektor untuk melakukan reformasi dalam birokrasi publik. Pelayanan publik pun menjadi sebuah isu yang strategis. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Mulgan, Albury & Kurniawan (2015) dijelaskan bahwa Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari adanya proses, produk layanan hingga metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil. Dalam hal ini inovasi proses bermula dari adanya gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan berpedoman pada kombinasi perubahan aturan, organisasi, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Inovasi dalam prosedur pelayanan yaitu pembaruan dalam hal berinteraksi dengan penerima layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi misi, tujuan dan strategi serta melihat realita sebagai alasannya. Manusia memutuskan untuk berinovasi karena adanya dorongan dari suatu pihak atau melihat pihak lain sudah melakukan inovasi. Inovasi memiliki atribut inovasi dalam implementasinya, yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih. Selalu ada nilai kebaruan dalam inovasi, yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain, *compability* atau kesesuaian. Inovasi juga memiliki sifat kebalikan dari kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Tujuannya agar tidak hanya membuang inovasi lama, selain karena biaya yang sedikit, tetapi juga memanfaatkan inovasi lama sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu, dapat mendorong proses adaptasi dan pembelajaran inovatif dengan cara yang lebih cepat, *complexity* atau kerumitan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menganalisis pelayanan public dalam bentuk

pelayannya administrasi kependudukan yang ada di Indonesia, dengan harapan memberikan gambaran umum kepada masyarakat terkait berbagai macam inovasi pelayanan public yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

2. KAJIAN TEORI

Pengertian Inovasi

Everett M Rogers dalam Suwarno (2014) menyebutkan inovasi dalam (PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik), bahwa apa yang dinamakan sebagai inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya. Dalam buku Bussiness 1000 yang dikutip oleh Suwarno (2014) inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Sedangkan menurut Widodo (2017) inovasi adalah penyederhanaan dan atau pengintegrasian tata laksana (business process). Sebuah Inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, system struktur dan administrasi baru ata rencana baru bagi anggota. Selanjutnya, Fariborz dalam Suwarno (2014) inovasi itu tidak perlu besar-besar, melainkan kecil-kecil atau tidak muluk- muluk, tetapi memberikan dan menjadi sebuah solusi dalam pelayanan khususnya. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Widodo dalam Ari Ramdani (2021) bahwa inovasi itu memiliki karakteristik yaitu:

- 1) Ada tidaknya dampak positif atau kemamfaatan dari suatu inisiatif perubahan.
- 2) Mampu member solusi terhadap masalah,
- 3) Inovasi juga haruslah berkesinambungan.

Tiga karakteritik inilah yang harus melekat dalam Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana yang akan dijelaskan dalam penulisan artikel ini. Menurut Robbins & Judge (2018) bahwa inovasi memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh organisasi maupun individu. Inovasi merupakan transformasi dan pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, ketrampilan teknologi untuk menciptakan produk, proses, dan jasa baru. Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

1. Kebaruan. Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik.
2. Kemanfaatan. Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih ini apabila di organisasi sektor publik, maka output-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.
3. Memberi solusi. Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.
4. Keberlanjutan. Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi ditentukan oleh banyak pihak. Faktor yang memengaruhi keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan bisa melahirkan inovasi yang baru.

Inovasi Pelayanan Publik Inovasi Pelayanan Publik

Dalam (PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik), “Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan mamfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.” Hal ini

senada dengan apa yang disampaikan oleh Widodo (2017) bahwa inovasi itu memiliki karakteristik yaitu:

- 1) Ada tidaknya dampak positif atau kemamfaatan dari suatu inisiatif perubahan.
- 2) Mampu memberi solusi terhadap masalah,
- 3) Inovasi juga haruslah berkesinambungan.

Menurut Miles (2009) terdapat tipologi inovasi sektor publik. Inovasi di sektor publik dapat dibagi menjadi beberapa jenis:

1. Inovasi produk pelayanan,
2. Inovasi proses pelayanan,
3. Inovasi metode pelayanan,
4. Inovasi kebijakan,
5. Inovasi sistem.

Inovasi dapat diberi label dengan cara-cara berikut:

1. Inovasi incremental- inovasi radikal (menunjukkan tingkat kebaruan, dalam industri sebagian besar inovasi dapat dianggap perbaikan inkremental dari produk yang sudah ada, proses atau layanan),
2. Inovasi top-down- inovasi bottom-up (menunjukkan siapa yang telah memulai proses yang mengarah pada perubahan perilaku, "atas" – yang berarti manajemen atau organisasi atau institusi yang lebih tinggi hierarki - atau "bagian bawah" - yang berarti "pekerja di lantai pabrik", dalam hal ini pegawai negeri, PNS dan pembuat kebijakan tingkat menengah),
3. Inovasi yang dipimpin kebutuhan dan inovasi yang dipimpin efisiensi (menunjukkan apakah proses inovasi telah dimulai untuk menyelesaikan masalah atau untuk membuat produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien). Berdasarkan Pedoman Umum inovasi pada administrasi Negara. Menurut (Anggara 2014) inovasi memiliki kriteria sebagai berikut :
 1. Adanya Kebaharuan,
 2. Memiliki Kemanfaatan,
 3. Memberikan Solusi,
 4. Keberlanjutan,
 5. Dapat direplikasikan, dan
 6. Kompatibilitas.

Kemudian inovasi menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui komitmen pemerintah Indonesia, kemudian mendorong berbagai sektor untuk melaksanakan reformasi dalam birokrasi publik.

Kualitas Pelayanan

Bulkia (2018) mengatakan kualitas pelayanan adalah sebuah perkembangan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan jasa yang memadai kebutuhan khalayak masyarakat umum baik dalam organisasi pemerintahan maupun perusahaan yang menghasilkan dampak kepada ekspektasi dari penerima jasa. Selanjutnya Pramita (2018) menyebutkan bahwa pemberian kualitas pelayanan penting untuk sebuah usaha bisnis makin maju, berawal dari konsumen merasa keinginan terpenuhi dan melampaui harapan. Maka bisnis tersebut akan semakin dikenal oleh konsumen Kualitas pelayanan merupakan proporsi pemenuhan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan derajat layanan yang diberikan. Menurut Basuki (2018) mencapai titik keseimbangan antara asumsi dan hasil yang diharapkan oleh pengguna dapat dicapai melalui kualitas bantuan yang baik. Timbul Dompok (2018) menyebutkan kualitas pelayanan merupakan kepuasan kebutuhan atau asumsi pembeli dengan membandingkan keinginan dengan hasil dan memutuskan penerima pelayanan telah mendapatkan layanan berkualitas. Berdasarkan definisi yang dijelaskan, dapat diduga bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang wajar oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi tolak ukur bagi pelayanan untuk memutuskan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan tingkat pelayanan yang diberikan. Dengan asumsi pembeli merasa senang dengan tingkat pelayanan yang diberikan sehingga mereka dapat memutuskan apakah pembeli telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan tolak ukur maka adapun indikator yang digunakan, ialah: Reliabilitas, Responsivitas, Assurance, Empathy, Tangibles.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong:2009). Teknik pengambilan data berdasarkan studi kepustakaan dan pengumpulan data dari jurnal online.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan studi kepustakaan yang penulis lakukan dari beberapa jurnal *online*, penulis menemukan ada beberapa manfaat yang dirasakan oleh Pemerintah Daerah terkait Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah setempat tersebut. Berikut akan penulis tuliskan hasil penelitian tersebut dan akan penulis analisis sesuai dengan teori inovasi yang ada. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wisber Wiryanto (2019) menyatakan bahwa ada 12 (duabelas) inovasi pelayanan adminduk terbaik top-99 tahun 2018, 2019 dan 2020 yang dapat direplikasi, nama inovasi dan asal instansi, sebagai berikut:

1. I-Pop: Indonesia Population & Civil Registration Map oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri;
2. Si Juwita oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri;
3. Super tajam oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri;
4. Si mas gesit oleh Pemprov DKI Jakarta;
5. Si Pelandukilat oleh Pemprov Kalimantan Utara;
6. Program KIA dan sistem relasi pencatatan kelahiran oleh Pemko Surakarta;
7. Peterpan oleh Pemko Pasuruan;
8. Program 6 in 1 oleh Pemko Surabaya;
9. Aklamasi dansa oleh Pemkab Aceh Barat;
10. Sad to happy oleh Pemkab Dharmasraya;
11. Jam kunci oleh Pemkab Banyuasin; dan
12. Sagarurung keli salai oleh Pemkab Penukal Abab Lematang Ilir.

Replikasi model inovasi pelayanan adminduk yang terbaik dilakukan berdasarkan:

1. Adanya kebijakan upaya peningkatan kualitas pelayanan adminduk yang mendorong munculnya jenis inovasi:
 - a. inovasi terintegrasi,
 - b. inovasi jemput bola,
 - c. inovasi jadwal/ waktu pelayanan,
 - d. inovasi layanan dukcapil go digital,
 - e. inovasi anjungan dukcapil mandiri, dan
 - f. inovasi online-daring termasuk inovasi layanan selama pandemi Covid-19 dengan penerapan protokol kesehatan; dan
2. Adanya kebutuhan replikasi inovasi pelayanan adminduk terbaik untuk peningkatan kualitas pelayanan adminduk, dengan cara adopsi, adaptasi, dan modifikasi; melalui langkah-langkah replikasi, sebagai berikut:
 - a. pemilihan dan penentuan model inovasi;
 - b. persiapan penerapan model inovasi;
 - c. ujicoba penerapan model inovasi; dan
 - d. penerapan model inovasi yang direplikasi.

Jika dilihat dari hasil penelitian ini, dapat dianalisis bahwa inovasi pelayanan yang ada di Berhubungan dengan hal tersebut Ari Ramdani (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa layanan aplikasi SAMBARA sangatlah membantu masyarakat Jawa Barat dalam mengecek maupun membayar pajak kendaraan bermotor, artinya inovasi layanan aplikasi SAMBARA memiliki kebermamfaatan yang begitu besar bagi masyarakat Jawa Barat. Tentunya hal ini tidak lepas dari dukungan faktor leadership serta peran sektor swasta pula yang berkontribusi dalam operasional dari layanan aplikasi SAMBARA ini. Meskipun demikian, layanan aplikasi SAMBARA ini memang tidak lepas dari beberapa kekurangan, sehingga kekurangan tersebut dapat diperbaiki. Sehingga kedepannya berfungsi dengan baik. Analisis untuk pelayanan SAMBARA ini tentunya sangat membantu masyarakat Jawa Barat dalam kepengurusan pembayaran pajak kendaraan

bermotor. Dengan adanya inovasi layanan ini, membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2021) diperoleh hasil bahwa inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Dilihat dari indikator kerumitan, inovasi SIAPI memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasi SIAPI sulit ditemukan di Playstore sehingga menyulitkan pengguna untuk dapat menggunakan aplikasi SIAPI. Analisis dengan adanya penelitian ini adalah, sebaiknya layanan yang sudah diluncurkan oleh Pemerintah setempat di update pada aplikasi Playstore mengingat sudah tingginya penggunaan Android di kalangan masyarakat Indonesia. Sehingga layanan ini lebih bermanfaat bagi masyarakat di Kota Dumai.

Dalam penelitian J. Koderi (2019) hasil analisis untuk faktor luar (eksternal), menunjukkan mayoritas responden mendapat insentif dalam bentuk imbalan, promosi atau penghargaan lain - nya, yang berhasil dalam pelaksanaan tugas-tugas di bidang Pajak Penghasilan, masih cukup banyak responden yang memberikan jawaban 'jarang'. Hasil analisis Cohesion (Kepaduan), Efficiency (Efisiensi), Adaptability (Adap -tabilitas), dan Support (Dukungan), memberikan gambaran bahwa secara umum pegawai memiliki semangat kebersamaan, dan semangat kesamaan kepentingan, dan mayoritas responden sependapat bahwa dalam rangka efisiensi biaya pemeriksaan pajak, dan hubungannya dengan output hasil pemeriksaan, pelaksanaan pemeriksaan pajak dilakukan dengan memprioritaskan wajib pajak yang terdapat kurang bayar pajak atau berpotensi kurang/tambah bayar pajak.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Arsy Elkesaki (2021) diberikan kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan banyak keuntungan dan juga manfaat bagi masyarakat Kota Bandung. Dilihat dari berbagai macam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang paling banyak memberikan manfaat bagi masyarakat adalah e-SPASI karena sistem dapat bekerja selama 24 jam, namun masih tetap terkontrol dengan sistem booking, sehingga tidak akan menumpuk daftar antrian yang terlalu banyak (melebihi kuota Dinas) dan masyarakat dapat datang sesaat sebelum waktunya mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat saat ini yang mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil terlihat rapi dan tidak berdesak-desakan lagi, serta menciptakan lingkungan yang nyaman dan tertib. Inovasi e-SPASI telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lainnya. Apalagi disaat pandemi seperti ini, maka manfaat dari inovasi pelayanan e-SPASI ini dapat berguna bagi masyarakat Kota Bandung.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Haura Atthahara (2018) mengatakan bahwa penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e- government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e- government lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.

Vani Pebriani (2019) Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili. Dilihat dari Standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Akan tetapi waktu penyelesaian perlu diperhatikan dikarenakan masih

belum sesuai dengan standar pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang yaitu: Jaringan Aplikasi yang tidak dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Jumlah pegawai yang terbatas, dan Rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan.

Selanjutnya Yoshandi Rendra Prastya (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa inovasi menjadikan sebuah metode untuk menghasilkan sebuah perubahan secara efektif dan efisien dengan memiliki nilai manfaat didalam penerapannya. Melalui program SI SAKTI maka pelayanan memberikan masyarakat kepuasan sehingga akan merasa dekat dengan pelayanan antar akta kematian secara langsung kepada pihak keluarga terkait. Melalui pelayanan yang sigap dan tanggap atas respon masyarakat akan membawa indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Program SI BULAN juga dapat mengatasi pendataan sepertihalnya SI SAKTI secara cepat terhadap respon masyarakat. Dengan begitu kepemilikan data diri yang dimulai sejak dini dapat terlaksana dan terus terjaga kemudian dapat dikembangkan melalui program peningkatan pelayanan yang lebih baik. Untuk mengoptimalkan inovasi tersebut perlu Meningkatkan kinerja kerjasama dengan kelurahan untuk penerapan SI SAKTI dan peningkatan kinerja kerjasama dengan pihak rumah sakit untuk penerapan SI BULAN dan juga masyarakat harus ikut berperan aktif dalam kesadaran untuk memenuhi setiap identitas diri maupun indentitas pada setiap anggota keluarga.

Terakhir menurut Ikhsan (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik yang diterapkan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi merupakan Inovasi Pelayanan Publik pada Level Incremental yang dilakukan kreasi oleh Kepala Desa dengan melibatkan BPD, Perangkat Desa, dan Masyarakat dengan ketentuan komitmen berupa fakta integritas Kepala Desa, BPD dan Perangkat Desa yang diketahui masyarakat desa melalui partisipasi yang selama ini terjadi di desa tidak ada komitmen bersama. Faktor yang mendorong keberhasilan inovasi desa ini adalah kerjasama, partisipasi, komitmen, fleksibel, transparansi dan sarana prasarana inovasi desa. Kategori inovasi yang dilakukan merupakan inovasi terus menerus tanpa mengubah organisasi, organisasional dan kelembagaan yang ada.

5. KESIMPULAN

1. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan mamfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.
2. Kualitas pelayanan adalah hal yang wajar oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menjadi tolok ukur bagi pelayanan untuk memutuskan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan tingkat pelayanan yang diberikan. Dengan asumsi pembeli merasa senang dengan tingkat pelayanan yang diberikan sehingga mereka dapat memutuskan apakah pembeli telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku- buku

Agranoff, R. (2014). *Reconstructing bureaucracy for service: Innovation in the governance era*.

Anggara, Sahya. 2014. "Kebijakan Publik."

Basuki, Kasmad & Nasrulhaq. 2018. *Tipologi inovasi sektor publik di kabupaten Wajo*. Matra Pembaruan 207-216.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, PT Gramedia Pustaka Utama*.

In Public innovation through collaboration and design. Routledge.

Miles, Ian. 2009. "Innovation in Services." in *The Oxford Handbook of Innovation*. Moleong, Lexy

J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Pramita, Y. 2018.

“Inovasi Pelayanan Dlm Pembuatan KK Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”.

Robbins, S., & Judge, T. 2018. *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.

Said, M. Mas’ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat. 2007. Malang: UMM Press. Hal 27 Robbins, S., & Judge, T. (2018).

Said, M. Mas’ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press. Hal 27.

Singingi Ikhsan. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan”, Universitas Riau, E-ISSN 2528-7575. Hal 237-244.

Suwarno, Y. (2014). Inovasi Di Sektor Publik.

Timbul Dompok. 2018. “Penengaruh Inovasi & Kualitas Layanan Pengguna Samsat Drive Thru”.UPB, Vol 3, No 1.

Jurnal Online

Ari Ramdani. 2020. “Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) Prodi Ilmu Administrasi Negara STIA YPPT Priatim *Tasikmalaya Jurnal Academia Praja*, Volume 3 Nomor 1, Februari 2020, Hal. 37-43.

Arsy Elkesaki. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung”. *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol.5 No. 1 Juni 2021 69 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia.hal.69-70.

Haura Atthahara . 2018. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta”, *Jurnal Politikom Indonesiana*, e-ISSN: 2528-2069, Vol.3, No.1, Juli 2018, Universitas Singaperbangsa Karawang, Hal.66-77.

J. Koderi . 2019. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui: Analisis Disposition Or Attitudes Aparatur Sipil Negara (Asn)” *Prosiding Seminar Stiami P- ISSN 2355-2883* Volume 6, No. 1, Februari 2019, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I.

Kurniawan, A. D. 2015. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)”, *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 167–176.

Maysara, Hasim As’ari. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai” September 2021, Nomor 3, Volume 3, e-ISSN : 2798-5539 (Online), *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik* Universitas Riau, Hal. 215-226.

Vani Pebriani . 2019. “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 1, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. Hal.122-128.

Wisber Wiryanto. 2019 “Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia” *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol.03, No.01, Desember 2019. HAL.27-40.

Yoshandi Rendra Prastya . 2020. “Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang”. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 2654-5020 (Online) Vol. 8 No. 2 November Tahun 2020 Universitas Tidar, Hal.122-132.

Peraturan Pemerintah

PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.