

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Kepemimpinan Presiden Prabowo Subianto yang dimulai pada 20 Oktober 2024, mengusung prioritas 8 program kerja atau lebih dikenal dengan Asta Cita diharapkan membawa perubahan dalam pelayanan publik di Indonesia. Program ini mencakup delapan pilar utama yang dirancang dengan harapan bisa membawa Indonesia menuju masa depan yang lebih baik. Salah satu fokus utama dari Asta Cita adalah peningkatan pelayanan publik, yang dianggap sebagai tulang punggung pembangunan bangsa.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara. Berbagai kegiatan pelayanan publik tersebut pada prakteknya masih dijumpai banyak keluhan dari masyarakat, sehingga berbagai upaya perbaikan terus dilakukan pada semua sektor. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik mendapatkan perhatian khusus karena akan berdampak terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (*public trust*).

Supaya pelayanan publik dapat berjalan sesuai harapan, maka pengembangan inovasi bidang pelayanan publik oleh instansi pemerintah harus fokus pada kebutuhan, pemerintah tidak perlu ragu untuk melakukan inovasi atau replikasi inovasi yang sudah terbukti efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan esensi dari sebuah inovasi yang disampaikan Rogers (2003), dalam bukunya "*Diffusion of Innovations*," mendefinisikan inovasi sebagai "*an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*." Dalam konteks pelayanan publik, inovasi dapat berupa penerapan ide, praktik, atau objek baru yang dianggap baru oleh instansi pemberi pelayanan. Contohnya termasuk pengenalan teknologi dalam mempermudah pelayanan, metode administrasi pelayanan yang lebih efektif, atau sistem manajemen yang lebih efisien (Rogers, 2003).

Untuk mewadahi pengembangan inovasi, Lembaga Administrasi Negara terus menciptakan hal-hal baru pada peningkatan kompetensi aparatur sipil negara yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga dengan adanya peningkatan kompetensi, pelayanan yang diberikan diharapkan akan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat dilaksanakan dengan menggunakan metode-metode kekinian yang lebih efektif. Tujuan dari inovasi yang disusun dalam pengembangan kompetensi ini adalah meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik melalui pengembangan kompetensi sangat penting untuk dilakukan, karena kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Goetsch David L and Davis (2002) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Selanjutnya Evans (1997) memandang kualitas pelayanan dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang prima (*excellent*). Jika menggunakan pendekatan *product based*, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik produk yang dihasilkan. Selanjutnya jika menggunakan pendekatan *user based*, kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan. Semua definisi tersebut sifatnya dinamis dan terus mengalami perkembangan sehingga aparatur sipil negara sebagai pemberi pelayanan harus mampu mengimbangnya melalui kompetensi yang terus ditingkatkan.

Berdasarkan pidato Presiden Prabowo pada peringatan Hari Ulang Tahun KORPRI, aparatur sipil negara harus memperhatikan beberapa aspek penting dari inovasi pelayanan publik yang diusung oleh Pemerintahan Prabowo. Aspek tersebut antara lain berfokus pada peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Dengan

langkah-langkah strategis seperti penggunaan Dana Desa, reformasi birokrasi, digitalisasi layanan, fokus pada keadilan sosial, dan penguatan kapasitas negara, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat meningkat secara signifikan. “Dorong inovasi dan efisiensi, utamakan pelayanan cepat, hemat, dan transparan melalui teknologi digital dan *e-government*,” tegas Presiden Prabowo Subianto, saat membacakan Sambutan dalam Upacara Peringatan HUT ke-53 Korpri di halaman Kantor Kementerian Komdigi, Jakarta Pusat, Jumat (29/11/2024).

Namun demikian dalam inovasi pelayanan publik kita tetapi harus memperhatikan tantangan terbesar ke depan. Tantangan yang dihadapi adalah memastikan bahwa semua kebijakan ini dapat diimplementasikan dengan baik demi kesejahteraan rakyat Indonesia, penyelenggaraan pelayanan harus terus beradaptasi dan bertanggungjawab agar mampu menciptakan terobosan yang bermanfaat bagi masyarakat. Pengembangan inovasi harus diikuti dengan penyusunan regulasi dan peningkatan kompetensi serta edukasi kepada pengguna layanan. Untuk menghadapi tantangan tersebut tidak bisa dijalankan oleh salah satu pihak saja tetapi harus dilaksanakan secara bersama-sama semua unsur, legislatif berkontribusi dalam membuat kebijakan dan penganggaran yang manunjang terhadap percepatan pelayanan publik, pemerintah/eksekutif terus berupaya membuat terobosan perbaikan pelayanan publik ditunjang dengan peningkatan kompetensi aparatur sipil negara sebagai unsur pemberi layanan, dan terakhir masyarakat bisa mengikuti perkembangan melalui edukasi yang diberikan oleh unsur akademis, sehingga terjadi simultan mencapai Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045 sebagaimana yang dicitakan dalam visi pemerintahan Prabowo-Gibran. (Ade Suhendar)

Referensi

- Evans, J. R. . L. W. L. (1997). *Reformasi Pelayanan Publik*. Salemba.
- Goetsch David L; Davis, S. B. (2002). *Goetsch David* (2nd ed.). PT Prenhallindo.
- https://www.setneg.go.id/baca/index/hut_ke44_korpri_presiden_sampaikan_5_lima_amanat_untu_k_anggota_korpri.
- Prabowo-Gibran. 2023. Dokumen Visi, Misi dan Program kerja H. Prabowo Subianto dan Gibran Rakabuming Raka.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations: Third Edition. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*.