

INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM PENERAPAN KEBIJAKAN PUBLIK DAN PELAYANAN PUBLIK

Santi Nofria Ulfa¹, Aldri Frinaldi²

Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang^{1,2}

e-mail: santi.nulfa11@gmail.com¹, aldri@fis.unp.ac.id²

ABSTRAK

Inovasi dalam pemerintahan daerah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas kebijakan yang mampu menjawab tantangan dinamika pembangunan. Latar belakangnya didukung oleh aturan regulasi, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang menegaskan pentingnya inovasi sebagai upaya pembaruan tata kelola pemerintahan agar lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Artikel ini membahas berbagai aspek inovasi, mulai dari konsep dasar inovasi dan inovasi dalam kebijakan publik, hingga penerapan teknologi digital yang mendukung efektivitas layanan publik. Selain itu, dibahas pula tantangan yang dihadapi, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya, serta strategi strategis untuk mengatasinya melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sinergi antar stakeholder. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yang diperoleh dari studi kepustakaan terhadap berbagai sumber berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah. Melalui analisis ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan faktor kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan daerah yang adaptif, akuntabel, dan berkelanjutan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara nyata.

Kata Kunci: *Inovasi, Pemerintah Daerah, Kebijakan, Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Innovation in local government is the main key to improving the quality of public services and the effectiveness of policies that are able to answer the challenges of development dynamics. The background is supported by regulatory rules, such as Government Regulation Number 38 of 2017 and Law Number 23 of 2014, which emphasize the importance of innovation as an effort to renew governance to be more efficient, transparent, and community-oriented. This article discusses various aspects of innovation, starting from the basic concepts of innovation and innovation in public policy, to the application of digital technology that supports the effectiveness of public services. In addition, the challenges faced are also discussed, such as resistance to change and limited resources, as well as strategic strategies to overcome them through increasing human resource capacity and synergy between stakeholders. The research approach used is a qualitative approach with a descriptive analytical method, which is obtained from a literature study of various sources in the form of books, journals, and scientific articles. Through this analysis, it can be concluded that innovation is a key factor in building adaptive, accountable, and sustainable local government governance in order to improve community welfare in real terms.

Keywords: *Innovation, Local Government, Policy, Public Service.*

PENDAHULUAN

Inovasi merupakan konsep yang kini menjadi pendorong utama dalam mewujudkan perubahan dan kemajuan di berbagai bidang kehidupan manusia. Secara umum, inovasi mengacu pada proses menciptakan hal-hal baru yang memiliki nilai tambah, baik berupa ide, Copyright (c) 2025 SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS

metode, maupun solusi dalam mengatasi tantangan yang dihadapi dalam berbagai konteks. Perkembangan inovasi tidak hanya terbatas pada bidang teknologi dan industri, tetapi juga meliputi aspek pemerintahan dan pelayanan publik, di mana inovasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, inovasi merupakan suatu proses penciptaan atau pengembangan produk, layanan, atau metode kerja yang menghasilkan nilai tambah baru dalam konteks inovasi sosial berfokus pada penciptaan solusi yang mampu menyelesaikan permasalahan sosial yang dihadapi oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang inovatif dalam memenuhi kebutuhan (Purwaningsih, 2025).

Dalam konteks pemerintahan, inovasi menjadi salah satu kunci untuk menjawab berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang semakin kompleks dan dinamis. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pembangunan harus mampu melakukan inovasi dalam tata kelola pemerintahan dan layanan publik agar lebih responsif, transparan, dan akuntabel (Rohayatin, 2017). Fenomena ini terutama menjadi penting di tengah tekanan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan dan tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang bersih dan efisien. Peraturan nasional seperti Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah memayungi upaya pemerintah daerah untuk melakukan inovasi berkelanjutan dalam berbagai aspek pelaksanaan tugasnya.

Namun, dalam penerapan inovasi di tingkat daerah tidak semudah yang dibayangkan. Berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya sinergi antara stakeholder menjadi tantangan utama yang harus diatasi agar inovasi dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai indikator keberhasilan inovasi, faktor pendukung dan penghambatnya, sangat diperlukan agar proses inovasi di pemerintahan daerah dapat berlangsung secara optimal dan mampu memberikan dampak positif yang nyata bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Artikel ini akan membahas lebih dalam mengenai konsep dan bentuk inovasi, faktor pendukung dan penghambat, dan contoh penerapan inovasi pada beberapa daerah serta strategi inovasi yang relevan dilakukan pemerintah dalam pelayanan kebijakan publik terkhusus dalam konteks pemerintahan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (*literature review*) dengan pendekatan deskriptif analitis untuk mengkaji secara mendalam konsep dan implementasi inovasi di lingkungan pemerintah daerah. Data yang digunakan sepenuhnya merupakan data sekunder yang bersumber dari literatur akademik yang relevan dengan topik penelitian. Sumber tersebut meliputi buku referensi, artikel dari jurnal ilmiah terindeks seperti SINTA dan Google Scholar, laporan penelitian, serta dokumen kebijakan publik yang berkaitan dengan inovasi pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang ada di Indonesia.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur secara sistematis pada berbagai basis data digital. Pencarian sumber dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci, seperti “inovasi pemerintah daerah”, “tata kelola inovatif”, “kebijakan publik”, dan “pelayanan publik”. Proses seleksi literatur dilakukan secara ketat berdasarkan kriteria relevansi dengan topik, aktualitas sumber dengan memprioritaskan terbitan sepuluh tahun terakhir, serta kredibilitas penerbit. Hanya sumber yang memenuhi kriteria tersebut yang digunakan sebagai data untuk memastikan validitas dan kedalaman analisis dalam penelitian ini.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*). Proses analisis ini diawali dengan membaca dan mengidentifikasi konsep-konsep kunci dari seluruh literatur, kemudian melakukan pengodean terbuka. Kode-kode yang serupa

Copyright (c) 2025 SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS

selanjutnya dikelompokkan untuk membentuk tema-tema utama yang berkaitan dengan faktor pendorong, penghambat, serta model implementasi inovasi pemerintahan. Tema-tema tersebut kemudian disintesis dan disajikan secara deskriptif analitis untuk menjawab pertanyaan penelitian serta memberikan gambaran yang utuh mengenai lanskap inovasi di pemerintahan daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Dan Konsep Inovasi Kebijakan Publik

a. Pengertian Inovasi Pemerintah Daerah

Istilah "inovasi" berasal dari bahasa Inggris *innovation*, yang secara umum diartikan sebagai suatu bentuk perubahan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi diartikan sebagai proses memperkenalkan hal-hal yang bersifat baru. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, inovasi bertujuan untuk menciptakan nilai-nilai baru serta penerapan praktisnya dalam bidang ilmu pengetahuan, atau untuk merancang metode baru dalam penggunaan teknologi yang sudah ada pada produk, proses produksi, penelitian, pengembangan, maupun kegiatan rekayasa. Secara umum, inovasi dapat dipahami sebagai pendekatan atau metode baru dalam ilmu pengetahuan yang lahir dari pemikiran manusia, yang bertujuan untuk menghasilkan pembaruan dalam aspek input, proses, maupun output.

Inovasi yang merupakan suatu bentuk kreasi dan terobosan serta pembaharuan, bisa dilihat sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017 yaitu setiap bentuk pembaruan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah harus dilandaskan pada prinsip efisiensi, peningkatan efektivitas, dan mutu pelayanan publik, tanpa menimbulkan konflik kepentingan, mengutamakan kepentingan masyarakat, dilaksanakan secara transparan, sesuai dengan nilai kepatuhan, serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan dan bukan untuk kepentingan pribadi.

Sebagai bentuk implementasikan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam inovasi pelayanan maka Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) mengeluarkan kebijakan bahwa dimulai dari tahun 2014 adalah tahun dimana untuk melakukan inovasi pelayanan publik, baik di dalam pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah didorong untuk menciptakan ide-ide kreatif dalam pengembangan metode pelayanan publik, yang selanjutnya akan dievaluasi berdasarkan inovasi yang dikembangkan oleh masing-masing instansi atau lembaga di setiap wilayah.

Untuk menjalankan prinsip prinsip Inovasi Daerah tersebut, peran Organisasi Perangkat Daerah dibutuhkan guna menerapkan solusi kreativitas terhadap masalah dan peluang yang ada di suatu wilayah, mengenai bentuk inovasi daerah sebagaimana tercantum pada pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017 antara lain sebagai berikut:

1. Inovasi tata Kelola pemerintah daerah merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen Pemerintah Daerah, yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen atau pengelolaan unsur manajemen.
2. Inovasi pelayanan publik, dan/atau merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik.
3. Inovasi daerah lainnya merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Selanjutnya dilihat pada Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang menerangkan secara tegas suatu tuntutan inovasi pada pemerintah daerah, yang mana Inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan

Pemerintahan Daerah, seperti pada pasal 387 yang merumuskan kebijakan inovasi pemerintah daerah yaitu mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas layanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, dan memenuhi nilai-nilai kepatutan, serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri (Kertati, 2017).

Tujuan inovasi pemerintah daerah adalah mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dengan melakukan peningkatan pelayanan publik sehingga bisa menciptakan daerah yang berdaya saing melalui pelayanan publik. Melalui penerapan inovasi, instansi atau lembaga pemerintah dapat menghadirkan bentuk pelayanan yang lebih kreatif dan adaptif, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Inovasi yang dimaksud merujuk pada upaya pembaruan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, yang berfokus pada pencapaian tujuan utama, yakni kesejahteraan publik. Upaya inovatif ini dapat diwujudkan melalui pemangkasan rantai birokrasi, penyederhanaan regulasi dan kebijakan, serta peningkatan kemudahan dalam proses perizinan.

b. Inovasi Dalam Konteks Kebijakan Publik

Inovasi dapat dipahami sebagai gagasan, produk, teknologi informasi, sistem kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, maupun praktik baru yang dianggap sebagai hal yang belum pernah ada sebelumnya oleh individu atau kelompok masyarakat. Kebaruan ini bisa muncul dari hasil perubahan atau modifikasi atas sesuatu yang sudah ada. Sementara itu, kebijakan publik merujuk pada sebuah program yang dirancang secara sengaja untuk mencapai tujuan tertentu, mencerminkan nilai-nilai tertentu, dan dijalankan melalui praktik-praktik yang telah ditetapkan. Secara konseptual adapun inovasi kebijakan publik meliputi *Policy innovation: new policy direction and initiatives*, *Innovation in the policy making process*, dan *Policy to foster innovation and its diffusion* (Sururi, 2017):

- a) *Policy innovation: new policy direction and initiatives* atau Inovasi kebijakan mengacu pada munculnya arah dan inisiatif kebijakan yang baru. Artinya, setiap kebijakan publik idealnya membawa unsur kebaruan, baik dalam substansi maupun pendekatannya terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.
- b) *Innovation in the policy making process* atau Inovasi dalam proses pembuatan kebijakan menitikberatkan pada pembaruan dalam cara kebijakan dirumuskan. Hal ini mencakup upaya memperbaiki proses agar lebih inklusif, misalnya dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan yang selama ini kurang terakomodasi.
- c) *Policy to foster innovation and its diffusion* atau Kebijakan untuk mendorong inovasi dan penyebarannya merupakan jenis kebijakan yang secara khusus dirancang untuk mendukung pengembangan serta diseminasi inovasi di berbagai bidang, baik itu dalam sektor publik maupun sektor lainnya.

c. Faktor Penting Dalam Inovasi Pelayanan Publik

Adapun faktor-faktor penting dalam inovasi pelayanan publik pemerintah yang mengungkapkannya United Nations (dalam, Prayogo, 2022):

1. Kelembagaan

Lembaga pemerintahan memiliki peran penting sebagai penghubung antara negara dan masyarakat. Dalam analisis kelembagaan, terdapat tiga pilar utama:

- a) *Sistem Regulatori* – Sistem regulasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja lembaga secara konsisten. Hal ini dilakukan melalui penerapan kebijakan yang dijadikan dasar hukum dalam menjalankan fungsi kelembagaan.

- b) Sistem Normatif – Nilai-nilai dan tingkat kepatuhan para aparatur dalam memberikan pelayanan publik turut menentukan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan melalui keputusan dan kebijakan yang berlaku.
- c) Sistem Kognitif Budaya – Budaya inovatif tercermin dari perilaku individu yang dipengaruhi oleh sikap, kebiasaan, pengalaman, kepercayaan, dan nilai yang dianutnya.

2. Aktor Kebijakan

Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan kebijakan memiliki peran penting dalam merumuskan kebijakan serta mengelola sumber daya secara kreatif. Kebijakan yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh tindakan dan pendekatan inovatif dari aktor-aktor tersebut.

3. Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan kualitas serta kedalaman proses pengambilan keputusan. Namun demikian, tantangan utama dalam mendorong partisipasi publik terletak pada sejauh mana kapasitas masyarakat untuk terlibat secara aktif dan bermakna. Selanjutnya menurut Yaarozaatulo Harefa (dalam, Citra et al., 2024), terdapat sejumlah faktor penting yang memengaruhi perkembangan inovasi di lingkungan pemerintah daerah. Faktor-faktor tersebut meliputi: 1) kualitas sumber daya manusia, 2) keterlibatan masyarakat, 3) peran kepemimpinan, 4) ketersediaan infrastruktur, 5) pengelolaan informasi yang efektif, serta 6) dukungan dari sektor swasta atau dunia usaha.

Di sisi lain, Dema et al (dalam, Citra et al., 2024) menyampaikan bahwa keberhasilan inovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah dipengaruhi oleh beberapa aspek utama. Di antaranya adalah: 1) kualitas kepemimpinan, 2) struktur kelembagaan yang kuat, 3) proses modernisasi sektor publik, 4) keberadaan masyarakat sipil yang terorganisir, 5) tumbuhnya budaya demokrasi, 6) tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, 7) serta efektivitas komunikasi, koordinasi, dan sinergi antar pihak terkait.

Bentuk Kriteria Dan Penerapan Inovasi Pemerintah Daerah

a. Bentuk-bentuk dan Kriteria Inovasi Pemerintah Daerah

Inovasi daerah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan diperinci lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, merupakan segala bentuk pembaruan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat daerah. Inovasi ini mencakup tiga jenis, yaitu pembaruan dalam tata kelola pemerintahan daerah, peningkatan pelayanan publik, serta bentuk inovasi lain yang berkaitan dengan kewenangan daerah masing-masing (Sari, 2024).

- 1. Inovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah merujuk pada pembaruan dalam proses manajemen pemerintahan, yang mencakup pengelolaan internal serta pelaksanaan fungsi-fungsi manajerial dan unsur-unsur manajemen.
- 2. Inovasi pelayanan publik adalah upaya pembaruan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, baik dalam hal proses pelayanan maupun variasi jenis dan bentuk barang atau jasa publik yang disediakan.
- 3. Sementara itu, inovasi daerah lainnya mencakup bentuk-bentuk pembaruan lain dalam pelaksanaan urusan pemerintahan yang berada dalam kewenangan pemerintah daerah.

Adapun kriteria suatu inovasi dapat dikategorikan sebagai inovasi daerah menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

- 1. Mengandung unsur pembaruan, baik secara keseluruhan maupun sebagian
- 2. Memberikan manfaat nyata bagi daerah dan/atau masyarakat
- 3. Tidak menimbulkan beban atau pembatasan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan
- 4. Berada dalam ruang lingkup urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah

5. Memungkinkan untuk diterapkan ulang (direplikasi) di daerah lain atau dalam konteks berbeda.

b. Penerapan Implementasi Inovasi Daerah

Inovasi daerah merupakan kunci untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing daerah, dan kesejahteraan masyarakat. Sejak era otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki keleluasaan untuk membenahi wilayahnya secara mandiri agar terus berkembang dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, berbagai daerah di Indonesia terus mendorong lahirnya inovasi-inovasi kreatif yang berbasis pada potensi lokal salah satunya dengan cara mengeluarkan kebijakan dalam melakukan inovasi.

Adapun disini melihat adanya contoh penerapan inovasi daerah yang dikemukakan oleh (Mahendra, 2021) yang mana pada pemerintah Kabupaten Bintan telah memanfaatkan otonomi daerah secara optimal dengan melakukan berbagai terobosan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing, serta memperbaiki pelayanan publik, melalui terbitnya Peraturan Bupati No. 40 Tahun 2020 yang mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk menciptakan inovasi daerah. Sebagai leading sector, Bapelitbang aktif mendata dan memfasilitasi inovasi dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hasilnya pada tahun 2020 tercatat 69 inovasi daerah non-COVID-19, meskipun jumlah inovasi meningkat, masih terdapat kendala administratif, seperti kurangnya dokumentasi terhadap inovasi yang telah dibuat. Selain itu masih ada beberapa OPD yang belum memiliki inovasi. Untuk itu, pemerintah terus mendorong lahirnya inovasi baru melalui sosialisasi dan fasilitasi yang dilakukan oleh Bapelitbang, sebagai upaya menyatukan pemahaman dan langkah dalam pengembangan inovasi daerah.

Selanjutnya pada (Setiawan, 2017) melihat implementasi inovasi daerah di kota Balikpapan yang mana salah satu program untuk mensejahterahkan masyarakat yaitu melalui penerapan konsep smart city pada penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Penerapan konsep smart city di Kota Balikpapan dimulai dengan pembangunan smart governance dan smart people. Pemerintah Kota berperan sebagai inisiator dan pelaksana utama, dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik melalui kebijakan, program, dan layanan yang cerdas. Selain itu, pembangunan smart people bertujuan membentuk masyarakat yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mampu berpikir dan bekerja secara luas, tanpa batasan ruang dan waktu. Hal ini dilakukan dengan mendorong perilaku dan budaya yang cerdas. Dalam penerapannya, konsep smart city di Balikpapan melibatkan tiga unsur utama: pemerintah daerah (sebagai representasi kekuasaan), pihak swasta (sebagai subkultur ekonomi), dan masyarakat (sebagai subkultur sosial), ketiganya berkolaborasi untuk mewujudkan kota yang cerdas. Inovasi yang dikembangkan melalui penerapan konsep smartcity memang masih belum lama terlaksana dan masih terbilang baru, namun penerapan tersebut sudah menandakan adanya nia serius dari pemerintah kota untuk memberikan kemudahan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi

a. Faktor Pendukung Inovasi

Dalam menerapkan suatu inovasi, terdapat sejumlah indikator atau elemen yang berperan penting dalam proses pelaksanaannya. Elemen-elemen tersebut dapat menjadi penentu keberhasilan dari inovasi itu sendiri. Menurut Borins dalam (Dhewanto, 2014), terdapat beberapa faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik:

- 1) Tujuan program harus selaras dengan visi dan misi organisasi. Sebuah program akan efektif jika difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan melalui layanan publik yang optimal.

- 2) Pentingnya mengintegrasikan tenaga kerja, pengguna layanan, dan pemimpin yang kompeten serta ahli di bidangnya. Kualitas sumber daya manusia yang unggul, dengan pembagian tugas yang jelas, memungkinkan tercapainya tujuan organisasi. Seorang pemimpin yang responsif dan kreatif mampu menciptakan inovasi dan menjadi teladan bagi timnya.
- 3) Perlu adanya program penyuluhan atau sosialisasi terkait inovasi yang diperkenalkan. Inovasi harus dikenalkan melalui tahap implementasi dan diseminasi informasi, agar masyarakat memiliki pemahaman yang memadai dan dapat menerima perubahan tersebut dengan baik.
- 4) Penerapan inovasi harus dilakukan secara cepat dan tepat waktu, guna menjaga momentum serta mempertahankan perhatian dan dukungan dari masyarakat. Pelaksanaan yang tepat waktu akan membantu menghasilkan dampak yang signifikan.
- 5) Keterlibatan sektor swasta atau pihak sukarela sangat dibutuhkan dalam proses inovasi. Peran mereka, baik dalam bentuk kemitraan maupun dukungan terhadap produk inovatif, berkontribusi penting terhadap keberlangsungan layanan publik yang inovatif.

b. Faktor Penghambat Inovasi

Selain adanya faktor-faktor yang mendukung, pelaksanaan sebuah inovasi juga dapat dipengaruhi oleh berbagai hambatan yang menghalangi keberhasilannya. Menurut Borins dalam (Noor, 2013), terdapat sejumlah faktor yang berperan sebagai penghambat dalam proses inovasi yang meliputi:

- 1) Hambatan bisa muncul dari sistem internal organisasi atau instansi itu sendiri, yang biasanya disebabkan oleh kurangnya kepercayaan atau keraguan terhadap inovasi yang diusulkan.
- 2) Faktor penghambat dapat berasal dari dinamika politik. Ketidakpastian dalam lingkungan politik, seperti adanya pembiayaan tambahan yang tidak terduga, peraturan yang menyulitkan, atau adanya kepentingan kelompok tertentu, dapat menyebabkan tujuan organisasi menjadi sulit tercapai.
- 3) Kendala juga bisa datang dari luar sektor publik, misalnya dalam bentuk keraguan masyarakat terhadap efektivitas suatu program serta kesulitan dalam implementasinya, khususnya saat menentukan siapa saja yang menjadi target utama dari program tersebut.

Inovasi Terhadap Pelayanan Publik

a. Dampak Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja lembaga sektor publik. Melalui dorongan terhadap ide-ide segar dan kreatif, instansi pemerintah mampu memperbaiki mutu layanan publik agar lebih adaptif serta relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Suriadi et al (2023) yang menyatakan bahwa penerapan inovasi dalam layanan publik mampu mengatasi kendala birokratis dan memperbaiki efisiensi dalam operasional organisasi.

Dengan adanya implementasi inovasi yang dilakukan dapat membari dampak yang berkontribusi pada efisiensi organisasi sektor publik dalam melakukan kebijakan atau pelayanan publik. Sehingga dampak inovasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Ketika layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat, tingkat kepercayaan dan kepuasan publik meningkat. Hal ini penting dalam membangun legitimasi dan reputasi positif bagi organisasi sektor publik dalam melakukan pelayanan dan kebijakan publik (Wardana & Frinaldi, 2024).

Maka inovasi di sektor publik memiliki dampak yang signifikan baik positif maupun negatif, yang mana disisi positif, inovasi mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan mutu pelayanan, serta memperkuat kepuasan warga. Namun demikian, faktor-faktor seperti kompleksitas birokrasi, penolakan terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya sering

kali menjadi penghalang dalam penerapan inovasi secara optimal yang cenderung bersifat negatif. Oleh karena itu dikatakan Inovasi dalam sektor publik membawa tentu mempunyai dampak atau pengaruh yang besar, baik dalam bentuk manfaat maupun tantangan.

b. Tantangan Utama Dan peluang Dalam Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0 menghadapi sejumlah tantangan utama, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya kemampuan SDM, dan adanya penolakan terhadap perubahan. Infrastruktur teknologi yang belum merata, terutama di wilayah terpencil, menyebabkan ketimpangan dalam pemanfaatan teknologi untuk mendukung layanan publik. Di sisi lain, minimnya pelatihan berkesinambungan serta kurangnya pemahaman pegawai terhadap teknologi baru menghambat optimalisasi inovasi digital. Selain itu, rasa takut terhadap perubahan, baik karena potensi tergesernya peran manusia oleh teknologi maupun kekhawatiran akan hilangnya kendali, memperlambat proses transformasi digital dalam sektor pelayanan publik (Almahdali, 2025).

Selanjutnya adanya peluang dalam inovasi pelayanan publik yang mana Terdapat peluang signifikan dalam pemanfaatan teknologi digital, seperti efisiensi yang meningkat melalui otomatisasi yang didukung kecerdasan buatan (AI), peningkatan transparansi berkat penerapan teknologi blockchain, serta terbukanya kerja sama lintas instansi melalui sistem yang terintegrasi dengan Internet of Things (IoT). Dengan mengidentifikasi serta memahami berbagai tantangan dan potensi tersebut, pemerintah dapat menyusun langkah-langkah strategis yang lebih tepat sasaran guna mengatasi berbagai kendala dan mengoptimalkan penggunaan teknologi digital. Studi ini berperan penting dalam mendukung perumusan kebijakan publik yang lebih adil, efektif, dan transparan, serta mendorong terselenggaranya layanan publik yang adaptif dan akuntabel di masa mendatang (Almahdali, 2025).

Strategi Penguatan Inovasi Di Pemerintah Daerah

Di Indonesia strategi inovasi didukung oleh peran aktif pemerintah yang mendorong lahirnya produk-produk inovatif, salah satunya melalui penerapan e-government. Dukungan tersebut diwujudkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang berfungsi sebagai stimulus bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Pengembangan inovasi daerah dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, seperti kualitas sumber daya manusia, keterlibatan masyarakat, kepemimpinan yang efektif, tersedianya infrastruktur, pengelolaan informasi, serta peran dunia usaha. Keberhasilan inovasi di tingkat pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh adanya sinergi antara penataan kelembagaan, aktor kebijakan, dan partisipasi publik. Selain itu, kepemimpinan yang visioner, sistem jaringan informasi yang memadai, manajemen informasi yang baik, serta dukungan dari sektor swasta dan masyarakat merupakan faktor-faktor kunci dalam pengembangan e-government di lingkungan pemerintah daerah (Rozikin et al., 2020).

Berikut strategi yang inovasi yang dalam membangun tata kelola pemerintahan daerah meliputi (Dema et al., 2021):

1) Keterlibatan warga masyarakat

Keterlibatan masyarakat menjadi elemen penting dalam mendorong perubahan serta inovasi dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyediaan layanan publik yang bersifat inovatif. Partisipasi ini memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan ide, masukan, maupun kritik secara konstruktif. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, yang menekankan pentingnya kolaborasi yang adil dan seimbang antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Partisipasi warga tidak hanya dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai bagian inti dari proses pelaksanaan kebijakan publik (Ayu et al., 2019; Hakim, 2022; Silvia, 2022).

Keterlibatan aktif masyarakat dipandang sebagai praktik demokrasi yang substansial, di mana pemerintah memiliki kewajiban untuk membuka ruang partisipatif dalam setiap tahapan kebijakan, mulai dari perumusan hingga pelaksanaannya. Lebih dari sekadar merespons tuntutan masyarakat, pelibatan warga juga bertujuan untuk mempertemukan berbagai perspektif yang berbeda dengan pandangan pemerintah. Dengan begitu, solusi-solusi yang muncul dapat dikelola secara kolektif dan lebih berdaya guna dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang inklusif dan responsif (Sandika et al., 2024; Tawai et al., 2023).

2) Pemanfaatan Kerjasama

Indikator pemanfaatan kerja sama menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong sinergi antara masyarakat dan sektor swasta untuk berkolaborasi. Pemerintah terus berupaya memfasilitasi kemitraan strategis antara kedua pihak guna mendorong transformasi dalam tata kelola pemerintahan dan inovasi pelayanan publik. Kolaborasi ini tidak hanya menjadi sarana untuk memperluas cakupan dan efektivitas layanan, tetapi juga menjadi pendekatan strategis dalam menciptakan solusi bersama terhadap tantangan yang ada. Dalam konteks ini, kerja sama lintas sektor dipandang sebagai strategi yang efektif dalam mempercepat laju inovasi serta memastikan keberlanjutan program-program publik. Adanya kemitraan yang baik antara masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah mampu menciptakan ekosistem inovatif yang dinamis, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan bersama (Maharani et al., 2021; Oktafrianti et al., 2020; Sørensen & Torfing, 2011).

3) Layanan Terintegrasi

Strategi layanan terintegrasi menjadi salah satu indikator penting dalam menjamin ketersediaan layanan publik yang responsif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pendekatan ini merupakan bagian dari upaya membangun pemerintahan yang inovatif dengan mendorong transformasi dalam tata kelola pelayanan publik. Tujuannya adalah menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga memberikan kepastian dan kenyamanan bagi warga dalam mengakses hak-hak pelayanan mereka. Dengan demikian, strategi integrasi layanan publik berperan signifikan dalam menghadirkan perubahan nyata menuju tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Haykal et al., 2020; Oktariyanda & Eprilianto, 2019; Tawai et al., 2023).

4) Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu indikator utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui inovasi digital. Kehadiran teknologi digital telah memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam menyampaikan layanan kepada masyarakat secara lebih cepat dan praktis. Meskipun demikian, semaju dan senyaman apa pun sistem layanan yang tersedia, partisipasi aktif masyarakat tetap diperlukan, terutama dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi yang disediakan oleh pemerintah (Hasan et al., 2019; Oktafrianti et al., 2020; Tuebou, 2024).

5) Desentralisasi

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat daerah merupakan sebuah proses kompleks yang bertumpu pada tiga pilar fundamental yang saling terkait. Pilar pertama adalah tingkat desentralisasi yang optimal, yang menjadi dasar bagi pelimpahan wewenang dari pusat ke daerah. Pilar kedua adalah penerapan inovasi secara berkelanjutan, yang mendorong pemerintah daerah untuk terus mencari cara-cara baru yang lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik dan mengatasi permasalahan lokal. Terakhir, pilar ketiga adalah pelaksanaan otonomi pembangunan daerah secara tepat, yang memberikan keleluasaan bagi daerah untuk merancang dan mengimplementasikan program pembangunan sesuai dengan potensi unik dan kebutuhan riil masyarakatnya. Ketiga elemen ini harus berjalan secara sinergis untuk

menciptakan sebuah pemerintahan yang tidak hanya efisien, tetapi juga dinamis dan mampu menjawab tantangan zaman yang terus berubah.

Di antara ketiga pilar krusial tersebut, desentralisasi memainkan peran sentral sebagai landasan fundamental yang memungkinkan inovasi dan otonomi dapat berjalan secara efektif. Tanpa adanya pelimpahan wewenang yang nyata dari pusat ke daerah, otonomi hanya akan menjadi slogan, dan inovasi akan terhambat oleh regulasi yang kaku dan seragam. Desentralisasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah daerah untuk menjadi entitas yang proaktif, bukan sekadar pelaksana kebijakan pusat. Dengan kewenangan yang lebih besar, mereka dapat merancang solusi-solusi yang kontekstual sesuai dengan karakteristik dan permasalahan unik di wilayahnya, sehingga mampu melahirkan terobosan yang tidak mungkin muncul dari pendekatan yang tersentralisasi.

Untuk mewujudkan desentralisasi yang kokoh, penguatannya harus mencakup berbagai aspek secara simultan. Ini meliputi desentralisasi administratif yang memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan birokrasi, serta desentralisasi fiskal yang menjadi urat nadi kemandirian keuangan daerah. Lebih lanjut, di era digital saat ini, adaptasi terhadap digitalisasi pemerintahan menjadi sebuah keharusan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Seluruh pilar struktural ini harus ditopang oleh peningkatan kinerja manajemen yang berorientasi pada hasil nyata (*result-oriented*), bukan lagi sekadar pemenuhan prosedur. Pendekatan multifaset inilah yang pada akhirnya akan membentuk kapasitas pemerintah daerah menjadi lebih mandiri dalam pengambilan keputusan, responsif terhadap aspirasi warganya, serta akuntabel atas setiap kebijakan yang dijalankan (Arundinasari et al., 2019; Muradi & Rusli, 2013; Natika & Putri, 2021).

KESIMPULAN

Inovasi merupakan langkah strategis dan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas kebijakan di tingkat pemerintahan daerah. Konsep inovasi tidak hanya terbatas pada pembaruan proses dan metode dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga melibatkan penerapan teknologi informasi dan pengembangan sistem kelembagaan yang mampu mempercepat dan mempermudah layanan kepada masyarakat. Prinsip utama inovasi, sebagaimana diatur dalam berbagai regulasi seperti Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, menekankan pentingnya keberlanjutan, efisiensi, efektivitas, serta orientasi pada kepentingan masyarakat umum.

Namun, tantangan berupa resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya sinergi antar stakeholder harus diatasi melalui strategi inovatif yang meliputi peningkatan kapasitas SDM, penguatan kerjasama lintas sektor, serta penciptaan ekosistem inovasi yang mendukung budaya kreativitas dan eksperimen di lingkungan pemerintahan daerah. Pemerintah pusat berperan penting dalam memberikan arahan dan kebijakan yang mendorong daerah untuk terus berinovasi sesuai potensi lokal, sehingga inovasi bukan hanya sekadar langkah peningkatan layanan, tetapi juga sebagai motor penggerak pembangunan berkelanjutan yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara nyata. Dengan demikian, inovasi di pemerintahan daerah menjadi salah satu kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel, serta mampu menghadapi tantangan zaman yang semakin kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

Almahdali, H. (2025). Tantangan dan peluang inovasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0. 4(2), 63–73.

- Arundinasari, I., et al. (2019). Implementasi peraturan daerah Kabupaten Gresik Nomor 23 Tahun 2004 tentang retribusi izin mendirikan bangunan (studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 337. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.10>
- Ayu, A., et al. (2019). Applying the principles of good governance in the efforts of guiding out-of-school children at social service offices Takalar Regency. *Jurnal Office*, 5(2), 51. <https://doi.org/10.26858/jo.v5i2.11821>
- Citra, N. P., et al. (2024). Perkembangan pengelolaan inovasi daerah: Bidang penelitian dan pengembangan pemerintah Kota Bekasi tahun 2017-2022. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 21–50. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.252>
- Dema, H., et al. (2021). Inovasi tata kelola pemerintahan daerah di Kabupaten Bantaeng. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(2), 64–75. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i2.542>
- Dewi Purwaningsih, B. D. W. (2025). Mewujudkan perubahan positif melalui kewirausahaan sosial yang kreatif dan inovatif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(6), 1539–1543.
- Hakim, H. L. (2022). Sinergi antara good government dan azas-azas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) dalam upaya pencegahan korupsi. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 7(2), 191. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i2.1461>
- Hasan, I. R., et al. (2019). “Super service delivery”: An advanced conceptual model of one-stop service for wide administrative region. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 189. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.17](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.17)
- Haykal, M., et al. (2020). 6 in 1 program implementation to improve the quality of public services in the population and civil service of Surabaya City. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Science and Character Educations (ICoSSCE 2019)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200323.074>
- Kertati, I. (2017). Inovasi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan dasar akte kelahiran. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 12(17), 22.
- Maharani, H. K., et al. (2021). Optimization of Jakwir Cetem services to increase public private partnerships in the new normal era in Tegal Bahari City. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Social and Political Sciences (ICSPS 2021)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.030>
- Mahendra, G. K. (2021). Analisis perencanaan dan pengembangan desa wisata Gamplong. *Indonesian Governance Journal (Kajian Politik – Pemerintahan)*, 04(02), 91–102.
- Muradi, M., & Rusli, Z. (2013). Akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(2), 189.
- Natika, L., & Putri, G. N. (2021). Evaluasi kebijakan pengujian kendaraan umum dan barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 3(1), 26. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1077>
- Oktafrianti, D., et al. (2020). Implementasi e-government di dinas komunikasi dan informatika (studi kasus aplikasi Tangerang Live). *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(2), 140. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i2.197>
- Oktariyanda, T. A., & Eprilianto, D. (2019). Standardization of the integrated district administration services program to optimize public services in Sidoarjo Regency. In *Proceedings of the International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)*. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.167>

- Prayogo, A. (2022). Bawaslu: Pengawasan dan tantangan dalam mewujudkan pemilu demokratis. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 11(3), 246–260. <https://doi.org/10.33366/jisip.v11i3.2555>
- Rohayatin, T. (2017). Strategi reformasi birokrasi pemerintahan daerah: Menuju era globalisasi. *Jurnal Transformative*, 3, 40–52.
- Rozikin, M., et al. (2020). Kolaborasi dan e-literacy: Kunci keberhasilan inovasi e-government pemerintah daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61–80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Sandika, I., et al. (2024). Analisis sistem pemerintah desa di Indonesia. *Deleted Journal*, 1(1), 212. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.89>
- Sari, Y. P. (2024). Implementasi inovasi daerah di Kabupaten Blitar. 1(1), 56–66.
- Setiawan, I. (2017). Implementasi inovasi daerah. *Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, II(2), 1–15.
- Silvia, L. H. E. (2022). *Etika pemerintahan sebagai katalis diskresi dalam penanganan Covid-19 menurut undang-undang no. 2 tahun 2020*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6408386>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in the public sector. *Administration & Society*, 43(8), 842. <https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Suriadi, H., et al. (2023). Sejarah perkembangan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia. *Jurnal Media Ilmu*, 2(2), 193-210.
- Sururi, A. (2017). Inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 1–14. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- Tawai, A., et al. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan good governance pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.126>
- Tuebou, B. F. (2024). The digitization of public services and its contribution to the quality of service in relation to user satisfaction. *Open Journal of Applied Sciences*, 14(9), 2697. <https://doi.org/10.4236/ojapps.2024.149177>
- Wardana, R. I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya inovasi di sektor publik: Strategi, implementasi, dan dampaknya pada kinerja organisasi. 2(4), 620–629.