

ANALISIS STUDI

KOMPARASI PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL¹

A COMPARISON STUDY: ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE ORGANIZATIONAL INNOVATION IN THE NEW NORMAL ERA

Muhammad Eko Atmojo², Helen Dian Fridayani³, Vindhi Putri Pratiwi⁴

Email: muhammadekoatmojo05@gmail.com, helendianfridayani@gmail.com,
vindhiputripratiwi@gmail.com

ABSTRACT

Public services are the face of a bureaucracy or organization, besides that, public services must also be followed by the latest innovations so that the work pattern of the bureaucracy can be easier and more transparent. Problems since the COVID-19 pandemic, public sector services have encountered extraordinary obstacles, so there must be innovations provided by the government to facilitate and accelerate the implementation of services to the community. In the era of the pandemic and the new normal, there are many city district governments that make the latest innovations to provide the best service for the community, including in Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta and Surabaya. These cities also received awards from the ministry with various awards from the innovation sector. The purpose of this study is to analyse a comparative study on the implementation of public service innovations in the new normal era. This research was conducted using qualitative methods and using research tools to process secondary data. The tool used in this study is Nvivo 12+, the data taken in this study is the processed result of data taken through online media in the five cities. Based on the results of the study, it can be concluded that many public service innovations have been formed in the five cities. As for how to measure innovation in the five cities using public service indicators, including providing solutions, compatibility, usefulness, sustainability, novelty, can be operated. From the results of data processing carried out, especially based on the indicators of public services used, the principle of providing solutions and benefits becomes the indicator with the highest assessment for each city. So, it can be concluded that the public services provided during the pandemic are very useful and on target. Suggestions and recommendations from the results of this study are the need for a change in the stigma for public service providers so that they can adapt quickly to the dynamics of changing conditions.

Keywords: *Comparative Study, Innovation, Public Service, Local Government, New Normal.*

¹ Diterima 02 Juli 2021, direvisi 29 Juli 2021

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

³ Mahasiswa Doktor (S3), Departemen Ilmu Politik, National Cheng Kung University, Taiwan

⁴ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan wajah dari sebuah birokrasi maupun organisasi, selain itu pelayanan publik juga harus diikuti dengan inovasi-inovasi yang terbaru sehingga pola kerja birokrasi bisa lebih mudah dan transparan. Permasalahan sejak adanya pandemi COVID-19 pelayanan sektor publik mendapatkan kendala yang sangat luar biasa, sehingga harus ada inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah guna mempermudah dan mempercepat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Di era pandemi dan new normal banyak sekali Pemerintah Kabupaten kota yang membuat inovasi terbaru guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, diantaranya adalah di Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta dan Surabaya. Kota-kota tersebut juga mendapatkan penghargaan dari kementerian dengan berbagai macam penghargaan dari sektor inovasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa suatu studi komparasi tentang penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan alat bantu penelitian untuk mengolah data sekunder. Adapun alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nvivo 12+, data yang diambil pada penelitian ini merupakan hasil olahan dari data yang diambil melalui media online di kelima kota tersebut. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik sudah banyak terbentuk pada kelima kota tersebut. Adapun cara pengukuran inovasi pada kelima kota tersebut menggunakan indikator pelayanan publik diantaranya adalah memberi solusi, kompetensi, kemanfaatan, keberlanjutan, kebaruan, dapat dioperasikan. Dari hasil olah data yang dilakukan terutama dilihat berdasarkan indikator pelayanan publik yang digunakan maka asas memberi solusi dan kemanfaatan menjadi indikator dengan penilaian tertinggi setiap kota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan selama pandemi sangat bermanfaat dan tepat sasaran. Saran dan rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlu adanya perubahan stigma bagi para pelaku penyedia pelayanan publik agar dapat beradaptasi dengan cepat dengan dinamika kondisi perubahan zaman.

Kata Kunci: Studi Komparasi, Inovasi, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, New Normal.

PENDAHULUAN

Birokrasi adalah bentuk organisasi yang didasarkan pada aturan ketat dan tanggung jawab yang melekat pada posisi, bukan seseorang (Niskanen, 2017). Dalam konteks birokrasi, budaya yang muncul akan dipengaruhi oleh struktur dan budaya yang dimunculkan dalam organisasi atau instansi pemerintahan tersebut. Praktik pelayanan publik di Indonesia diatur dalam UU Pelayanan Publik No.

25 Tahun 2009. Isi undang-undang tersebut menunjukkan bahwa praktik pemberian pelayanan publik harus dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan pelayanan publik juga harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan seluruh warga negara. Di Indonesia, perlu dilakukan upaya untuk menekankan hak dan kewajiban setiap warga negara dan

penduduk, serta tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan publik.

Dihadapkan dengan problematika yang tidak biasa, pandemi COVID-19 masih menjadi hal yang tidak biasa bahkan mengerikan bagi masyarakat, namun untuk tetap beraktivitas seperti biasa, masyarakat harus memperhatikan kebiasaan baru (*the new normal*) dengan menerapkan kedisiplinan pada perilaku hidup bersih dan sehat (Raharjo, 2020). Masyarakat harus mau beradaptasi, cuci tangan, pakai masker, jaga jarak dan ikuti prosedur 3M untuk menghindari keramaian. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko peningkatan COVID-19. Dampak dan kemunculannya yang telah mengganggu kehidupan sosial masyarakat hampir di semua bidang, termasuk pendidikan, pemerintahan, ekonomi, transportasi, dan lain-lain (Heriani, 2020). Bahkan kegiatan perjalanan udara dan ibadah, khususnya bagi umat Islam yang rutin melaksanakan shalat Jumat berjamaah di masjid-masjid yang dilarang pemerintah untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 (Wahyu, 2020). Sektor pelayanan publik menjadi terhambat dan cukup lama tidak dapat dilakukan secara offline, tetapi harus menggunakan jaringan atau online. Data Kemenpan RB yang dirilis Harian Kompas edisi Senin (13/04/2020) mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi aparatur sipil negara terdapat keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik. Keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan),

perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Dari data di atas memberi gambaran tingginya akses warga masyarakat terhadap pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19 tidak berbanding linear dengan kepastian pelayanan yang diperoleh, hal ini tercermati pada komplain pelayanan publik yang mengalami kenaikan. Komplain dengan mekanisme voice (selain mekanisme exit) merupakan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk mengeluhkan pelayanan yang bersifat publik, sekaligus kontrol terhadap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel.

Maka dari itu, agar pelayanan publik tetap berjalan seperti biasa, banyak pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik agar masyarakat tetap merasa dilayani dengan baik meskipun melalui sistem online. terkait dengan perlunya pengembangan inovasi pelayanan publik juga diamanatkan dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 386-390 yang mengatur tentang perlunya inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah (LAN RI, 2013). Birokrasi harus bisa mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan (Larassaty, 2020). Berbagai aplikasi teknologi dibuat dan dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan untuk berkoordinasi dalam rapat kantor,

pengisian kinerja pegawai dan aktivitas lainnya yang menunjang pemberian layanan kepada masyarakat. Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah (Niskanen, 2017). Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain. Meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi (LAN RI, 2013).

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 (Agranoff, 2014). Penelitian ini akan memfokuskan kepada beberapa daerah di Indonesia yang melakukan inovasi pelayanan publik pada saat pandemic COVID-19 dan masuk ke dalam Top Inovasi Pelayanan Publik menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. Adapun Kota dan kabupaten yang dipilih ialah Bandung, Semarang, Surabaya, DKI

Jakarta, dan Yogyakarta. Berdasarkan data dari kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Provinsi yang ada di Kota tersebut merupakan Provinsi yang mendapat penghargaan dari Kemenpan RB dalam hal Inovasi pelayanan publik. Dalam pandangan Lewin (Lewin, 1951), transisi birokrasi baru ke new normal merupakan kekuatan luar yang membutuhkan perubahan birokrasi. Dengan adanya pandemi Covid-19, diharapkan birokrasi cepat beradaptasi dan bereaksi. Meskipun masih terdapat permasalahan yang diakibatkan oleh birokrasi lokal seperti birokrasi yang berbelit-belit, respon yang lambat dan keragu-raguan dalam pengambilan keputusan, sehingga mengakibatkan inefisiensi dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penulisan artikel ini untuk menganalisa studi komparasi penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal, yang kaitannya tentu dengan pemerintahan baik pusat maupun daerah dan menyangkut birokrasi. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata bagaimana inovasi pelayanan publik yang dilakukan sehingga nantinya dapat ditiru oleh daerah lain. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam teori pelayanan publik, khususnya dengan kondisi seperti sekarang ini.

KAJIAN PUSTAKA INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Kajian Pustaka mengenai inovasi telah berkontribusi dengan pemahaman penting tentang proses utama yang mendasari perubahan sosial dan ekonomi di berbagai perusahaan dan

industri sektor publik. Namun, teori inovasi tidak dapat sembarangan dipindahkan ke sektor lain tanpa mempertimbangkan karakteristik unik inovasi publik. Selain itu, sudah ada banyak penelitian yang secara langsung atau tidak langsung mencakup inovasi di sektor publik.

Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut *public sector* atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik oleh pemerintah bertujuan agar tidak timbul penyalahgunaan. Akan tetapi, pemerintah harus menunjukkan sikap profesionalisme dalam rangka melakukan perannya dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik (Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Hukum Administrasi Negara LAN RI, 2020). Sikap profesionalisme penyelenggara akan meminimalisir terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik (Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Hukum Administrasi Negara LAN RI, 2021).

Inovasi pelayanan publik merupakan proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam pelaksanaan gagasan baru dari praktek baik itu inovasi pelayanan publik yang sifatnya sebagian maupun secara keseluruhan. Sedangkan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik berupa strategi, metode, substansi

pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan *symposium workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *coaching clinic*, dan forum pembelajaran lainnya.

David Albury (2003) mendefinisikan inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Menurut Said, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi (Said, 2007).

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. Hal

ini dikarenakan sebuah inovasi harus terus mengikuti perkembangan waktu. Tidak bisa selesai begitu saja. Sebuah inovasi memiliki jangka waktu tertentu. Dimana inovasi yang sudah lama berjalan, pada akhirnya tidak bisa dikatakan sebagai inovasi lagi.

(5) Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.

(6) Kompatibilitas

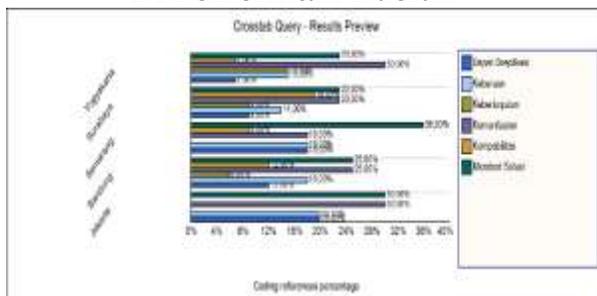
Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan civil society serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi, walaupun dapat dikatakan sebagai sesuatu yang baru, tentunya merupakan sesuatu yang masih berjalan di atas koridor yang ada.

Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak koridor yang ada. Tentunya, inovasi-inovasi yang berkembang dan akan diimplementasikan masih harus memperhatikan peraturan yang ada. Hal ini bertujuan agar inovasi yang dimunculkan bisa berjalan dengan baik.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat

memang perlu dilakuakn di era new normal agar kebijakan pembatasan interaksi manusia tidak membatasi dalam melakukan pelayanan publik. Karena sejak 2020 di awal Pandemi COVID-19, dari data Ombudsman terdapat 7.204 pengaduan masyarakat yang dilaporkan melalui Ombudsman RI. Instansi pemerintah yang paling banyak memiliki pengaduan terkait dengan pelayanan yaitu pemerintah daerah dengan jumlah laporan yang masuk 39,59% (Ombudsman Republik Indonesia, 2020). Sehingga hal ini melihatkan, pemerintah daerah masih perlu meningkatkan berbagai inovasi pelayanan publik. Seperti yang dikatakan oleh (Wati, 2021) pemerintah daerah perlu didorong untuk melakukan berbagai perubahan dan inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi. Seperti pada gambar dibawah ini, di masa pandemi ini berbagai pemerintah daerah telah melakukan inovasi pelayanan publik.

Gambar 2. Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah



Sumber: Diolah oleh peneliti.

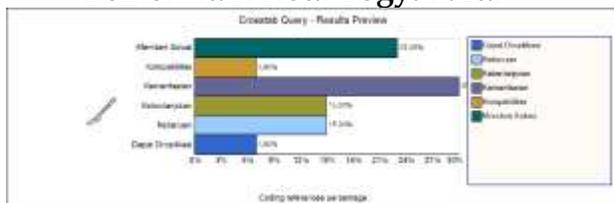
Selain tenaga kesehatan dan pendidikan, seluruh ASN sebagai pelayan publik berperan dalam menghentikan penyebaran dan pemulihan dari pandemi. Hal ini berlaku terlepas dari pekerjaan mereka: baik

dalam administrasi negara seperti pemungut cukai, polisi atau petugas masyarakatan; menerapkan kebijakan ekonomi dan sosial seperti pengawas ketenagakerjaan; memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pemulung; atau mendukung sistem jaminan sosial wajib seperti pekerja sosial. Sebagai penjaga barang publik (Dergiades, Milas, & Panagiotidis, 2020). Pandemi COVID-19 menunjukkan pentingnya kesiapsiagaan bencana. Harus disadari bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik sebelumnya dicirikan dengan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan (Salam, 2021). Inovasi pelayanan untuk meningkatkan layanan yang sudah ada dan menciptakan yang baru adalah salah satu cara untuk mengatasi krisis (Eggers, Flynn, O'Leary, & Chew, 2020). Pandemi mendorong minat luar biasa dalam inovasi, termasuk ide untuk menginspirasi, memulai, dan mengoordinasikan inovasi di luar yang sudah dirancang dan diimplementasikan.

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwasanya dari beberapa daerah telah melakukan peningkatan pelayanan publik seperti pemerintah daerah Yogyakarta, Surabaya, Semarang, Bandung, dan Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan publik menurut Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015) yaitu dapat direplikasi, kebaruan, keberlanjutan, kemanfaatan, komabilitas dan memberi solusi. Akan tetapi tidak semua telah memenuhi

indikator inovasi pelayanan publik. Yogyakarta, Surabaya dan Bandung merupakan daerah yang telah mencapai indikator dalam inovasi pelayanan publik. Sedangkan Semarang dan Jakarta masih terdapat beberapa indikator yang tidak terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari data dibawah ini :

Gambar 3. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta



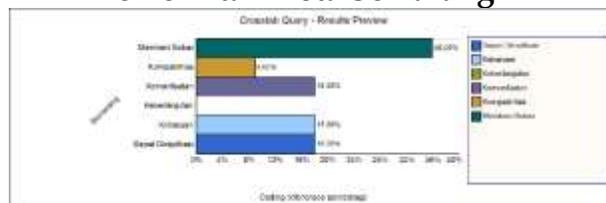
Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari gambar di atas, Pemerintah Yogyakarta telah memenuhi indikator inovasi pelayanan publik. Dimana di masa Pandemi COVID-19, dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pemerintah Yogyakarta telah memenuhi kriteria kualitas inovasi pelayanan publik yaitu dapat direplikasi, kebaruan, keberlanjutan, kemanfaatan, komabilitas dan memberi solusi. Di mana Kota Yogyakarta dalam melakukan inovasi pelayanan publik lebih kepada kemanfaatan dengan tingkat 30%. Sedangkan kriteria inovasi untuk memberikan solusi mencapai 23%, kriteria komabilitas hanya 7%, kriteria keberlanjutan mencapai 15%, kriteria kebaruan memiliki tingkat 15%, dapat direplikasi memiliki tingkat 7%.

Hal ini menunjukkan, bahwasannya kualitas inovasi pelayanan publik di Yogyakarta lebih kepada kriteria kemanfaatan. Kriteria ini menunjukkan inovasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta memberikan kemanfaatan kepada publik di masa

pandemi COVID-19. Seperti dengan adanya inovasi pelayanan yang disebut dengan SiBakul. Inovasi tersebut mampu memberikan manfaat dimana memberikan manfaat bagi pelaku koperasi dan pelaku UMKM. Platform ini memberikan integras data dalam pemasaran produk. Sesuai dengan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015) bahwa salah satu indikator kesuksesan dari inovasi pelayanan publik adalah dengan memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan (Fadilla, 2012) bahwa inovasi pelayanan publik yang baik adalah memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan kemanfaatan yang maksimal kepada masyarakat.

Gambar 4. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Semarang



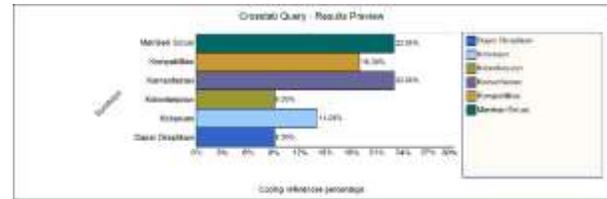
Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari gambar di atas, Pemerintah Daerah Semarang telah memenuhi indikator inovasi pelayanan publik. Dimana di masa pandemi COVID-19, dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah Semarang hanya dapat memenuhi lima indikator kualitas inovasi pelayanan publik. Hal ini terlihat dari hasil olah data di atas, bahwasannya dari enam indikator kualitas pelayanan publik, pemerintah semarang tidak memperlihatkan inovasi pelayanan publik yang keberlanjutan. Dari inovasi yang dilakukan oleh

pemerintah Semarang, Pemerintah Daerah Semarang telah melakukan inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan solusi dengan tingkat presentase 36%, kompabilitas 9%, memberikan kemanfaatan bagi publik dengan tingkat presentase 18%, memiliki kebaruan dengan tingkat presentase 18% dan dapat direplikasi memiliki tingkat presentase 18%. Kaitannya dengan inovasi paling tidak dapat memberikan solusi kepada persoalan masyarakat hal ini juga sejalan dengan pendapat dari (Noblecourt, 2019) bahwa pelayanan publik yang baik harus terus memberikan inovasi yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang, pemerintah berupaya meningkatkan *trust* masyarakatnya dengan memanfaatkan CCTV yang telah terpasang di beberapa titik salah satunya di tempat pelayanan publik. Hal ini memberikan solusi dan manfaat bagi masyarakat untuk dapat memantau kinerja birokrasi. Seperti diliput di (Liputan6.com, 2021), bahwasannya dengan mengembangkan pemanfaatan CCTV mampu menjadi solusi bagi masyarakat untuk dapat memonitoring secara *real time* kinerja birokrasi dan dapat mengurangi adanya pungli di tempat pelayanan publik Kota Semarang. Sehingga dengan peningkatan inovasi ini, mampu memperkuat transparansi pemerintah kepada masyarakat.

Gambar 5. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya



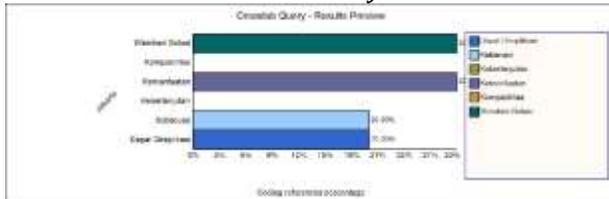
Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari gambar di atas, pemerintah Surabaya telah memenuhi kualitas inovasi pelayanan publik dengan memenuhi enam indikator. Di masa pandemi Covid-19, pemerintah Surabaya meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memberi solusi bagi publik dengan presentase 23%, Kompabilitas dengan presentase 19%, inovasi pelayanan publik yang memberikan kemanfaatan dengan tingkat presentase 23%, memiliki kriteria keberlanjutan dengan tingkat presentase 9%, inovasi yang diciptakan mempunyai kebaruan dengan tingkat presentase 14%, dan inovasi yang ciptakan juga dapat direplikasi dengan presentase 9%.

Kualitas inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya memang tergolong bagus, hal ini didukung dengan masuk 99 Top Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) (Liputan6.com, 2021). Untuk itu, dari data diatas juga mendukung bahwasannya Kota Surabaya memang memiliki kualitas inovasi pelayanan publik yang baik. Dimana Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya mengembangkan dan mengoptimalkan kemudahan pelayanan publik bagi masyarakatnya. Salah satu inovasi pelayanan publik yang terus dioptimalkan di masa pandemi Covid-19 ini adalah pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengembangkan pelayanan publik administrasi kependudukan yang ada di Kota

Surabaya, pelayanan publik tidak hanya dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Surabaya maupun melalui *e-klampid* saja, akan tetapi juga dapat dilakukan di tingkat desa ataupun kecamatan. Hal ini akan memberikan solusi bagi masyarakat khususnya masyarakat yang berada jauh dari Mal pelayanan publik dan tidak dipungkiri seluruh masyarakat telah melek teknologi sehingga tidak semua masyarakat dapat menggunakan *e-klampid*. Tidak hanya itu saja, akan tetapi di masa pandemi Covid-19 ini, pemerintah Kota Surabaya juga meningkatkan pelayanan publik dalam layanan kesehatan bagi masyarakat dan pemulihan ekonomi.

Gambar 6. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Jakarta



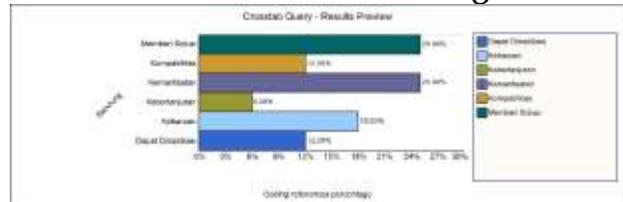
Sumber : Diolah oleh peneliti

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Jakarta selama pandemi covid-19 telah dilakukan untuk memberikan pelayanan bagi publik. Hal ini dapat dilihat dari gambar di atas, bahwasannya kualitas inovasi pelayanan publik di Jakarta hanya memenuhi beberapa indikator antara lain dapat memberi solusi dengan tingkat presentase 30%, dapat memberikan manfaat bagi publik dengan presentase 30%, memiliki kebaruan dan dapat direplikasi dengan presentase 20%. Akan tetapi, inovasi pelayanan publik di Jakarta tidak

memenuhi komparabilitas dan keberlanjutan.

Pada masa pandemi Covid-19, apabila melihat data diatas Pemerintah Kota Jakarta dalam melakukan inovasi pelayanan publik tidak mencapai komparabilitas dan keberlanjutan akan tetapi pemerintah kota Jakarta telah berupaya untuk memberikan solusi bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini didukung dengan diperolehnya penghargaan kategori pelayanan prima dari Kemenpan-RB. Tidak dipungkiri, karena pada pandemi Covid-19, Pemerintah Kota Jakarta berupaya untuk menciptakan pelayanan prima dengan kemudahan akses bagi masyarakat melalui kemudahan dan mendekatkan layanan perizinan maupun non perizinan kepada masyarakat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komputer dan pengembangan inovasi layanan antar jemput izin bermotor.

Gambar 7. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung



Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari hasil olah data di atas, Pemerintah Bandung di masa pandemi telah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat di tengah pandemi COVID-19. Hal ini terlihat dari gambar diatas bahwasannya inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah Bandung telah memenuhi beberapa indikator kualitas publik. Dimana inovasi tersebut mampu memberi solusi

bagi masyarakat dengan tingkat presentase 25%, memiliki komparabilitas dengan presentase 12%, dapat memberikan manfaat dengan presentase 25%, inovasi yang diciptakan juga bersifat keberlanjutan dengan presentase 8%, memiliki kebaruan dengan presentase 18%, dan inovasi yang dilakukan dapat direplikasi dengan presentase 12%.

Pemerintah Kota Bandung memang memiliki kualitas pelayanan publik yang baik, salah satunya pada pelayanan pengaduan berbasis digital. Akan tetapi disamping itu, pada masa COVID-19 perekonomian masyarakat terkena dampak. Sehingga hal ini mendasari pemerintah Kota Bandung untuk melakukan inovasi dalam penanganan ekonomi di masa pandemi. Salah satu langkah yang dilakukan oleh Pemkot Bandung adalah *on boarding* UMKM, program ini sebagai pola pembinaan UMKM yang ada di Kota Bandung baik dari hulu ke hilir. Melalui program ini, dapat mendukung upaya percepatan pemulihan ekonomi di masa pandemi dan juga dapat memulihkan UMKM yang ada di Kota Bandung.

Dari komponen enam inovasi pelayanan publik yang harus dipenuhi, tentu setiap Pemerintahan Daerah memiliki hambatan dan tantangan masing-masing. Dari lima daerah yang menjadi fokus penelitian pada artikel ini ditemukan bahwa secara komparabilitas, keberlanjutan, dan replikasi inovasi pelayanan yang masih belum maksimal. Artinya secara adaptasi, kesesuaian kondisi, kesinambungan terhadap inovasi, dan belum dapat direplikasi secara keseluruhan pada tiap Provinsi atau daerah yang lain. Akan tetapi,

semua Pemerintah Daerah yang diteliti sudah mencapai kebaruan, kemanfaatan, dan sudah cukup memberikan solusi bagi permasalahan-permasalahan di masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini dibatasi hanya pada cakupan studi komparasi 5 daerah di Indonesia yang melakukan inovasi pelayanan pada era new normal pasca pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil penelitian yang telah kami lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa di era pandemi ini perlu adanya perubahan stigma bagi para pelaku penyedia pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari paparan yang ada dimana daerah-daerah tersebut telah melakukan peningkatan pelayanan publik, tentu peningkatan pelayanan publik ini mengacu pada indikator pedoman umum inovasi administrasi negara diantaranya adalah dapat direplikasi, kebaruan, keberlanjutan, kemanfaatan, komparabilitas dan memberi solusi.

Dari studi komparasi kelima daerah yang telah dijadikan objek penelitian maka dapat dilihat bahwa hasil capaian indikator inovasi pelayanan publik sudah cukup bagus, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya variasi ketercapaian dalam pemberian pelayanan publik. Seperti Kota Yogyakarta berdasarkan hasilnya dapat dilihat bahwa tingkat kemanfaatan lebih tinggi dibandingkan dengan capaian indikator lainnya. Berdasarkan hasil analisis untuk Kota Semarang tentang pelaksanaan inovasi menunjukkan bahwa inovasi yang telah dilakukan lebih besar untuk pemberian solusi. Kota Surabaya memiliki dua indikator yang

sama dalam capaian penilaian pelayanan publik, yaitu peningkatan pelayanan publik pada sektor memberi solusi dan kemanfaatan. Sedangkan untuk Jakarta juga sama dengan Kota Surabaya dimana memberi solusi dan kemanfaatan menjadi yang paling tinggi. Untuk Kota Bandung juga mengalami hal yang sama yaitu memberi solusi dan kemanfaatan juga yang paling tinggi. Berdasarkan analisis tersebut maka mayoritas untuk inovasi pelayanan publik lebih kepada pemberian solusi dan kemanfaatan. Tentu hal ini juga senada dengan arah kebijakan pelayanan publik dimasa pandemik, dimana pemerintah harus memberikan solusi dan pelayanan publik yang diberikan juga harus memberikan kemanfaatan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R. (2014). *Reconstructing bureaucracy for service: Innovation in the governance era. In Public innovation through collaboration and design.* Routledge.
- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Anyebe, A. A. (2018). *AN OVERVIEW OF APPROACHES TO THE STUDY OF PUBLIC POLICY.* 13(1), 1-14.
- Dergiades, T., Milas, C., & Panagiotidis, T. (2020). Effectiveness of Government Policies in Response to the COVID-19 Outbreak. *SSRN Electronic Journal*, 1-26. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3602004>
- Eggers, W., Flynn, M., O'Leary, J., & Chew, B. (2020). *Governments' response to COVID-19 from pandemic crisis to a better future.*
- Fadilla, P. (2012). *New Public Governance.* Malang: UB Press.
- Heriani, F. N. (2020, March). Kebijakan dan Kesigapan Pemerintah Kunci Tangani Dampak Covid-19. *Hukumonline.Com.*
- LAN RI. (2013). *No Title.* Jakarta.
- Larassaty, L. (2020). Kunci Sukses Ridwan Kamil Lindungi Jawa Barat dari Covid-19 hingga Dinilai sebagai Wilayah Paling Responsif. *GridHealth.*
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science.* New York: Harper.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed).* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Niskanen, W. A. (2017). *Bureaucracy & representative government.* Routledge.
- Noblecourt, M. (2019, January). Policy Network. *Public Network.Org.*
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Laporan Tahunan 2020 : Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. In *Ombudsman.Go.Id.*
- Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Hukum Administrasi Negara LAN RI .(2020). Strategi Pencegahan dan Penindakan Trading in Influence dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. <http://aceh.lan.go.id/hasil-kajian/>
- Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Hukum Administrasi Negara LAN RI .(2021). Pencegahan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sektor Perizinan.

- <http://aceh.lan.go.id/hasil-kajian/>
Raharjo, R. (2020, April). 7 Langkah Pitulungan untuk Percepatan Pencegahan dan Penanganan Covid-19 di DIY. *Tribunnews.Com*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press. Hal 27
- Salam, R. (2021). *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal*. 3(April), 28-36.
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Taira Wacana.
- Wahyu, Y. (2020, April). Penanganan Covid-19 di Mata Warganetd. *Kompas.Id*.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Jurnal of Government*, 6(2), 89-110.

