

Keberlanjutan dan Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Jember

Priyo Bagus Prasetyo ^{1*}

Abstract. Inovasi pelayanan publik bukanlah suatu hal yang baru bagi Pemerintah Kabupaten Jember. Berbagai bentuk inovasi pelayanan publik telah dilaksanakan oleh perangkat daerah. Beberapa inovasi yang dilakukan juga diikuti sertakan pada kompetisi inovasi pelayanan publik oleh kementerian terkait dan berhasil meraih penghargaan. Prestasi tersebut menunjukkan komitmen untuk beradaptasi dan berubah, menyesuaikan dengan dinamika permasalahan publik. Sekalipun demikian, terdapat aspek penting yang tidak boleh dilupakan dalam proses inovasi pelayanan publik yaitu konsistensi keberlanjutan dan pengembangan inovasi. Tanpa konsistensi, keberlanjutan dan pengembangan, maka inovasi tidak akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Inovasi yang tidak disertai dengan konsistensi, keberlanjutan dan pengembangan dapat terjebak ke dalam kegiatan rutinitas semata. Agar inovasi berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik maka diperlukan tata kelola inovasi yang solid berdasarkan peta jalan yang jelas.

1. Pendahuluan

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan agar proses kerja layanan menjadi semakin efektif, mudah diakses dan menjawab kebutuhan publik. Inovasi didedikasikan untuk tujuan-tujuan yang besar seperti pertumbuhan ekonomi, pembangunan sosial, kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik yang lebih bermutu (Utomo, 2017: 32). Inovasi juga menjadi salah satu isu strategis dalam reformasi birokrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang tersebut maka komponen dalam pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan publik tentunya harus terlaksana sesuai dengan perkembangan jaman dan dinamika kehidupan masyarakat.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan sosial ekonomi membuat cara berpikir dan perilaku masyarakat mengalami perubahan. Tuntutan dan permasalahan kehidupan masyarakat menjadi semakin kompleks, sehingga pelayanan publik pun harus mampu mengikuti irama perkembangan kehidupan masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu kunci untuk menjawab kompleksitas kehidupan masyarakat. Konsekuensi dari kondisi tersebut adalah kewajiban pemerintah untuk melakukan inovasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membaca tren perkembangan kehidupan masyarakat ke depan, sehingga terdapat bab tersendiri yang mengatur inovasi daerah. Salah satu prinsip inovasi dalam perumusan kebijakan inovasi sebagaimana disebutkan pada pasal 387 huruf e adalah berorientasi pada kepentingan umum. Semangat pemerintah untuk terus mengedepankan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dicerminkan dari terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

2. Hasil dan Pembahasan

Selama kurun waktu 2021 hingga 2023, Pemkab Jember mendapatkan 179 penghargaan bergengsi. Tentunya, raihan itu menjadi bukti bahwa Jember mampu bangkit lebih cepat. Sebanyak enam penghargaan di antaranya diserahkan pada Desember 2023. Antara lain Juara Keterbukaan Informasi Publik Terbaik Kelima dari Komisi Informasi Jatim pada 4 Desember 2023, Anugerah Meritokrasi dari Komisi Aparatur Sipil Negara pada 7 Desember 2023, Empat Besar Nasional Kategori Kabupaten dari Ombudsman RI pada 14 Desember 2023. Ada juga peringkat ketiga dalam ASN Achievement Award kategori Kelembagaan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dari Pemprov Jatim pada 15 Desember 2023, penghargaan Kepala Daerah Inovator Peningkatan Ketersediaan Pangan di Jatim dari Lembaga Kantor Berita Nasional Antara pada 15 Desember 2023. Terakhir, pemenang nasional kategori Pemerintah Kabupaten di Bidang Bina Marga dari Kementerian Pekerjaan Umum dan

Perumahan Rakyat pada 20 Desember 2023. Seluruh penghargaan yang diraih tentu berkat kerja ASN dan keterlibatan warga dalam setiap program Pemkab Jember.

Berbagai prestasi dalam inovasi pelayanan publik tersebut tentunya patut diapresiasi karena merupakan bentuk pengakuan pemerintah atas capaian dalam pembaharuan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semakin baik. Terlepas dari prestasi dan apresiasi pemerintah terhadap sejumlah inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember, hal substansial yang tidak kalah pentingnya perlu dilakukan adalah langkah-langkah pengembangan agar inovasi dihasilkan dapat mencapai fase yang semakin matang. Munculnya berbagai inovasi pada perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember mengindikasikan adanya komitmen untuk menerapkan manajemen perubahan dalam lingkup organisasinya. Orientasi dari manajemen perubahan yang menjadi faktor pendorong kemunculan inovasi adalah menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik. Faktor kepemimpinan, gagasan yang muncul dari kepala perangkat daerah masing-masing memiliki peranan yang besar atas munculnya inovasi tersebut.

Keberlanjutan inovasi menjadi sangat penting agar memberikan daya ungkit yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik serta daya saing daerah Kabupaten Jember. Permasalahannya adalah bagaimana proses itu dapat dilaksanakan dan siapa yang harus melaksanakannya?

Inovasi yang sukses membutuhkan proses yang sistematis, tidak berlangsung secara tiba-tiba atau hanya berdasarkan keputusan sepihak oleh pimpinan. Terdapat lima tahapan yang diperlukan agar inovasi dapat mencapai kesuksesan yaitu (Mariello,2007):

1. **Mengembangkan dan memobilisasi ide.**

Pada tahapan ini dilakukan penggalan ide tentang inovasi, yang digerakkan oleh tekanan untuk berkompetisi.

2. **Advokasi dan Skrining.**

Pada tahapan ini dilakukan proses penyeleksian terhadap ide inovatif mana yang layak dilaksanakan.

3. **Eksperimentasi.**

Inovasi yang disepakati selanjutnya diuji cobakan pada lingkungan nyata, melibatkan publik yang akan menerimanya.

4. **Komersialisasi.**

Inovasi yang telah diuji cobakan selanjutnya diwujudkan dan kembali diuji kemampuannya untuk memecahkan masalah konsumen layanan.

5. **Difusi dan Implementasi.**

Difusi merupakan penerimaan organisasi atas inovasi yang telah diwujudkan, selanjutnya implementasi mencakup proses penyiapan struktur, pemeliharaan dan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkannya.

Sejak awal, pada tahap ide, tipikal inovasi yang akan diwujudkan pun harus jelas. Menurut Bessant dan Tidd (2013:24) terdapat empat kategori besar tipe inovasi yaitu:

1. **Inovasi produk** : perubahan atas jenis barang/jasa yang ditawarkan
2. **Inovasi proses** : perubahan cara dalam menghasilkan atau menyajikannya
3. **Inovasi posisi** : perubahan atas konteks pemberian barang/jasa
4. **Inovasi paradigma** : perubahan sikap mental organisasi.

Oleh sebab itulah agar inovasi layanan publik berjalan secara konsisten, berkelanjutan dan berkembang mencapai tahap kematangan, maka tata kelolanya harus sudah jelas sejak dari proses kelahiran hingga implementasi. Tata kelola inovasi dilaksanakan oleh perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi yang sesuai, serta SDM yang kompeten.

3. **Kesimpulan**

1. Inovasi mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tanpa inovasi maka layanan publik yang diberikan akan kehilangan relevansinya, tidak memberikan nilai tambah kepada masyarakat.

2. Inovasi pelayanan publik di Kabupaten Jember hingga saat ini masih berada pada fase pertumbuhan, yang berjalan secara sporadis. Seiring perjalanan waktu dan meningkatnya tuntutan masyarakat, maka inovasi harus dikelola dengan secara sistematis agar berjalan secara konsisten, berkelanjutan dan berkembang.
3. Inovasi yang dilaksanakan oleh perangkat daerah belum terkoordinasi secara terpadu dari aspek substantif. Dengan demikian pelaksanaan inovasi masih terbatas pada kebutuhan untuk mengikuti kompetisi, belum menjadi aktivitas yang berkelanjutan untuk memecahkan masalah/memperbaiki cara kerja pelayanan publik.
4. Ketiadaan fungsi koordinasi substansi inovasi mengakibatkan konsistensi, keberlanjutan dan pengembangan inovasi pelayanan publik belum terwujud.

Rekomendasi

1. Menyusun Road Map pengembangan inovasi daerah sebagai pedoman dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik.
2. Mensinkronisasikan substansi road map inovasi pelayanan publik dengan dokumen perencanaan pembangunan (RPJMD dan RPJPD).
3. Menugaskan Badan Penelitian dan Pengembangan sebagai perangkat daerah yang mengkoordinasikan inovasi pelayanan publik dari aspek substansi, berpedoman pada *Road Map Inovasi Pelayanan Publik*.
4. Mengembangkan Laboratorium Inovasi Daerah (Labinovda) Kabupaten Jember. Labinovda bertugas mendokumentasikan seluruh inovasi pelayanan publik yang ada, membangun kolaborasi antara perangkat daerah, para ahli dari perguruan tinggi, praktisi dan masyarakat penerima layanan untuk bersama-sama menciptakan inovasi
5. Mendorong terbangunnya budaya dan iklim inovasi pelayanan publik diseluruh perangkat daerah berbagai tingkatan, sehingga inovasi tidak hanya muncul secara *top down* dan sporadis, atau sekadar untuk mengikuti kompetisi.
6. Memprioritaskan pengalokasian anggaran terhadap usulan program/kegiatan inovatif dengan parameter antara lain peningkatan efisiensi dan efektivitas, perluasan manfaatnya bagi masyarakat serta *multiplier effect* nya terhadap peningkatan daya saing daerah. Peran ini dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jember bersama Tim Anggaran Pemerintah Daerah.