

**ANALISIS TOP INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DI INDONESIA 2020-2022**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan oleh

RIZKA DWI CAHYANI

NIM. 07011281924080

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
JULI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

ANALISIS TOP INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DI INDONESIA 2020-2022

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

RIZKA DWI CAHYANI
NIM. 07011281924080

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 16 Juli 2023

Pembimbing

Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012



Mengetahui,

Ketua Jurusan




Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
ANALISIS TOP INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI
INDONESIA 2020-2021

SKRIPSI

Oleh:

RIZKA DWI CAHYANI
NIM.07011281924080

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji pada Tanggal 25 Juli 2023
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020




Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012




Dekan FISIP UNSRI

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Dwi Cahyani

NIM : 07011281924080

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Top Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia 2020-2022” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung skripsi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 16 Juli 2023



Rizka Dwi Cahyani
Rizka Dwi Cahyani

NIM. 07011281924080

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Waktu tak ternilai harganya, buanglah dengan bijaksana”

- Rizka Dwi Cahyani

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

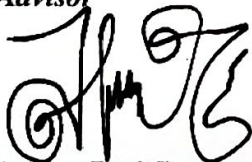
1. Kedua orangtuaku
2. Saudaraku
3. Keluarga Besarku
4. Seluruh dosen dan pegawai
FISIP UNSRI
5. Sahabat seperjuanganku Ilmu
Administrasi Publik 2019
6. Sahabat-sahabat terdekatku
7. Almamater kebanggaanku

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the characteristics of Top Public Service Innovations in Indonesia in 2020-2021. This research uses the theory of public sector innovation characteristics consisting of innovators, types of innovations, goals and results, policy sectors, and geographical aspects. The research method used is descriptive quantitative research and archival research with content analysis techniques and crosstabulation analysis assisted by the SPSS version 25 application. The population of this study is the Top 99 Public Service Innovations and a sample of 297 innovations. The data used secondary data obtained on the website of the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (PANRB). The results showed that: (1) Innovators of the Top 99 Public Service Innovations are dominated by local governments; (2) Types of innovations or government efforts are dominated by government innovations and service and product innovations; (3) Objectives and results are to improve efficiency, involve the community, and as problem solving; (4) Policy sectors are dominated by the health and socio-cultural sectors; (5) And the geographical aspect of innovation is dominated by Java; (6) In addition, researchers discuss the most influential determinant of innovation, namely organizational commitment.

Keywords: *Innovation, Public Service, Government*

Advisor



Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012

Indralaya, July 2023

**Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**




Dr. M. Nur. Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik Top Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2020-2021. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi sektor publik yang terdiri dari inovator, jenis inovasi, tujuan dan hasil, sektor kebijakan, dan aspek geografis. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif deskriptif dan penelitian kearsipan (*archival research*) dengan teknik analisis isi (*content analysis*) dan tabulasi silang (*crossstabulation analysis*) dibantu dengan aplikasi SPSS versi 25. Populasi penelitian ini merukan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dan sampel sebanyak 297 inovasi. Data yang digunakan data sekunder yang didapatkan di website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Inovator Top 99 Inovasi Pelayanan Publik didominasi oleh pemerintah daerah; (2) Jenis inovasi atau upaya pemerintah di dominasi oleh inovasi pemerintah dan inovasi layanan dan produk; (3) Tujuan dan hasil yaitu untuk meningkatkan efisiensi, melibatkan masyarakat, dan sebagai pemecahan masalah; (4) Sektor kebijakan didominasi oleh sektor kesehatan dan sosial budaya; (5) Dan untuk aspek geografis inovasi didominasi oleh Pulau Jawa; (6) Selain itu juga, peneliti membahas faktor penentu inovasi yang paling mempengaruhi yaitu komitmen organisasional.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pemerintah

Pembimbing



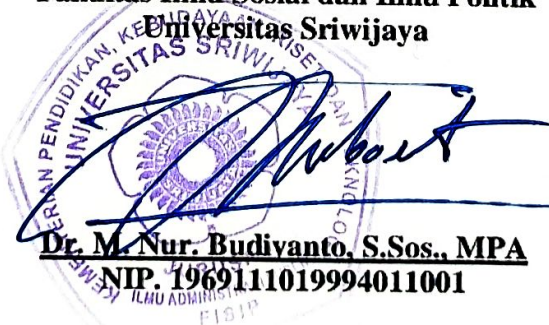
Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA

NIP. 199310072019031012

Indralaya, Juli 2023

**Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur. Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 1969111019994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena rahmat dan karunia-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Top Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia 2020-2022” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penulisan penelitian skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Administrasi Publik Fisip Unsri. Peneliti tentunya dibantu oleh berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini agar dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin, sehingga dapat membuat skripsi ini bermanfaat untuk orang lain. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya dan petunjuk sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kehidupan ini dengan terang menerang.
3. Mama, Papa, dan Yuk Tami karena tak pernah lelah untuk memberikan dukungan serta selalu mendoakan sejak awal kuliah hingga akhir.
4. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik.
6. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu mengarahkan selama melakukan studi sejak semester awal hingga akhir.
7. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., M.PA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai di lingkungan FISIP UNSRI.
9. Seluruh keluarga besarku nenek, nyi, tante Medi, keluarga Teteng, keluarga Upeng, wak o, keluarga om Dasnan, keluarga bapak Butet, keluarga wak Wani, keluarga tante ina, keluarga bude, keluarga bapak ujang, dan keluarga om Edi yang turut mendoakan dan memberikan dukungan baik semangat ataupun materi dari awal perkuliahan sampai detik ini
10. Sahabatku di perkuliahan Balqis, Azkiah, Cyntia, Alifa, Liyen, Nini, Kia, dan Cindia serta teman-teman seperjuanganku di perkuliahan yang turut serta dalam memotivasi dan membantu dalam proses penelitian ini.
11. Sahabat-sahabat terdekatku Rani, Alin, Trie, dan Audy yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam proses pengerjaan penelitian ini.
12. Orang-orang yang pernah berjasa dalam masa perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Kak Farhan yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan waktu untuk mendengarkan keluh kesah dalam proses pembuatan penelitian ini dan masa perkuliahan.
14. Rizka Dwi Cahyani yang sudah bertahan melewati berbagai macam masalah sampai detik ini.

Tanpa dukungan pihak-pihak di atas peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti selalu berusaha semaksimal mungkin dalam

penyusunan skripsi ini sehingga apabila terdapat kekurangan maka peneliti menerima kritik dan saran agar dapat membuat skripsi ini lebih maksimal. Peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Indralaya, 20 Juli 2023

Rizka Dwi Cahyani

NIM.07011281924080

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR BAGAN | xv |
| DAFTAR GRAFIK..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| DAFTAR SINGKATAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan | 8 |
| 1.4 Manfaat | 8 |
| 1. Manfaat Teoritis | 8 |
| 2. Manfaat Praktis..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Inovasi..... | 10 |
| 2.2 Inovasi Pelayanan Publik | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3 Inovator | 13 |
| 2.4 Jenis Inovasi | 13 |
| 2.4.1 Inovasi Proses | 14 |
| 2.4.2 Inovasi Produk atau Layanan..... | 14 |
| 2.4.3 Inovasi Pemerintahan | 15 |
| 2.4.4 Inovasi Konseptual..... | 15 |
| 2.5 Tujuan dan Hasil | 15 |
| 2.6 Sektor Kebijakan | 16 |
| 2.7 Aspek Geografis | 16 |
| 2.8 Faktor Pendorong Inovasi Sektor Publik | 17 |
| 2.9 Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.10 Kerangka Penelitian..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Definisi Konsep..... | 28 |
| 3.3 Definisi Operasional | 29 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 30 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 31 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 32 |
| 3.8.1 Uji Validitas..... | 36 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian..... | 48 |
| 4.2 Deskripsi Objek Penelitian | 51 |
| 4.2.1 Realisasi Inovasi Top Inovasi Pelayanan Publik | 55 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3 Hasil Analisis Data | 56 |
| 4.3.1 Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstabulation</i>)..... | 56 |
| 4.4 Pembahasan..... | 69 |
| 4.4.1 Top Inovasi Pelayanan Publik 2020-2021..... | 69 |
| 4.4.2 Faktor Pendorong Suatu Inovasi Sektor Publik..... | 80 |
| 4.4.3 Diskusi..... | 86 |
| BAB V PENUTUP | 89 |
| 5.1 Kesimpulan | 89 |
| 5.2 Saran | 90 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | 92 |
| LAMPIRAN | 95 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 1. PENELITIAN TERDAHULU | 18 |
| TABEL 2. DEFINISI OPERASIONAL | 29 |
| TABEL 3. SKALA GUTTMAN | 32 |
| TABEL 4. LEMBAR CODING TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2020 | 34 |
| TABEL 5. LEMBAR CODING TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2021 | 34 |
| TABEL 6. LEMBAR CODING TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2022 | 34 |
| TABEL 7. HASIL UJI VALIDITAS | 37 |
| TABEL 8. HASIL UJI RELIABILITAS TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2020 | 40 |
| TABEL 9. HASIL UJI RELIABILITAS TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2021 | 42 |
| TABEL 10. HASIL UJI RELIABILITAS TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2022..... | 44 |
| TABEL 11. A1*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 57 |
| TABEL 12. A2*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 57 |
| TABEL 13. A3*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 58 |
| TABEL 14. A4*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 58 |
| TABEL 15. B1*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 59 |
| TABEL 16. B2*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 59 |
| TABEL 17. B3*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 60 |
| TABEL 18. B4*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 60 |
| TABEL 19. C1*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 61 |
| TABEL 20 C2*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 61 |
| TABEL 21. C3*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 62 |
| TABEL 22. C4*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 62 |
| TABEL 23. C5*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 63 |
| TABEL 24. C6*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 63 |
| TABEL 25. D1*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 64 |
| TABEL 26. D2*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 64 |
| TABEL 27. D3*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 65 |
| TABEL 28. D4*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 65 |

| | |
|---|----|
| TABEL 29. D5*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 66 |
| TABEL 30. E1*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 67 |
| TABEL 31. E2*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 67 |
| TABEL 32. E3*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 68 |
| TABEL 33. E4*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 68 |
| TABEL 34. E5*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 69 |
| TABEL 35. E6*INOVASI <i>CROSSTABULATION</i> | 69 |
| TABEL 36. PENENTU INOVASI SEKTOR PUBLIK | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| GAMBAR 1. KERANGKA PEMIKIRAN..... | 27 |
| GAMBAR 2. STUKTUR ORGANISASI KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI | 49 |
| GAMBAR 3. BUKU TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2020-2022 | 54 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| BAGAN 1. INOVATOR 2020 | 70 |
| BAGAN 2. INOVATOR 2021 | 71 |
| BAGAN 3. INOVATOR 2022 | 71 |
| BAGAN 4. JENIS INOVASI 2020 | 72 |
| BAGAN 5. JENIS INOVASI 2021 | 73 |
| BAGAN 6. JENIS INOVASI 2022 | 73 |
| BAGAN 7. TUJUAN DAN HASIL 2020..... | 74 |
| BAGAN 8. TUJUAN DAN HASIL 2021..... | 75 |
| BAGAN 9. TUJUAN DAN HASIL 2022..... | 75 |
| BAGAN 10. SEKTOR KEBIJAKAN 2020..... | 76 |
| BAGAN 11. SEKTOR KEBIJAKAN 2021..... | 77 |
| BAGAN 12. SEKTOR KEBIJAKAN 2022..... | 77 |
| BAGAN 13. ASPEK GEOGRAFIS 2020 | 78 |
| BAGAN 14. ASPEK GEOGRAFIS 2021 | 79 |
| BAGAN 15. ASPEK GEOGRAFIS 2022 | 79 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|---|
| GRAFIK 1. JUMLAH PENDAFTAR KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KIPP) 2014-2022..... | 6 |
|--|---|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN 1. SURAT TUGAS | 95 |
| LAMPIRAN 2. KARTU BIMBINGAN SKRIPSI..... | 96 |
| LAMPIRAN 3. LEMBAR REVISI UJIAN KOMPREHENSIF | 97 |
| LAMPIRAN 4. LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL | 98 |
| LAMPIRAN 5. KARTU BIMBINGAN SEMINAR PROPOSAL | 100 |
| LAMPIRAN 6. HASIL SULIET | 101 |
| LAMPIRAN 7. DAFTAR TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2020-2022 DI INDONESIA | 102 |

DAFTAR SINGKATAN

1. FISIP : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. UNSRI : Universitas Sriwijaya
3. KIPP : Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik
4. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
5. BUMD : Badan Usaha Milik Daerah
6. PANRB : Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
7. BSKDN : Kepala Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri
8. Kemendagri : Kementerian Dalam Negeri
9. BPOM : Badan Pengawas Obat dan Makanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman menyebabkan perubahan yang signifikan. Mulai dari teknologi, pendidikan, gaya berpikir manusia, gaya hidup, *fashion*, dan tak lain juga pada pelayanan publik. Selain itu, perkembangan zaman ini membuat manusia meningkatkan kebutuhannya akan jasa dan pelayanan. Pemerintahan Indonesia selalu ingin mengupayakan yang terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi melalui pelayanan publik. Di dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan baik dalam pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan dengan berpedoman pada perundang-undangan yang berlaku.

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) terbagi atas banyak provinsi dan terbagi lagi atas kota dan kabupaten. Setiap daerah memiliki hak dan kewajiban untuk memberikan dan menerima pelayanan yang baik dari pemerintah. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik merupakan hak mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencapai kesejahteraan. Pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dituntut harus terus mengikuti kemajuan teknologi yang ada. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) dituntut bertanggung jawab akan pemberian pelayanan yang semakin berkualitas. Hal ini tentunya agar terciptanya kemudahan dalam pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik itu sendiri merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan publik oleh aparatur negara dan negara dibentuk oleh publik agar tercipta peningkatan kesejahteraan masyarakat (Suhartoyo, 2019).

Organisasi publik memiliki tugas meningkatkan pelayanan secara profesional di bagiannya masing-masing. Perkembangan teknologi serta kecepatan dalam penyebaran informasi dapat mendorong setiap organisasi publik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya (masyarakat). Dalam menjalankan pelayanan yang baik menurut Jati (2011) dalam Elkesaki dkk (2021) tentunya setiap lembaga harus berkembang seiring perkembangan zaman, maka dari itu dibutuhkan suatu inovasi. Menurut Demanpour (2008) dalam Elkesaki dkk (2021) pelayanan inovasi bisa berupa produk atau jasa terbaru, teknologi terbaru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur serta administrasi atau rencana terbaru bagi anggota organisasi. Inovasi pelayanan harus memberikan dampak tertentu bagi masyarakat. Semakin organisasi publik itu dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maka organisasi publik tersebut harus semakin banyak menciptakan atau meluncurkan inovasi-inovasi yang memudahkan masyarakat dalam menjalankan pelayanan publik.

Inovasi merupakan bentuk modernisasi pemerintahan dalam memenuhi tantangan sosial baru. Oleh karena itu, inovasi dianggap sangat penting dalam sektor publik sehingga setiap instansi pemerintahan berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi baru dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Selain itu, tujuan pemerintah sendiri melakukan berbagai inovasi yaitu untuk mengatur hubungan antar pemerintah dan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepercayaan masyarakat dengan pemerintah akan membaik pula. Dengan adanya inovasi pada sektor publik dapat menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan menampilkan gagasan ataupun

ide-ide baru dari pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta responsive.

Selain itu juga, inovasi yang baik atau memberikan manfaat serta menguntungkan bagi penggunanya maka akan mempengaruhi kepuasan dari peengguna. Jika kepuasan pengguna terpenuhi maka akan timbul loyalitas atau kesetiaan pengguna terhadap organisasi. Seperti menurut Permatasari dkk. (2022) bahwa suatu inovasi mempunyai pengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap loyalitas atau kesetiaan pengguna melalui kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik sangat erat kaitannya. Pelayanan publik harus terus mengembangkan pelayanan yang diberikan melalui inovasi. Inovasi yang baik akan memberikan respon positif terhadap pelayanan publik yang berinovasi. Mengingat bahwa inovasi sektor publik sangat erat kaitannya dalam penignkatan kinerja pelayanan. Seperti menurut West (2000) (dalam Buulolo, 2018) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang erat dan konsisten antara tahap inovasi dengan kinerja usaha. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sebuah inovasi maka akan mempengaruhi kinerja dari pelayanan yang diberikan.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih ada yang belum melakukan pengembangan inovasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Seperti menurut Yusharto Huntoyungo yang merupakan Kepala Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menjelaskan bahwa daerah berpredikat inovatif pada sebelumnya sebanyak 316 Pemda sedangkan sekarang sebanyak 365 Pemda. Sedangkan berpredikat kurang inovatif pada sebelumnya yaitu 166 Pemda dan sekarang sebanyak 101 Pemda

(Kementerian Dalam Negeri, 2022). Hal ini memang mengalami peningkatan, namun terlihat jika masih cukup banyak pemda yang belum melakukan inovasi. Banyak pelayanan publik yang hanya monoton dalam melakukan pelayanan publiknya tanpa ada perkembangan.

Keseimbangan antara pelayanan publik dan inovasinya sangat perlu ditingkatkan baik itu dari pemerintah daerah, pemerintah pusat, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Keunggulan inovasi sektor publik ini yaitu mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan suatu kebijakan untuk layanan publik yang lebih baik. Indonesia juga berkomitmen untuk mendukung inovasi pelayanan publik melalui kerangka regulasi nasional. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah mengatur bagaimana Pemerintah Daerah (Pemda) melakukan inovasi. Kebijakan tersebut juga meliputi inovasi penataan pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik (Pratama, 2019).

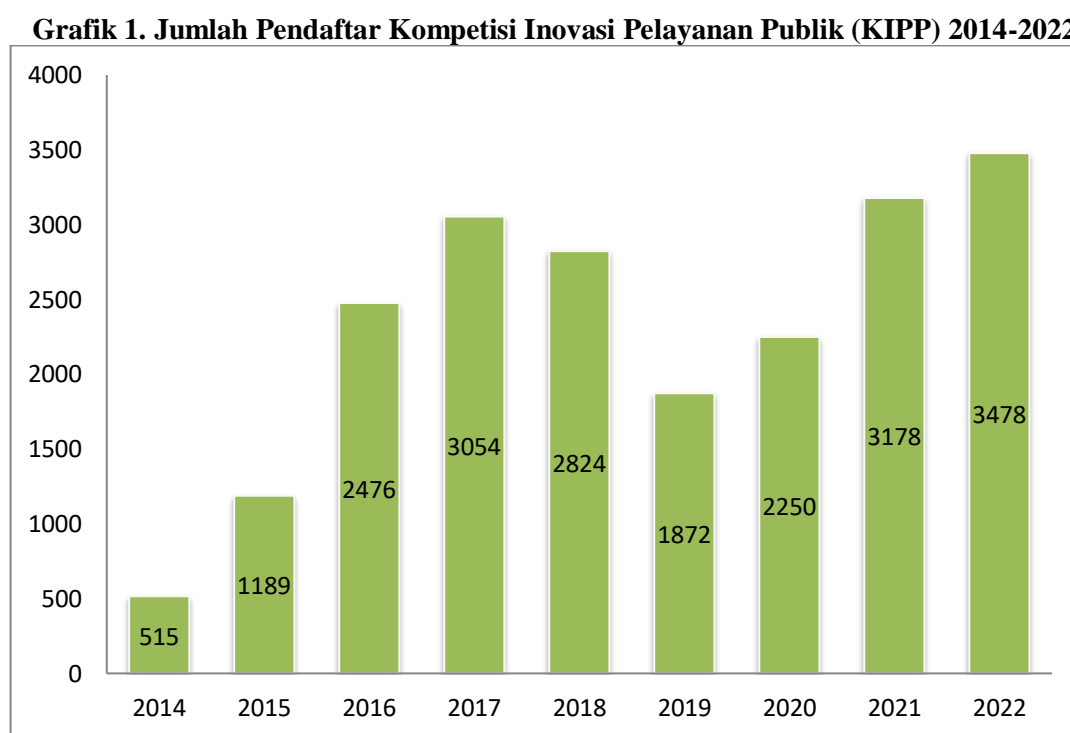
Untuk memacu adanya inovasi di organisasi publik pada setiap daerah diperlukan penghargaan yang dapat ditempu dengan cara berkompetisi antar organisasi publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia telah menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sejak tahun 2014. Pemenang dari kompetisi ini juga akan bersaing dengan organisasi di dunia pada United Nations Public Service Awards (UNSPA) yang merupakan penghargaan internasional yang paling terhormat, bermartabat, dan bergengsi pada pelayanan publik yang diselenggarakan PBB. Pengikut dari kompetisi ini setiap tahunnya terus bertambah. Semua pengajuan dievaluasi melalui penilaian online yang menghasilkan 99 teratas.

Selain diberikan kesempatan untuk bersaing dengan pelayanan publik di seluruh dunia, KIPP ini memberikan beberapa manfaat lainnya seperti sebagai berikut :

1. Menjaring, mendokumentasikan, mendiseminasikan, dan mempromosikan inovasi yang mengikuti KIPP agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas.
2. Wadah pertukaran pengalaman dan pembelajaran untuk pengembangan Sistem Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) Nasional.
3. Mendapatkan apresiasi dan penghargaan bagi penyelenggara pelayanan publik yang inovasinya terpilih sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik.
4. Memberikan motivasi kepada pelayanan publik lainnya untuk terus meningkatkan layanan publik melalui inovasi serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik.
5. Meningkatkan citra penyelenggara pelayanan publik.
6. Mendorong keberlanjutan dan kelangsungan inovasi pelayanan publik agar terus berkembang (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021b).

Antusias instansi pemerintah baik lembaga pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD dalam mengikuti kompetisi ini lumayan tinggi dilihat dari adanya kenaikan peserta setiap tahunnya, meskipun sempat menurun pada tahun 2018 dan 2019. Untuk tiga tahun terakhir yaitu 2020, 2021, dan 2022 antusias meningkat lagi melebihi rekor tertinggi pada tahun 2017. Hal ini bisa tercipta dikarenakan banyaknya permasalahan yang di hadapi Indonesia saat menghadapi Pandemi Covid-19 sehingga pemerintah beramai-ramai menciptakan inovasi yang dapat memulihkan keadaan baik dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan

masih banyak lagi. Dalam konteks Covid-19, inovasi sektor publik adalah berbagai bentuk penyediaan barang dan jasa publik dengan menggunakan metode baru untuk memperoleh hasil yang sama dengan layanan dalam keadaan normal atau bahkan lebih baik (Prabujaya & Santoso, 2021). Peminat dalam kompetisi ini dapat dilihat pada grafik 1 di bawah ini :



Sumber : diolah oleh penulis, 2023

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) ini menunjukkan pentingnya kesadaran pemerintah untuk membuat organisasi publik terus berinovasi. Pemerintah memberikan dorongan kepada organisasi publik untuk berkembang dan maju dengan memberikan penghargaan dengan menerbitkan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik dan seiring berkembangnya waktu maka terciptalah dasar hukum yang terbaru yaitu Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik

Negara (BUMN), serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai dasar pelaksanaan KIPP setiap tahunnya. Dengan adanya dorongan ini tentunya akan memberikan dampak yang sangat besar bagi masyarakat dan juga negara. Selain KIPP ada juga kompetisi Innovative Government Award (IGA) yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Penghargaan yang diberikan merupakan bentuk penilaian dan apresiasi pemerintah pusat terhadap semangat dan keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik atau organisasi publik daerah dengan cara yang inovatif.

Namun, masih kurangnya pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik di Indonesia secara komprehensif, seperti siapa pencetusnya, bagaimana inovasi tersebut berlangsung, dan hal-hal detail yang bisa diketahui baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Hal ini bisa juga dianggap sebagai kurangnya literatur terkait dengan topik-topik di atas. Hal tersebut dikarenakan banyaknya penelitian yang hanya memusatkan penelitianya pada analisis satu kebijakan tertentu pada lokasi tertentu. Tak hanya itu untuk penelitian yang melibatkan inovasi dalam sektor publik itu masih sangat minim di Indonesia apalagi yang membahas TOP Pelayanan Publik di Indonesia yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB. Selain itu, masih kurangnya penjelasan yang dapat dipercaya terutama yang belum diakui oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Oleh karena itu, dapat dikatakan belum adanya analisis komprehensif tentang pelayanan publik di Indonesia terkhususnya untuk tiga tahun terakhir yaitu 2020-2022. Pembahasan tersebut dapat dijadikan alat bantu bagi negara baik pemerintah yaitu dalam pengambilan langkah lanjutan untuk inovasi yang ada dan masyarakat untuk segi pengetahuan. Oleh karena adanya kesenjangan dalam penelitian

mendorong peneliti untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap inovasi pelayanan publik di Indonesia dengan melihat TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia 2020-2022 dari website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk pembaharuan dan memperkaya wawasan dalam sebuah penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis akan membahas permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Karakteristik TOP Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2020-2022”

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dari penelitian ini Untuk Mengetahui dan Menganalisis Karakteristik TOP Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia 2020-2022.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan bagi penulis dan peneliti selanjutnya serta menjadi referensi pembelajaran bagi para mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik tentang gambaran inovasi pelayanan publik di Indonesia yang diharapkan dapat memperkaya pengetahuan yang didapatkan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap seluruh masyarakat dan pemerintah tentang inovasi-inovasi yang sudah dilaksanakan dan sebagai pengetahuan dan fakta dasar dalam merancang suatu kebijakan untuk mengambil langkah lanjutan bagi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Robi, M. R., & Wibawa, B. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan dan Performa pada Merchant OVO di Surabaya. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 8(1), 27–31. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i1.41646>
- Bhatti, Y., Olsen, A. L., & Pedersen, L. H. (2011). Administrative Professionals and The Diffusion of Innovations: The Case of Citizen Service Centres. *Public Administration*, 89(2), 577–594. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2010.01882.x>
- Buulolo, P. (2018). Pentingnya Inovasi dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi. *Jurnal Ilman*, 6(1), 61–67.
- De Vries, H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *SSRN Electronic Journal*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2638618>
- Dewi, N. L. Y. (2019). DINAMIKA COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM STUDI KEBIJAKAN PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2188>
- Dwyer, L., Gill, A., & Seetaram, N. (2012). *Handbook of Research Methods in Tourism*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781001295>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Kementerian Dalam Negeri. (2022, Desember 21). Kepala BSKDN Kemendagri Beberkan Data Indeks Inovasi Daerah 2022. [kemendagri.go.id](https://www.kemendagri.go.id). <https://www.kemendagri.go.id/berita/read/34254/kepala-bskdn-kemendagri-beberkan-data-indeks-inovasi-daerah-2022>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 161 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Terpilih 2022*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2023*. Jakarta, Indonesia.
- Kusumasari, B., Pramusinto, A., & Santoso, A. D. (2019). WHAT SHAPES PUBLIC SECTOR INNOVATION? *Public Policy and Administration*, 18(4), 430–466. <https://doi.org/10.13165/VPA-19-18-4-05>
- Lembaga Administrasi Negara. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara (I)*. Jakarta, Indonesia.
- Machmud, M. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang.
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., Pratiwi, L., Wahyudin, Rukyati, A., Yati, F., Lusiani, Riaddin, Di., & Setiawan, J. (2021). *Pengantar Statistika I*. Bandung.
- Osborne, S. P. (1998). Naming the Beast: Defining and Classifying Service Innovations in Social Policy. *Human Relation*, 51(9), 1133–1154. <https://doi.org/10.1177/001872679805100902>

- Permatasari, V. A., Astuti, W. T., & Liestyana, Y. (2022). Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Pengaruh Ekuitas Merek dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 6578–6592.
- Prabujaya, S. P., & Santoso, A. D. (2021). Public Sector Innovation On Covid-19 In South Sumatra, Calling For a More Sustainable Innovation. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 251–263. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.837>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Pratama, A. B. (2019). The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Its Characteristic and Trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Selvi, N., Haning, M. T., & Nara, N. (2022). Inovasi Pelayanan Aplikasi TA-YO (Kita Mengayomi) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(1), 505–511. <http://dx.doi.org/10.31604/jips.v9i1.2022.505-511>
- Shodiqien, A. F. A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 dalam Menangani Pengaduan Masyarakat (BPB Linmas) Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–13.
- Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 97. <https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095>
- Triyono, A., & Marhuda, N. K. (2020). Studi Analisis Isi Pesan Dakwah Dalam Media Sosial Instagram @dakwah_tauhid. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 50–67. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v4i1.3944>