



## **INOVASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

(SEBUAH KAJIAN TEORI)

Samuel Atbar <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Musamus Merauke, Indonesia

Email: atbar@unmus.ac.id<sup>1</sup>

Received: 01-11-2024

Accepted: 25-11-2024

Published: 03-12-2024

### **ABSTRAK**

Setiap organisasi terus bersaing dan berkompetisi serta berproses bersama semua sumberdaya yang ada pada dirinya untuk mengembangkan dan membesarkan organisasi tersebut. Salah satu strategi pengembangan organisasi yang dilakukan adalah dengan berbasis pada kompetensi kinerja dengan harapan dapat tetap bersaing dan mengembangkan organisasinya mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana desain inovasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review* atau tinjauan pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah dalam praktiknya pengembangan organisasi kompetensi dilakukan dalam rangka menanta dan memperbaiki kembali organisasi untuk berkerja sesuai dengan harapan demi pencapaian tujuan organisasi.

*Kata Kunci: Inovasi, Organisasi, Pelayanan Publik*

### **PENDAHULUAN**

Paradigma pelayanan Publik secara teoritik telah terjadi pergeseran dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration/OPA*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management/NPM*) dan akhirnya menuju pada model pelayanan publik baru (*New Public Service/NPS*). Dengan diterapkan paradigma pelayanan public baru, pelayanan public menjadi sentral dari seluruh rangkaian kegiatan organisasi dan menjadi tolok ukur kinerja organisasi baik birokrasi maupun organisasi swasta. Layanan yang diberikan kepada masyarakat akan langsung diterima dan juga dinilai oleh masyarakat. Menurut Setyaningrum (2009), pergeseran tahapan pelayanan Publik ini melalui tahapan yang panjang, dimana tahapan baru yang muncul merupakan kritik terhadap tahapan sebelumnya yang dianggap kurang sempurna.

Citra organisasi publik di negara berkembang menurut Dwiyanto (1995), termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta

seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih lanjut dikatakan bahwa pengukuran terhadap kinerja suatu organisasi merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi.

Oleh karena itu, inovasi perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Menurut C. Rogers & Shoemaker (1971) dalam bukunya yaitu *The effect of multiplex relationships upon innovation adoption: A reconsideration of Rogers' model*, inovasi sebagai suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang satu unit adopsi lainnya. Menurut Gopalakrishnan & Damanpour (1997), suatu inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana yang baru bagi anggota organisasi. (Hadi Prabowo, dkk, 2020)

Berangkat dari fenomena yang ada, setiap organisasi yang melakukan tugas pelayanan public perlu mendesain ulang dengan memperhatikan dan mengevaluasi situasi lingkungan dimana organisasi tersebut berada. Organisasi pada umumnya menuntut perubahan lebih pada organisasional dengan melakukan perubahan sesuai situasi yang sedang dan akan dihadapinya dengan merubah tujuan dan strategi-strategi, teknologi, desain pekerjaan, struktur, proses-proses, dan sumber daya yang ada. Organisasi yang mau berkembang adalah organisasi yang mau berubah sekalipun dengan berbagai tekanan baik dari dalam lingkungan (internal) maupun dari luar lingkungan (eksternal) organisasi.

Salah satu upaya organisasi untuk tetap eksis dan berkembang adalah dengan menciptakan inovasi-inovasi baru. Salah satu inovasi yang perlu perhatian adalah inovasi dalam bidang pelayanan public. Rogers (2003) memberikan gambaran mengenai proses inovasi sebagai proses pengurangan ketidakpastian, dan dia mengusulkan atribut inovasi yang membantu mengurangi ketidakpastian tentang inovasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi organisasi dalam pelayanan public demi pencapaian tujuan organisasi dan kepuasan layanan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review* atau tinjauan pustaka. *Literature review* atau tinjauan pustaka tidak hanya sekedar urusan membaca dan mencatat literatur atau buku-buku sebagaimana yang sering dipahami banyak orang selama ini melainkan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Zed 2008). Dalam penelitian ini penulis menggunakan model pendekatan *content analysis* (kajian isi) yang membahas secara mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak dalam literatur. Analisis ini biasanya digunakan pada penelitian kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Konsep Inovasi Organisasi

#### 1. Pengertian Inovasi

Kata inovasi berasal dari kata latin, “innovation” yang berarti pembaruan dan perubahan. Kata kerjanya “innova” yang artinya memperbarui dan mengubah. Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial) Inovasi menurut Luecke (2003), merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa. Rogers dan Soemaker dalam Hadi Prabowo, dkk (2022) Inovasi merupakan ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru oleh individu. Sementara menurut Zimmerer dalam Suryana (2014), inovasi diartikan sebagai kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan persoalan dan peluang untuk meningkatkan atau memperkaya kehidupan (*innovation is the ability to apply creativity solutions to those problems and opportunities to enhance or to enrich peoples live*). Dengan demikian inovasi dapat dikatakan sebagai upaya untuk menghadirkan kebaruan bagi individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi. Sejalan dengan pandangan ini Hadi Prabowo, dkk (2022) mengungkapkan bahwa kebaruan atau inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang ada.

Menurut Luecke (2003) dalam buku Harvard Business School, terdapat beberapa jenis-jenis inovasi, antara lain:

#### a. *Incremental innovation*

Inovasi yang bertahap adalah inovasi yang dilakukan dengan

cara melakukan pengembangan baik dari bentuk terdahulu atau teknologi terdahulunya ke arah yang lebih baik. Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan *incremental innovation*:

- Menghindari sindrom “*more bells and whistles*”. Yang dimaksud adalah menghindari mengeluarkan inovasi sekaligus, karena dalam *incremental innovation* harus mengeluarkan inovasi secara bertahap agar produk tidak langsung mati karena tidak dapat berinovasi lagi.
- Jangan taruh seluruh konsep inovasi di *incremental innovation*.

b. *Radical innovation*

Inovasi yang bersifat radikal adalah inovasi yang sifatnya benar-benar baru bagi dunia, baik dalam teknologi yang sudah ada maupun dari cara yang sudah ada sebelumnya. *Spesifikasi Radical innovation* :

- Seperangkat fitur kinerja yang benar-benar baru
- Perbaikan dalam fitur kinerja sebesar lima atau tiga kali lebih besar.
- Pengurangan 30 persen atau lebih besar dalam biaya.

Terdapat beberapa proses yang perlu dilakukan dalam sebuah inovasi. Luecke (2003) membaginya dalam lima proses inovasi, yaitu *Ideas Generation, Opportunity Recognition, Development, Commercialization, dan Ideas Evaluation* dengan pembahasan sebagai berikut :

- a. *Idea Generation*: merupakan tahap awal di dalam proses inovasi, yaitu yaitu dengan menciptanya ide-ide baru.
- b. *Opportunity Recognition*, tahapan dimana melihat dan menangkap peluang yang ada untuk selanjutnya dikondisikan guna mempermudah proses penyeleksian.
- c. *Idea Evaluation*, tahapan dimana ide-ide yang ada diseleksi (dievaluasi) atau dipilih untuk digunakan sebagai ide tunggal yang akan dijadikan sebagai produk akhir inovasi yang dapat dikomersialisasikan.
- d. *Development*, tahapan ini merupakan proses pengembangan produk dari ide tunggal inovasi untuk dikembangkan menjadi produk inovasi akhir yang siap digunakan ataupun dipublikasikan.
- e. *Commercialization*, tahap ini merupakan proses akhir sebuah inovasi, dimana produk yang telah dikembangkan me4masuki proses komersialisasi atau penjualan ke pasar.

## 2. Pengertian Organisasi

Sebagai salah satu elemen yang amat penting dalam kehidupan manusia modern dewasa ini adalah organisasi diharapkan dapat membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan oleh manusia sebagai individu, maka diperlukan adanya kerja sama dan dukungan orang lain dalam mewujudkan tujuan manusia lewat sebuah wadah yang disebut organisasi itu. Organisasi dapat memenuhi aneka macam kebutuhan manusia misalnya kebutuhan akan ekonomi, spiritual, politik,

psikologis, kultur dan lainnya yang kesemuanya hanya dapat dilakukan apabila ada wadah resmi dalam wujud struktur atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Louis Allen yang dikutip oleh The Liang Gie dalam Atbar (2024) memandang organisasi sebagai suatu sistem perilaku kerja sama. Ia mendefinisikan organisasi sebagai berikut :

“Organisasi adalah suatu sistem mengenai pekerjaan-pekerjaan yang dirumuskan dengan baik, dan masing-masing pekerjaan itu mengandung sejumlah tugas, wewenang, dan tanggung jawab tertentu, keseluruhannya disusun secara sadar agar orang-orang dari badan usaha itu dapat bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan mereka”

Dari definisi organisasi tersebut Louis Allen menekankan pentingnya organisasi sebagai suatu sistem perilaku kerjasama yang mengandung unsur kerja, wewenang, tugas dan tanggung jawab, untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa organisasi juga merupakan suatu sistem yang terdiri dari unsur-unsur yang saling berhubungan. Unsur-unsur tersebut adalah sekelompok orang, kerja sama, dan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sutarto yang dikutip oleh Atbar membagi organisasi menjadi dua, yaitu: organisasi dalam sistem terbuka dan organisasi dalam sistem tertutup. Organisasi dalam sistem terbuka adalah organisasi yang memiliki hubungan saling mempengaruhi dengan lingkungannya.

Gibson (1996) mengemukakan bahwa struktur organisasi merupakan pola interaksi yang ditetapkan dalam suatu organisasi untuk mengkoordinasikan teknologi dan manusia dalam organisasi. Sedangkan menurut Reksohadiprojo dan Handoko (1987) struktur organisasi merupakan perwujudan yang menunjukkan hubungan diantara fungsi-fungsi dalam suatu organisasi serta wewenang dan tanggungjawab setiap anggota organisasi yang menjalankan tugasnya. Pendapat lain dikemukakan oleh Schermerchon yang dikutip oleh Leily (1998) yaitu bahwa struktur organisasi adalah sistem penugasan, hubungan pelaporan, dan komunikasi yang menghubungkan pekerjaan individu-individu dan kelompok-kelompok menjadi satu. Setiap struktur organisasi mencerminkan pengalokasian pekerjaan ke dalam divisi-divisi tenaga kerja, juga menunjukkan koordinasi hasil kinerja sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik.

Adapun berdasarkan fungsi dan peranannya, secara umum organisasi dibagi tiga kategori yaitu organisasi profit, organisasi publik, dan organisasi non-profit. Organisasi profit dibentuk untuk menghasilkan keuntungan. Sedangkan organisasi non-profit atau lembaga swadaya masyarakat (LSM) umumnya dibentuk dalam rangka tujuan bantuan sosial dan kemasyarakatan. Sedangkan organisasi publik (birokrasi pemerintah) umumnya dibentuk dengan

tujuan untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, yang memiliki birokrasi cukup panjang dalam hal pengambilan keputusan dengan pertimbangan akuntabilitas dalam hal pemanfaatan dana publik. Organisasi public ini memiliki keragaman dari segi fungsinya baik yang melakukan penyusunan kebijakan dan peraturan, maupun yang secara langsung memberikan pelayanan bagi masyarakat seperti di bidang kesehatan, pendidikan, termasuk keamanan dan ketertiban.

## B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering diartikan juga sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri, keluarga atau kelompoknya semata. Pelayanan publik (*public services*) merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat juga sebagai abdi negara dengan tujuan mencapai cita-cita negara yaitu untuk mensejahterakan warga masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (UU RI no. 25 Tahun 2009). Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Lembaga Administrasi Negara, 2016).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Guna memenuhi kepentingan dan tujuan organisasi maka profesionalitas para petugas sangatlah dibutuhkan. Pelayanan publik yang profesional, selalu bercirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Selain ciri diatas, ciri lain pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Efektif, mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), memiliki kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;

- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, segala yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
  5. Efisiensi, mengandung arti :
    - a. Persyaratan pelayanan berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
    - b. Dalam proses layanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan yang jelas dan lengkap.
  6. Ketepatan waktu, dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat wajib diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
  7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
  8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang

Ketika layanan dapat memuaskan masyarakat, tidak berarti layanan yang diberikan telah mencapai tujuan akhir, melainkan produsen layanan tidak perlu cepat merasa puas bahkan sebaliknya terus giat mencari inovasi baru sesuai dengan dinamika pelanggan. Pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) yang dilakukan oleh organisasi (pelayan) akan meningkatkan loyalitas masyarakat (pelanggan) kepada organisasi tersebut. Karena itu tidak berlebihan bila peningkatan kepuasan pelanggan bermuara pada pengembangan dan inovasi organisasi.

### C. Inovasi Organisasi dalam Pelayanan Publik

Arnold & Thuriaux (2001) dalam Hadi Prabowo, dkk (2020), menyatakan bahwa inovasi nasional adalah aktor dan aktivitas dalam ekonomi yang diperlukan bagi terjadinya inovasi industri dan komersial yang membawa perubahan kepada pembangunan ekonomi. Inovasi nasional di Indonesia harus mengakar pada nilai-nilai luhur bangsa, sesuai dengan hukum yang berlaku, berorientasi pada pengelolaan sumber daya alam nasional secara efisien dengan memaksimalkan peran aktif sumber daya manusia Indonesia, serta ditujukan pada sasaran ganda pembangunan nasional, yaitu menyejahterakan rakyat dan menjamin keamanan nasional, yang mana resultan dari semua upaya adalah peningkatan harkat dan martabat bangsa serta keutuhan negara. Pengembangan atau penguatan inovasi nasional sangat penting dicapai dalam meningkatkan kecerdasan bangsa dan kehidupan masyarakat,

mengembangkan perekonomian nasional yang berdaya saing, meningkatkan dan menyasrakan sosial budaya bangsa, serta memperkuat ketahanan perlindungan negara.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Bertolak pada kepentingan hak dan kewajiban atau pelayanan yang timbul oleh karena faktor material itu, menurut Moenir (1995) bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu Pengembangan organisasi bertujuan untuk meningkatkan keefektifan kerja organisasi. Duha (2016) mengartikan Pengembangan organisasi sebagai sebuah proses yang berkesinambungan secara terus menerus yang dilakukan untuk melakukan usaha-usaha perbaikan atas berbagai kegagalan dan kesalahan, juga untuk memenuhi berbagai harapan yang diinginkan, serta bagian dari cara untuk peningkatan (kualitas, kuantitas) yang telah dimiliki sebelumnya, dengan mempertahankan nilai-nilai dasar dan utama yang terkandung di dalam organisasi. Dalam upaya pengembangan inilah organisasi tumbuh dan mencari serta menciptakan inovasi-inovasi baru secara khusus dalam bidang pelayanan public.

Inovasi organisasi secara khusus dalam pelayanan sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi. Halvorsen dalam Suwarno (2008) mengungkapkan sebagai berikut:

*a. Inovasi konseptual*

Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual sebagai berikut:

- 1) Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
- 2) Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila hasil atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat dipandang berhasil.
- 3) Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

*b. Inovasi delivery*

Inovasi delivery adalah termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi delivery ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi delivery sebagai berikut:

- 1) Inovasi delivery dilakukan ketika organisasi merasa perlunya dibangun sebuah pola atau model penyampaian informasi oleh semua pihak terkait agar dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan.
- 2) Inovasi ini jelas dan tegas serta dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan.
- 3) Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan melihat metode penyampaian informasi dalam menyebar luaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan kepada pelanggan atau masyarakat, apabila hasil penyampaian informasinya dapat dimengerti atau dipahami dengan baik oleh masyarakat maka inovasi delivery dapat dikatakan berhasil.

c. *Inovasi Interkasi*

Inovasi interaksi merupakan salah satu desain baru dalam berinteraksi dengan organisasi atau berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama. Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi. Tolak ukur dari inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi interaksi sistem sebagai berikut:

- 1) Inovasi hubungan dilakukan akibat dari berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan.
- 2) Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah kepuasan pelanggan yang disertai dengan peningkatan jejaring.

Prinsip Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi keadaan tetap sebagaimana keadaan sekarang atau sebagaimana keadaan sebelumnya. Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:17), menjelaskan prinsip-prinsip inovasi, sebagai berikut:

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, yaitu prinsip inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau adanya ciri kebaruan.
- b. *Compatibility* atau Kesesuaian, Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.
- c. *Complexity* atau kerumitan, inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya namun memiliki cara yang lebih baru dan lebih baik.
- d. *Triability* atau kemungkinan dicoba, Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai

lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama atau produk inovasi telah melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- e. *Observability* atau Kemudahan. Diamati sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Setiap organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat wajib menerapkan prinsip-prinsip inovasi yang baik pula, Secara filosofis, keberadaan pemerintahan yang baik lebih mengutamakan atau mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau kelompok. Metode pelayanan dalam inovasi merupakan perubahan baru yang dapat dilihat pada interaksi orang lain dalam menghasilkan dan memberikan pelayanan yang baik. Hal lain yang kini juga berkembang dalam inovasi yaitu interaksi sistem yang dengan cara baru atau yang telah diperbarui dalam berinteraksi dengan pihak-pihak. Tjiptono (2001) memandang *service excellence* sebagai pelayanan yang unggul yang diartikan sebagai “suatu sikap atau cara karyawan melayani pelanggan secara memuaskan.” Dengan demikian kepuasan masyarakat merupakan kunci kualitas layanan kepada masyarakat, karena itu yang diutamakan dalam kualitas pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan layanan terbaik bagi warga masyarakat, melainkan bentuk nyata pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka ada beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan bagi organisasi yang menerapkan system inovasi dalam pelayanan public adalah sebagai berikut: (1) Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan public maka organisasi perlu memperhatikan prinsip-prinsip inovasi demi pencapaian tujuan organisasi. (2) Meningkatkan kesadaran bahwa inovasi organisasi dalam pelayanan publik merupakan program baru yang diluncurkan oleh pemerintah untuk menjangkau seluruh stakeholder dari pusat hingga daerah yang menyelenggarakan konsep pelayanan publik dalam rangka melayani setiap kepentingan masyarakat yang berbasis teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (3) Dalam pelaksanaan program inovatif organisasi dalam pelayanan publik masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh organisasi dan pemerintah dan perlu penanganan dan perbaikan cepat demi peningkatan pelayanan public.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atbar Samuel, 2024, *Pengembangan Organisasi Berbasis Kompetensi Kinerja*, Deepublis, Yogyakarta
- Duha Timotius, 2016. *Perilaku Organisasi*. Deepublish, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1996, *Organisasi (Perilaku, Struktur dan Proses)*, Penerjemah : Nunuk

Adiarni, Binarupa Aksara, Jakarta.

Hadi Prabowo. Dkk, 2020, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, (2016) Modul Pelatihan Dasar Kader PNS "Pelayanan Publik". Jakarta: Edisi Revisi November

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation*, 5th Edition, The Free Press. New York.

Muhammad Fitri Rahmadan, dkk. *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan

Moenir H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of innovations* (3th ed.). New York: Free Press.

Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo

Suwarno, Yogi,(2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: STIA-LAN Press.

Tjiptono, Fandi, 1996, *Manajemen Jasa*, ANDI, Yogyakarta

Zed, Mistika 2008. *Metode Penelitian Kepustakaan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik