

URGENSI INOVASI PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DISRUPSI

ARI KUSUMAH WARDANI

E-mail: ari.kusumah@mail.ugm.ac.id

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Galuh

ABSTRAK

Era modern saat ini telah menjadikan pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perilaku masyarakat yang cenderung menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien, serta menginginkan proses birokrasi yang semakin mudah. Adapun permasalahan yang muncul, yakni arah dan sikap dari masyarakat sebagai pengguna jasa dan membutuhkan akan pelayanan jasa sulit diprediksi serta semakin beragam. Metode penelitian yang digunakan mengguankan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa: (1) Pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik; (2) Pelayanan publik di era industri 4.0 harus berbasis digital; (3) Inovasi sangat diperlukan agar setiap penyelenggara pelayanan dapat adaptif dengan segala perubahan; (4) Pengembangan sumber daya di setiap lembaga pemerintah harus terus dilakukan dan bersifat berkelanjutan; dan (5) Inovasi pelayanan publik berbasis dan berorientasi pada pemanfaatan perkembangan teknologi informasi.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, Administrasi, Masyarakat.*

A. Pendahuluan

Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah menjadikan kehidupan dari *civil society* menjadi lebih modern serta tidak lepas dari koneksi internet melalui media *gadget*. Hal tersebut menimbulkan, bahwa masyarakat saat ini dalam memenuhi kebutuhannya akan pelayanan administrasi ingin lebih mudah, cepat dan praktis. Inilah yang menjadi urgensi bagi lembaga maupun instansi untuk beradaptasi dalam perubahan perilaku dari masyarakat tersebut dalam mendapatkan sebuah pelayanan. Perubahan keinginan dan perilaku masyarakat tersebut harus diimbangi dengan kemampuan lembaga maupun instansi untuk menghadapi perubahan yang terjadi di masyarakat. Internet saat ini telah menjadi kebutuhan dan menjadi media bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi apapun, serta dapat pula dimanfaatkan untuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan administrasi.

Adapun salah satu bentuk pelayanan yang telah dilakukan adanya layanan untuk masyarakat berbasis website dan hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government*. Namun hal tersebut belum menjawab akan semua kebutuhan masyarakat akan layanan tersebut. Dimana saat ini masyarakat cenderung menggunakan maupun memanfaatkan internet melalui *smartphone*.

Inilah yang harus dicari solusi yang tepat berkaitan dengan permasalahan yang muncul di era disrupsi. Era dimana segala kemungkinan sulit untuk diprediksi dan diperlukan inovasi untuk menghadapi akan tuntutan zaman yang semakin modern.

Arah dan sikap dari masyarakat sebagai pengguna jasa dan membutuhkan akan pelayanan jasa sulit diprediksi dan semakin beragam. Inovasi dalam pelayanan publik dibutuhkan untuk mengubah sikap dan paradigma dari masyarakat itu sendiri. Terdapat berbagai strategi maupun langkah dalam upaya mengubah sikap masyarakat tersebut. Menurut Kurnia, Edi (2013:156) menyatakan, bahwa “...salah satu teori yang dapat mengubah sikap adalah pendekatan fungsional yang menunjukkan bahwa mengubah motivasi dasar individu dapat mengubah sikap individu terhadap suatu objek tertentu.” Dengan demikian diperlukan strategi inovasi yang cenderung memposisikan fungsi dari produk jasa yang diunggulkan dan diprioritaskan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari lembaga maupun instansi publik. Karena bagaimanapun lembaga pemerintah tetap menjadi bagian yang tidak terpisahkan untuk melayani kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat kebutuhan pelayanan umum maupun dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar.

Inovasi dalam pelayanan diperlukan karena beragam permasalahan muncul dalam sebuah pelayanan publik. Salah satunya permasalahan mengenai masalah organisasional terkait dengan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (Putri Ismie Mayangsari, Dkk.,2014). Ini menjadikan sumber daya harus segera dibenahi dan disesuaikan dengan kebutuhan bagi lembaga itu sendiri.

B. Kajian Pustaka

1. Administrasi Publik

Perkembangan keilmuan, khususnya di bidang *social science* telah mengali perkembangan yang cukup signifikan. Dimana saat ini *social science* telah banyak berkontribusi dalam upaya pemecahan masalah sosial yang terjadi di tengah masyarakat yang mengalami disrupsi. Perubahan dan beragamnya permasalahan sosial yang ada menjadikan *social science* menjadi salah satu bidang keilmuan yang memberikan ide dan gagasan dalam pemecahan permasalahan tersebut. Salah bidang dalam *social science*, yakni administrasi publik. Administrasi publik telah berkontribusi dalam pembenahan kultural dalam berorganisasi dimana faktor sumber daya merupakan penentu keberhasilan sebuah lembaga publik untuk tetap bertahan dan bahkan berkembang maju dalam menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Menurut Keban (dalam Putri Ismie Mayangsari, Dkk. 2014) menyatakan, bahwa Administrasi Publik mempunyai peran yang sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Dengan berkembangnya ilmu administrasi publik, banyak fokus dalam disiplin ilmu administrasi publik yang dikaji oleh para ahli, salah satunya adalah pelayanan *public*. Di mana sampai saat ini pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian secara komprehensif.

Berdasarkan hal tersebut *output* dari kontribusi keilmuan administrasi publik berupa pelayanan. Namun demikian harus pula adanya *feedback* bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan instansi pemerintah. Artinya bentuk pelayanan dari instansi pemerintah harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Pelayanan administratif itu sendiri harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keban (2004:16) menyatakan Administrasi Publik adalah medan di mana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan

sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara. Dengan demikian ketika administrasi *public* mampu mengubah perilaku, keberadaan dan kompetensi sumber daya yang ada maka secara makro akan menunjukkan kesejahteraan suatu negara. Hal ini dapat diwujudkan melalui pembenahan pola lama ke pola baru yang lebih dinamis dan tentunya inovatif dalam melaksanakan sebuah pelayanan. Pelayanan yang baik merupakan sebuah bentuk layanan yang dapat menimbulkan rasa puas dari setiap penggunanya dan walaupun adanya kritikan, tetapi hal tersebut harus menjadi pendorong untuk peningkatan pelayanan ke arah yang lebih baik.

2. Inovasi Sektor Publik

Perkembangan ilmu pengetahuan modern telah menjadikan segala sesuatu yang tidak mungkin menjadi lebih mungkin terjadi. Perkembangan pola pikir manusia yang semakin berkembang dan tentunya diakibatkan oleh beragam faktor serta timbulnya suatu permasalahan, bahkan fenomena baru di tengah kehidupan masyarakat menjadikan ide maupun gagasan harus bernilai inovatif. Keberhasilan sebuah inovasi tersebut menjadi indikator bahwa ide maupun gagasan yang ada menjadi sebuah ide yang bersifat solutif.

Menurut Suwarno, Yogi (2008), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan, dapat dianalisis menjadi 2 (dua) yaitu: (a) lingkungan internal; dan (b) lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah lingkungan di dalam organisasi yang berpengaruh terhadap kinerja, meliputi visi, misi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, organisasi, manajemen, keuangan dan pemasaran. Sedangkan lingkungan eksternal meliputi lingkungan makro dan lingkungan mikro. Lingkungan makro meliputi demografi, sosio-ekonomi, teknologi, politik, dan sosial budaya, serta lingkungan mikro meliputi pelanggan dan pesaing.

Faktor internal yang didalamnya terdapat keberhasilan dalam sebuah kinerja merupakan keberhasilan sebuah instansi publik dalam memperbaiki proses dalam berorganisasi. Proses dalam berorganisasi yang baik akan menimbulkan performa dari organisasi dalam pencapaian tujuan tersebut lebih meningkat dan upaya dalam merealisasikan beberapa program yang telah dicanangkan oleh lembaga ataupun organisasi tersebut akan lebih mudah terealisasi. Sedangkan untuk faktor eksternal ada yang

dinamakan dengan teknologi. Kemajuan teknologi yang ada telah mempermudah bagi kehidupan masyarakat dan bahkan untuk kemajuan sebuah lembaga publik. Inovasi teknologi ternyata dalam implementasinya di bidang administrasi publik telah menjadikan pelayanan yang bersifat konvensional bertransformasi menjadi terkomputerisasi. Segala bentuk *input*, proses dan tentunya *output* telah terintegrasi dengan komputer.

Hal ini pula yang menjadikan inovasi sebagai *leading factor* dalam upaya peningkatan sebuah pelayanan. Hal itu juga menuntut beragam informasi yang ada harus dikelola dengan baik. Misalnya telah muncul konsep tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM) di dalam sebuah lembaga, terutama di lembaga publik ataupun formal. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (Irfan, 2018). Artinya dari pengelolaan informasi yang baik berdampak pula pada peningkatan kesejahteraan dan tingkat pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Ini merupakan inovasi yang sederhana dalam hal peningkatan dan upaya perbaikan sebuah instansi publik. Inovasi menjadi langkah terbaik untuk mengubah keadaan. Pelanggan jasa dalam hal ini masyarakat mempunyai hak tagih dalam menerima pelayanan yang baik dan pemerintahan sebagai lembaga penyelenggara pelayanan mempunyai kewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Selain itu keberadaan pesaing, misalnya yang menjadi pesaing dari instansi publik yakni berasal dari *privat sector* dapat dijadikan stimulus untuk lebih berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan hal tersebut akan menciptakan sebuah tipologi dalam inovasi di *public sector*.

Menurut Halvorsen (dalam Yogi, S, 2018) terdapat 6 (enam) tipologi inovasi di sektor publik, yaitu: (a) *a new or improved service*; (b) *process innovation*; (c) *administrative innovation*; (d) *system innovation*; (e) *conceptual innovation*; dan (f) *radical change of rationality*. Berdasarkan tipologi inovasi tersebut, maka terdapat beberapa hal mengenai inovasi di sektor publik. Pertama dari segi perbaikan pelayanan atau adanya pelayanan baru. Hal ini bertujuan untuk memberikan pilihan dan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat sebagai pelanggan pelayanan sebuah jasa tertentu. Kemudian adanya inovasi proses, dimana terdapat perubahan dalam penyediaan pelayanan. Setelah itu dalam tipologi inovasi, yakni inovasi *administrative*. Disinilah letak dari pusat kendali perbaikan sebuah layanan. Karena dalam inovasi administratif

terdapat kebijakan sebagai hasil dari sebuah perbaikan dari proses secara administratif di lembaga ataupun di organisasi tersebut. Inovasi yang diimplementasikan haruslah yang original atau tidak bersifat plagiat. Artinya tidak ada ide ganda dalam menerapkan gagasan yang sama di organisasi yang berbeda.

Berdasarkan tersebut, maka pengelompokan inovasi dapat digolongkan ke dalam tingkat keaslian, sumber daya manusia dan sebuah efisiensi. Tingkat keaslian inovasi merupakan bentuk pemikiran manusia yang tentunya tidak memiliki kesamaan ide antara ide satu dengan ide yang lainnya. Keunikan dan keaslian sebuah ide atau gagasan merupakan inovasi murni yang jelas serta dapat diukur dalam penerapannya. Kemudian dibutuhkan sumber daya manusia sebagai pengendali dan pengelola dari inovasi yang ada, serta adanya efisiensi pelayanan sebagai bentuk penghematan anggaran dalam merealisasikan inovasi.

Inovasi itu sendiri tidak tercipta dan terealisasi begitu saja. Proses pemikiran dari sumber daya manusia merupakan kunci utama terealisasinya inovasi yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Kompleksitas dan urgensi permasalahan yang muncul harus dianalisis dengan cermat, agar dampak dari inovasi yang muncul tidak menjadi sesuatu hal yang tidak sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh lembaga atau organisasi tersebut. Diperlukan sebuah budaya organisasi yang memacu adanya inovasi dalam upaya dan sebagai jalan pemecahan suatu permasalahan. Sehingga inovasi merupakan sesuatu yang asli, buah pikir dari pemikiran manusia dan menjadi solusi nyata dalam pemecahan masalah.

3. Pelayanan Publik

Inovasi dan pemerintahan memang tidak akan lepas sebagai dua hal yang saling berikatan. Begitu pula dengan pelayanan publik yang tidak lepas dari kualitas pelayanan dan kebijakan. Kebijakan yang memihak kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan layanan jasa. Masyarakat pun diharapkan dapat diuntungkan dengan adanya kebijakan sebagai payung hukum untuk mengatur dan mengontrol penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Robi C.K (2016) menyatakan, bahwa Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian

pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Pelayanan publik juga menjadi indikator keberhasilan dari penyelenggara pelayanan, khususnya lembaga pemerintah dilihat dari segi kinerja. Kinerja menjadi indikator dan penentu keberhasilan dari pemerintah dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang profesional dan memenuhi aspek kebutuhan layanan dari masyarakat.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Robi C.K, 2016).

Berdasarkan hal tersebut peningkatan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) sangat diperlukan demi tercapainya pelayanan publik yang tentunya berkualitas pula. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan, 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, orientasi terhadap prosedur harus digusur dengan orientasi baru, yaitu orientasi pada hasil. Hal ini bisa dilakukan dengan mengganti ukuran penilaian kinerja para pejabat birokrasi, yang tidak lagi berdasar atas *compliance*, tetapi atas dasar hasil yang diwujudkan. Kalau hasil yang diwujudkan memuaskan masyarakat, pejabat birokrasi itu harus dinilai memiliki kinerja yang baik, walaupun untuk itu ia harus melanggar ketentuan dan prosedur. Ukuran kinerja tidak boleh dilakukan dengan hanya melihat proses dan mengabaikan hasil. Pengabaian terhadap proses dapat dilakukan kalau proses yang ditentukan tidak lagi menjamin hasil yang paling optimal bagi kepentingan publik (Agus. D, 2002)

Sehingga, pelayanan publik berorientasi pada kepuasan dari penduduk berkaitan dengan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan. Inovasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu diwujudkan demi mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Artinya keberhasilan penyelenggara pelayanan tergantung dari kualitas pemberi pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik yang baik akan fokus dan tetap memprioritaskan pada kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta tidak mengabaikan kaidah ataupun aturan birokrasi pelayanan yang telah ada.

4. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik

Setelah reformasi birokrasi sebagai katalis untuk meningkatkan kesadaran peningkatan kualitas pelayanan para pegawai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Maka diperlukan pula bentuk nyata inovasi dalam sebuah pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan atau kreativitas maupun ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah (*value added*). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan atau kreativitas maupun ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Diah N.F, 2014).

Oleh karena itu sesuatu yang baru dapat menjadikan pelayanan publik lebih ke arah lebih maju, jika semua pihak mau menerima dan mengimplementasikan inovasi yang muncul di penyelenggara layanan publik tersebut.

Ada beberapa bentuk inovasi yang telah ada dan dilaksanakan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik. Salah satunya menurut Dayang E.D (2015) menyatakan, bahwa terdapat 4 (empat) bentuk inovasi pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Rehabilitasi Ruang Publik;
- b. Mempercepat Pelayanan;
- c. Area Permainan; dan
- d. Jejaring Sosial.

Rehabilitasi ruang publik dari segi penataan juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membuat nyaman bagi masyarakat ketika akan mendapatkan pelayanan jasa dari penyelenggara pelayanan.

Penyediaan fasilitas ruang yang nyaman merupakan upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Serta adanya area merokok merupakan upaya perlindungan untuk masyarakat terhadap risiko ancaman gangguan kesehatan. Kesadaran akan kenyamanan dan kebersihan menjadi hal yang wajib, agar masyarakat dapat menilai segi pelayanan secara fisik.

Pihak penyelenggara pelayanan juga melakukan janji pelayanan yaitu syarat dan berkas lengkap, pelayanan akan cepat, mudah dan tepat. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pihak penyelenggara pelayanan akan mengevaluasi kritik dan saran dari masyarakat melalui indeks kepuasan

masyarakat (IKM) atau melalui sms, telepon dan facebook maupun media komunikasi yang lainnya.

Pemanfaatan media online pun menjadi salah satu hal yang dapat digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet. Penggunaan jejaring sosial (melalui facebook, sms, whatsapp dan telepon) sebagai jalur menyampaikan pelayanan dirasa cukup efektif.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Albi. A dan Johan. S, 2018:7) menyatakan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Sehingga dalam penelitian ini dalam pengumpulan data pada suatu latar alamiah dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Selain itu untuk mendapatkan analisis yang sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah menggunakan berbagai *literature* pustaka dari jurnal ilmiah, buku dan informasi dari internet.

D. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa hal mengenai urgensi pelayanan administrasi publik harus segera diperbaiki bahkan direformasi. Hal ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan bahkan saat ini telah memasuki era revolusi industri 4.0, serta adanya disrupsi di berbagai bidang.

Begitu pula dengan bidang administrasi publik yang mengalami disrupsi, dimana kaidah birokrasi tidak lagi menjadi bagian yang diinginkan oleh pelanggan layanan jasa dalam hal ini masyarakat. Keluhan yang terjadi di masyarakat bermuara pada ketidakjelasan tentang informasi.

Ketiadaan informasi tentang prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan, serta aparat yang bertanggung jawab, menjadikan masyarakat tidak mampu untuk mengawasi proses penanganan pengaduan serta menyulitkan instansi pemerintah untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat, mengetahui kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dikarenakan

masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya (Suci. S, 2012).

Berdasarkan hal tersebut maka inovasi dalam pelayanan publik harus melibatkan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komputerisasi yang berkaitan dengan layanan yang bersifat daring. Ada beberapa contoh inovasi pelayanan publik yang telah beroperasi diantaranya: (a) Mini Lab Food Security-Dinas Pangan dan Pertanian Kota Bandung; (b) Layanan Free Hotspot-Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke; serta (c) Gugus Antisipasi Cegah Antrian Panjang dengan Antar Obat ke Rumah Pasien-RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi (www.menpan.go.id, 2018).

Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dapat terciptanya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Efisiensi memang sangat diinginkan oleh setiap lembaga instansi pemerintahan. Dimana hal tersebut menjadi urgensi untuk setiap lembaga dalam menjalankan roda keorganisasiannya.

Menurut Heryanto. M (2012) menyatakan, bahwa Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Sehingga bentuk dari hasil pelayanan publik akan bergantung pada sikap suatu lembaga dalam melayani masyarakat sebagai prioritas yang utama.

Selain itu, untuk pelayanan publik wajib dikelola oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam manajemen birokrasi yang bersifat apolitik, mengefektifkan kualifikasi yang bersifat spesialisasi, dan mendorong terciptanya koordinasi yang lebih luas, efektif dan efisien, sehingga dapat menjadi pusat keunggulan dari pelayanan publik itu sendiri.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Pelayanan publik di era industri 4.0 harus berbasis digital.
3. Inovasi sangat diperlukan agar setiap penyelenggara pelayanan dapat adaptif dengan segala perubahan.
4. Pengembangan sumber daya di setiap lembaga pemerintah harus terus dilakukan dan bersifat berkelanjutan.
5. Inovasi pelayanan publik berbasis dan berorientasi pada pemanfaatan perkembangan teknologi informasi.

F. Daftar Pustaka

- _____. 2018. *Kementerian PANRB Tetapkan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2018*. Tersedia (Online): <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018> [12 Juni 2019].
- Agus. D. 2002. *Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat*. Populasi.13.(1).
- Albi. A dan Johan. S. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Dayang E.D. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.3.(3).
- Diah N.F. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.2.(1).1-10.
- Heryanto. M. 2012. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Jurnal Pelangi Ilmu.5.(1).
- Keban, YT. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Media.
- Kurnia, Edi. 2013. *Customer is Change!: Eksplorasi Perilaku Pelanggan di Tengah-Tengah Gaya Hidup Digital*. Jakarta: BUKUREPUBLIKA.
- Nursetiawan, I., & Garis, R.R. 2018. Analisis Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Pariwisata. MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 4(3), 151-162.
- Putri Ismie Mayangsari, Dkk. 2014. Inovasi PT. Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100). Jurnal Administrasi Publik (JAP).4.(1).
- Robi C.K. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*.FIAT-JUSTISIA.10.(3).
- Suci. S. 2012. *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. Kebijakan dan Manajemen Publik.4.(4).
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*.Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yogi. S.2018. *Inovasi di Sektor Publik*. Tersedia (Online): <http://www.researchgate.net/publication/> [12 Juni 2019].