PARABELA

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Inovasi pada Instansi Pemerintah : Antara Kebutuhan dan Tuntutan? (Suatu Tinjauan Literatur)

La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy[1], Taziruddin[2*], Rezki Fidmasari[3], Shinta Surya Idrus[4], Maudhy Satyadharma[5]

[1]Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Konawe Kepulauan*
[2]Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Provinsi Sulawesi Tenggara
[3]Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Sulawesi Tenggara
[4]Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sulawesi Selatan
[5]Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

*e-mail korespondensi penulis: taziruddintata@gmail.com

Abstract

Innovation in government agencies is crucial in responding to the dynamics of social, economic, and technological change. This phenomenon arises not only from the internal needs of organizations to increase efficiency and effectiveness but also as a response to external demands from an increasingly critical and participatory society. This research employed a literature review approach and a narrative model. Data were collected through analysis and comparison of various reliable sources, such as reputable journals and related e-books. The study concluded that innovation is a necessity for technological advancement in supporting public services. Innovation directly impacts improvements in bureaucratic efficiency and the implementation of good governance principles. Innovation requires prepared human resources and infrastructure, and the need to collaborate with stakeholders in implementing innovation.

Keywords: Innovation, Government Agencies, Public Services

Abstrak

Inovasi dalam instansi pemerintahan menjadi krusial dalam merespons dinamika perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi. Fenomena ini bukan hanya muncul dari kebutuhan internal organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga sebagai respons terhadap tuntutan eksternal dari masyarakat yang semakin kritis dan partisipatif.. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kajian pustaka dan model naratif. Data dikumpulkan melalui analisis dan perbandingan terhadap berbagai sumber terpercaya, seperti jurnal bereputasi dan e-book terkait. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa bahwa inovasi adalah kebutuhan dalam kemajuan teknologi dalam mendukung layanan publik, inovasi secara langsung berdampak pada perbaikan efisiensi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, inovasi membutuhkan kesiapan SDM dan infrastruktur dan perlunya menggandeng stakeholder dalam penerapan inovasi.

Kata kunci: Inovasi, Instansi Pemerintah, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Instansi pemerintahan merupakan entitas birokratis yang selama ini kerap dianggap lamban dalam merespons perubahan (Nurharyoko, 2020; Satispi et al., 2024; Zein, 2023). Struktur hierarkis, orientasi pada prosedur, serta budaya kerja yang konservatif seringkali membuat birokrasi publik sulit untuk beradaptasi cepat terhadap dinamika eksternal (Candra, 2024; Pakudu, 2024). Namun, kondisi ini mulai berubah. Di tengah arus globalisasi dan disrupsi teknologi, instansi pemerintahan dipaksa untuk tidak sekadar bertahan, melainkan juga berinovasi agar tetap relevan dan responsive (Setiawan & Arti, 2024).

Perubahan lanskap sosial ditandai oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien (Kettl, 2015; Utami, 2023). Hal itu juga dijelaskan oleh Dunleavy et al. (2005), lembaga publik perlu melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan global, teknologi, dan tuntutan masyarakat karena berbagai alasan yang mendasar diantaranya : Transformasi pada tingkat global baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial, maupun lingkungan dapat secara langsung memengaruhi kondisi dalam negeri. Oleh karena itu, institusi publik dituntut untuk tanggap terhadap dinamika tersebut agar mampu mengelola risiko yang mungkin timbul serta menangkap peluang yang tersedia secara proaktif, Kemajuan teknologi yang pesat berdampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk cara lembaga pemerintahan berinteraksi dengan warga, memproses data, dan menyelenggarakan layanan publik.

Dengan mengikuti perkembangan teknologi, instansi pemerintah dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan perubahan sosial dan ekonomi turut membentuk ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Agar tetap relevan dan dipercaya, lembaga pemerintahan harus mampu memahami aspirasi masyarakat dan meresponsnya secara tepat, transparan, dan akuntabel guna mempertahankan legitimasi dan dukungan publik.

Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah menghadirkan peluang baru bagi pemerintah untuk mengotomatisasi proses birokrasi dan membuka akses informasi publik secara lebih luas (Almahdali, 2024; Zacharias et al., 2025). Partisipasi masyarakat melalui kanal digital pun mempercepat arus umpan balik terhadap kinerja pemerintah (Rusmanto et al., 2025).

Dalam konteks ini, inovasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis. Pemerintah yang tidak mampu berinovasi akan tertinggal dan kehilangan kepercayaan publik (Ulfa & Frinaldi, 2025). Oleh karena itu, reformasi birokrasi saat ini diarahkan untuk membangun pemerintahan yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berbasis data, dengan menempatkan inovasi sebagai landasan utama transformasi layanan publik di era modern.

Inovasi dalam sektor publik memang telah bergeser dari sekadar upaya peningkatan efisiensi menjadi sebuah keharusan strategis dalam menjawab dua arus besar yang saling menekan: kebutuhan internal organisasi dan tuntutan eksternal masyarakat (Adia & Susetyo, 2022). Ketika birokrasi dihadapkan pada anggaran yang terbatas, kompleksitas pelayanan, dan tantangan tata kelola, inovasi menjadi jalan keluar untuk menciptakan nilai lebih dengan sumber daya yang sama atau bahkan lebih sedikit (Yusman et al., 2024). Sementara itu, masyarakat semakin kritis terhadap

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

kualitas layanan, menuntut transparansi proses, dan ingin dilibatkan dalam pengambilan keputusan publik.

Inovasi dalam birokrasi tidak hanya ditujukan untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga mendorong perubahan struktur kelembagaan secara lebih mendasar (Nurharyoko, 2020; Setiawan & Arti, 2024). Langkah ini penting agar institusi pemerintah mampu merespons perubahan sosial, ekonomi, dan politik secara adaptif. Restrukturisasi tersebut memungkinkan organisasi untuk lebih lincah dalam mengambil keputusan, mengurangi tumpang tindih kewenangan, dan meningkatkan koordinasi lintas unit. Dengan demikian, inovasi menjadi katalis transformasi kelembagaan yang mengedepankan efektivitas, bukan hanya efisiensi, dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks di era pemerintahan modern (Setiawan & Arti, 2024).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang semakin kompleks dan berubah cepat, inovasi menjadi elemen penting untuk menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Pemerintah daerah, sebagai pelaksana utama pembangunan di tingkat lokal, dituntut untuk terus mengembangkan inovasi dalam sistem tata kelola dan pelayanan publik agar lebih adaptif, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan (Rohayatin, 2017). Hal ini semakin relevan mengingat adanya tekanan masyarakat yang terus meningkat terkait kualitas layanan dan tuntutan terhadap pemerintahan yang bersih serta efisien. Untuk mendukung upaya tersebut, hadirnya kebijakan nasional seperti Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah dalam menjalankan inovasi yang berkelanjutan di berbagai bidang tugasnya.

Posisi inovasi sebagai pilar reformasi birokrasi mencerminkan urgensi untuk membangun sistem pemerintahan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga relevan dan akuntabel secara sosial (Hertati, 2024; Sari, 2024; Zein, 2023). Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang dinamika inovasi termasuk hambatan struktural, peluang kebijakan, dan pendekatan kolaboratif menjadi penting dalam merancang strategi inovatif yang mampu menjembatani ekspektasi publik dengan kapasitas institusi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode tinjauan pustaka (literature review) dan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengeksplorasi secara komprehensif konsep serta penerapan inovasi dalam pemerintahan daerah. Seluruh data yang dianalisis berasal dari sumber sekunder, yang dikumpulkan dari literatur ilmiah yang relevan dengan topik bahasan. Referensi tersebut mencakup buku akademik, artikel dari jurnal terindeks seperti Scopus, SINTA dan Google Scholar, laporan hasil penelitian, serta dokumen kebijakan publik yang berkaitan dengan inovasi dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di Indonesia maupun di negara lain.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik *(thematic analysis).* Proses analisis ini diawali dengan membaca dan mengidentifikasi konsep-konsep kunci dari seluruh literatur, kemudian melakukan pengodean terbuka. Kode-kode yang serupadikelompokkan untuk membentuk tema-tema utama yang berkaitan dengan im plementasi inovasi pemerintahan. Tema-tema

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

tersebut kemudian disintesis dan disajikan secara deskriptif analitis untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai lanskap inovasi di pemerintahan daerah maupun di negara lain.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil telaah terhadap berbagai literatur, ditemukan sebanyak 9 jurnal yang membahas mengenai inovasi yang telah dilaksanakan oleh berbagai pemerintahan daerah terutama dalam penerapan prinsip *good governance,* mengikuti kemajuan teknologi serta mendukung perbaikan kualitas layanan public, yang disajikan dalam Tabel 1

Tabel 1 Analisis Komunikasi dalam Pembangunan Ruas Jalan

No	Nama/Tahun / Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Gumilar (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta.	Analisis deskriptif kualitatif	Pemanfaatan Aplikasi JSS melalui pemantauan sistem menunjukkan pemanfaatan yang baik. Disisi lain, perlu optimalisasi pemanfaatan oleh masyarakat. Sosialisasi dirasa perlu dikembangkan dengan cara penentuan sasaran dan strategi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan pemasangan banner pada objek wisata, hotel, stasiun, bandara, dan tempat-tempat lainnya yang menjadi pusat keramaian D.I. Yogyakarta supaya pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi JSS meningkat untuk mendorong Kota Yogyakarta sebagai *smart and liveable city*
2	Yanuar (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan).	Analisis deskriptif kualitatif	Inovasi Layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul memiliki kualitas yang cukup baik dilihat dari berbagai aspek seperti Acces, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the citizen
3	Sellfia et al. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakart	Analisis Deskriptif Kualitatif	Aplikasi Sampurasun Purwakarta memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta dan dengan adanya aplikasi ini semua orang yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta akan lebih mudah mengetahui segala informasi tentang kabupaten Purwakart
4	Kusuma et al. (2022). Inovasi	Analisis Studi	Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

No	Nama/Tahun / Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Best Practices Di Provinsi Jawa Barat.	Pustaka	menginisiasi berbagai bentuk layanan baik layanan administrasi kependudukan dan layanan informasi terkait Pandemi Covid-19, antara lain: PIKOBAR ProvinsiJawa Barat, Pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung, dan MOPELINGSARASA Kabupaten Sukabumi. Ketiga layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai novasi karena setidaknya memiliki unsur kebaruan dan kemanfaatan.
5	Rahmawati & Fatchuriza (2022). Inovasi Pemerintah Daerah: Aplikasi Siapp Sebagai Dukungan Smart City Di Kabupaten Kendal	Analisis Studi Kepustakaan	Aplikasi SIAPP ini merupakan transformasi Poskamling Pintar yang sebelumnya telah tersedia untuk menerima pengaduan dari masyarakat Kabupaten Kendal. SIAPP adalah bentuk komitemen dari Inovasi Pemerintah Kabupaten Kendal yang meliputi penanganan ketertiban dan ketentraman masyarakat serta perlindungan terhadap bencana darurat kebakaran berbasis teknologi informasi guna mendukung perwujudan Smart City. Dengan adanya SIAPP yang berbasis teknologi diharapkan dapat mengintegrasi peran masyarakat dengan pemerintah melalui pelayanan yang bersifat darurat maupun keluhan aduan yang bersifat ketertiban umum dan kenyamanan
6	Mokui et al. (2023). Desain digitalisasi jadwal dan rute kapal feri di Provinsi Sulawesi Tenggara	Analisis Perancangan Sistem (Use Case Diagram, Entity Relationship Diagram (ERD) dan tampilan antarmuka aplikasi)	Rancangan desain penelitian ini merupakan masukan bagi instansi terkait untuk penerapan inovasi ini karena dapat membantu kebutuhan calon pengguna jasa dalam mencari informasi jadwal dan rute kapal feri dengan mudah, sehingga berdampak pada peningkatan efisiensi, kenyamanan dan kepuasan penumpang serta mengurangi ketidakpastian dalam mencari informasi terkait jadwal dan rute kapal feri tersebut.
7	Rangkuty et al. (2023). Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan Dengan Pendekatan Triple Helix	Metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kotribusi parkir elektronik dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Medan adalah dengan menggunakan pendekatan triple helix,

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

No	Nama/Tahun / Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			dan Dampak parkir elektronik (E-Parking) di Kota Medan, terdapat dua dampak dari parkir elektronik (e-parking) yang pertama dampak positif yaitu transparansi, meningkatkan pendapatan asli daerah, dan mengikuti perkembangan zaman, yang kedua dampak negatifnya yaitu kurangnya masyarakat setempat menerima parkir elektronik ini serta kemacetan yang ditimbulkan oleh penerapan e-parkir tersebut.
8	Ramadhani et al. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember	Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus,	Inovasi *e-government* Kabupaten Jember telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, penggunaan teknologi juga mempercepat proses birokrasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, serta memberikan ruang bagi partisipasi publik dalam mengawasi kinerja pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur teknologi yang merata di seluruh wilayah dan tingkat literasi digital masyarakat yang perlu ditingkatkan..
9	Gurusi et al. (2025). Kebijakan Hukum Pengelolaan Parkir dan Peluang Penerapan E-Parkir: Solusi Mendongkrak Pendapatan Daerah Legal Policy on Parking Management and the Potential for Implementing E-Parking: A Solution to Boost Regional Revenue	Analisis Sosio Legal	Hasil penelitian bahwa modelE-parkir dapat mengurangi potensi kebocoran pendapatan Kota Baubau. Setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem, memudahkan pengawasan dan audit oleh pihak berwenang, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, E-parkir bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran parkir melalui sistem non tunai, sehingga mengurangi ketergantungan pada uang fisik dan mempercepat transaksi

Sumber : Data Sekunder (2025)

Dari kesembilan jurnal tersebut akan memberikan analisis pembahasan yang akan diuraikan pada sub bab sebagai berikut.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

3.1 Inovasi sebagai kebutuhan dalam kemajuan teknologi dalam mendukung layanan publik

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi menuntut instansi pemerintahan untuk terus berinovasi agar tidak tertinggal dan tetap relevan dalam memberikan layanan publik. Inovasi bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan strategis untuk menyesuaikan diri dengan perubahan cepat di bidang teknologi informasi, komunikasi, dan data

Penelitian yang dilakukan oleh Gumilar (2019) meyakini bahwa inovasi adalah suatu keharusan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal itu bisa terlihat dari inovasi aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah DI Yogyakarta yaitu Jogja Smart Service. Aplikasi ini resmi di-launching oleh pemerintah daerah D.I. Yogyakarta sejak 7 juni 2018. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) ini menjadi media interaktif dan mandiri sesuai dengan perkembangan teknologi terkini, tren, dan kebiasaan masyarakat dalam penggunaan smartphone.



Gambar 1 Tampilan Dashboard Aplikasi JSS
Sumber : Gumilar (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Fatchuriza (2022) menyimpulkan bahwa Dengan adanya SIAPP (Sistem Integrasi Aduan Pamong Praja Kabupaten Kendal) yang berbasis teknologi diharapkan dapat mengintegrasi peran masyarakat

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

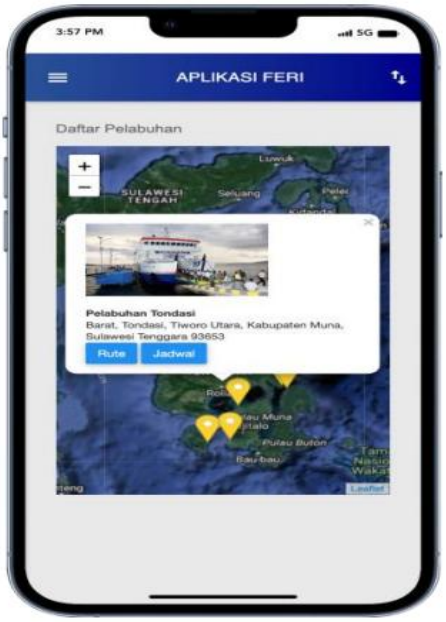
dengan pemerintah melalui pelayanan yang bersifat darurat maupun keluhan aduan yang bersifat ketertiban umum dan kenyamanan.





2 a. Tampilan awal Aplikasi SIAPP 2 b. Tampilan Lapor Satpol PP

Hal senada diungkapkan sebagai rekomendasi penelitian yang telah dilakukan oleh Mokui et al. (2023) bahwa usulan desain digitalisasi jadwal dan rute kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara adalah bagian dari mengikuti kemajuan teknologi dalam mempermudah pelayanan yang dilakukan kepada pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Kendari.



Gambar 3 Antar Muka Detail Pelabuhan Penyeberangan (Rancangan Desain Aplikasi)

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Sumber : Mokui et al. (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Gumilar (2019), Mokui et al. (2023), dan Rahmawati & Fatchuriza (2022) sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Kurniasih & Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa penerapan inovasi berbasis teknologi merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman. Selain itu, teknologi juga berperan dalam membantu mengidentifikasi dan mengatasi berbagai persoalan melalui data dan masukan langsung dari masyarakat. Akibatnya, sistem teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sosial masyarakat Indonesia.

Berdasarkan telaah pada beberapa literatur diatas menyimpulkan bahwa melalui inovasi, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan pelayanan, serta menciptakan sistem yang lebih transparan dan responsif. Tanpa inovasi, kemajuan teknologi justru dapat memperlebar kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kapasitas birokrasi dalam memenuhi layanan publik.

3.2 Inovasi secara langsung berdampak pada perbaikan efisiensi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance*

Inovasi memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, terutama melalui penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, dan pengurangan tumpang tindih kewenangan antarunit kerja. Efisiensi ini berdampak langsung pada peningkatan kecepatan pelayanan publik, penghematan anggaran, serta pengurangan beban administrasi yang selama ini menjadi hambatan utama dalam tata kelola pemerintahan

Rangkuty et al. (2023) dalam penelitiannya meyakini perlunya pendekatan *Triple Helix* dalam optimalisasi penerimaan daerah dari E-Parkir sebagai salah satu inovasi pemerintah Kota Medan. Selain itu inovasi ini memberikan dampak beberapa hal yaitu dampak transparansi akan potensi pendapatan serta bagian dari mengikuti perkembangan zaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Gurusi et al. (2025) menemukan bahwa inovasi berupa *e-parking* mampu mendapatkan pendapatan derah Kota Baubau secara optimal. Selain itu *e-parkir* juga meningkatkan kepercayaan masyarakat pada juru parkir dan Pemerintah dalam memberikan kepastian tarif, transparansi kenyamanan dan keamanan pada masyarakat pengguna jasa. Penelitian ini juga berangkat dari keresahan terkait tata kelola perparkiran di Kota Baubau dimana disinyalir banyakya kebocoran dari potensi penghasilan dari perparkiran yang selama ini dikelola di Kota Baubau.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sellfia et al. (2021) menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dalam Aplikasi Sampurasun selain memberikan pelayanan kepada msyarakat juga memberikan pelayanan kepada para pengusaha dan telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance,* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas.

Hasil telaah pada penelitian diatas menyimpulkan bahwa inovasi memperkuat implementasi prinsip-prinsip *good governance,* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas.. Dengan demikian, inovasi bukan hanya alat teknis,

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

melainkan juga sarana transformasi nilai dan budaya birokrasi menuju tata kelola yang lebih bersih, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sellfia et al. (2021) menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dalam Aplikasi Sampurasun selain memberikan pelayanan kepada msyarakat juga memberikan pelayanan kepada para pengusaha dan telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance,* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas.

Hasil telaah pada penelitian diatas menyimpulkan bahwa inovasi memperkuat implementasi prinsip-prinsip *good governance,* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas.. Dengan demikian, inovasi bukan hanya alat teknis, melainkan juga sarana transformasi nilai dan budaya birokrasi menuju tata kelola yang lebih bersih, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penerapan tata kelola pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih mudah, memantau proses pelayanan, serta menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara langsung kepada instansi pemerintah.

Kondisi ini mendorong terciptanya mekanisme pengawasan publik yang lebih efektif sekaligus mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan, praktik diskriminasi, dan prosedur birokrasi yang tidak transparan. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah melalui peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dan integritas penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan inovasi tersebut sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan, kompetensi aparatur, kesiapan infrastruktur, serta keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.

Lebih lanjut, penerapan inovasi yang berorientasi pada prinsip-prinsip good governance menuntut adanya perubahan paradigma birokrasi dari pendekatan administratif yang cenderung kaku dan hierarkis menuju tata kelola pemerintahan yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut dapat diwujudkan melalui penyederhanaan mekanisme pelayanan, penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, serta pengembangan budaya organisasi yang mengedepankan profesionalisme dan tanggung jawab publik. Namun demikian, inovasi tidak secara otomatis menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik apabila tidak didukung oleh regulasi yang jelas, evaluasi berkelanjutan, dan pemerataan akses pelayanan bagi seluruh kelompok masyarakat.

Oleh karena itu, efektivitas inovasi perlu dinilai tidak hanya berdasarkan kecepatan dan kemudahan pelayanan, tetapi juga berdasarkan kemampuannya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, keadilan, dan responsivitas pemerintah. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik merupakan instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) sekaligus mendorong transformasi birokrasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Dalam perspektif penguatan tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik juga berkontribusi terhadap terciptanya sistem birokrasi yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Inovasi memungkinkan pemerintah mengembangkan berbagai mekanisme pelayanan yang lebih fleksibel, mudah diakses, dan mampu menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini menghadapi keterbatasan dalam memperoleh pelayanan publik.

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan, serta pengembangan mekanisme pengaduan dan evaluasi berbasis partisipasi masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan kualitas interaksi antara aparatur dan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan pembaruan prosedur administratif, tetapi juga mencerminkan upaya pemerintah dalam membangun hubungan yang lebih demokratis dengan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip good governance melalui inovasi pelayanan publik perlu diarahkan pada penguatan keterbukaan informasi, kesetaraan akses, kepastian pelayanan, serta peningkatan tanggung jawab aparatur dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Di sisi lain, keberlanjutan inovasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam membangun budaya birokrasi yang mendukung perubahan, pembelajaran, dan kolaborasi antarpemangku kepentingan. Inovasi yang tidak disertai perubahan pola pikir aparatur, penguatan kelembagaan, serta sistem evaluasi yang terukur berpotensi hanya menjadi pembaruan administratif yang bersifat sementara tanpa memberikan dampak signifikan terhadap kualitas tata kelola pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap inovasi yang dikembangkan memiliki keterkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat, didukung oleh sumber daya yang memadai, serta dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi. Dalam konteks ini, keberhasilan inovasi tidak semata-mata diukur dari jumlah program atau aplikasi yang dihasilkan, melainkan dari perubahan nyata dalam kualitas pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat, penguatan kepercayaan publik, dan kemampuan pemerintah merespons berbagai persoalan secara cepat dan tepat.

3.3 Inovasi membutuhkan kesiapan SDM dan Infrastruktur

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al. (2024) meyakini bahwa inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah sangat membutuhkan kesiapan SDM dan infrastruktur teknologi dalam keberhasilan manfaat yang seharusnya dirasakan oleh mayarakat. Dalam penelitiannya, Ramadhani et al. (2024) menemukan bahwa SDM menadi salah satu faktor yang utama dalam implementasi e-government yang diluncurkan oleh Pemkab Jember. Hal yang sama juga ditemui dalam kesiapan infrastruktur yang akan menghadang keberhasilan implementasi e-government yang dikeluarkan oleh Pemkab Jember,. Upaya yang sudah dilakukan oleh Pemkab Jember dalam menyiapkan SDM dan Infrastruktur diantaranya adalah peningkatan infrastruktur jaringan internet hingga di daerah pedesaan serta memberikan penguatan kapasitas bagi para pegawai yang berinteraksi langsung dengan inovasi *e-government* tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma et al. (2022) meyakini bahwa Ketersediaan sumber daya memegang peranpenting dalam penerapan inovasi pelayanan public di

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

era Pandemi Covid-19 ini. Sumber daya yang paling dibutuhkan adalah sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi. Sumber daya manusia ini lebih pada keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan inovasi. Selain itu, sumber daya infrastruktur terkait teknologi informasi juga menjadi tantangan tersendiri.

3.4 Perlunya menggandeng stakeholder dalam penerapan Inovasi

Keterlibatan stakeholder menjadi elemen kunci dalam keberhasilan penerapan inovasi di sektor pemerintahan. Pemerintah tidak dapat berjalan sendiri dalam merancang dan mengimplementasikan inovasi, karena banyak solusi inovatif yang justru muncul dari kolaborasi dengan aktor eksternal seperti masyarakat sipil, akademisi, sektor swasta, hingga media. Keterlibatan ini memungkinkan proses inovasi menjadi lebih inklusif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma et al. (2022) meyakini bahwa sinergitas antar pihak akan sangat mendukung layanan inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah. Tanpa adanya sinergitas dengan berbagai pihak maka inovasi pelayanan publik tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Pelibatan aspirasi dan peran serta masyarakat harus diutamakan karena pelayanan yang dilakukan ditujukan kepada mereka. Sedangkan pengusaha dapat membantu mengoptimalkan inovasi pelayanan publik dengan bantuan finansial yang diberikan

Penelitian yang dilakukan oleh Yanuar (2019) menyimpulkan bahwa dlam mendorong keberhasilan inovasi yang dilakukan sangat membutuhkan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak terutama dengan Pemadam Kebakaran, Kepolisian dan BPBD. Hal ini, apabila ditindaklnjuti, akan meminimalisir resiko korban dan kerugian, meningkatkan sinergi antar pemberi layanan yang pada akhirnya akan mendapatkan respon positif dari masyarakat dan menjadi layanan yang berkualitas.

Stakeholder juga dapat berperan sebagai agen perubahan yang membantu mempercepat adopsi inovasi di masyarakat. Ketika aktor-aktor seperti tokoh masyarakat, organisasi non-pemerintah, akademisi, dan sektor swasta ikut terlibat, mereka tidak hanya menyebarkan pemahaman tentang inovasi, tetapi juga mendorong adopsi yang lebih cepat dan menyeluruh di masyarakat. Peran ini sangat penting dalam membangun budaya inovatif yang berkelanjutan. Dengan demikian, kolaborasi lintas aktor bukan hanya mendukung pencapaian hasil, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap proses inovatif yang dilakukan pemerintah.

4. Simpulan

Inovasi dalam instansi pemerintahan merupakan sebuah keniscayaan. Kebutuhan internal birokrasi untuk bertransformasi dan tuntutan eksternal dari masyarakat menempatkan inovasi sebagai fondasi reformasi birokrasi. Literasi organisasi terhadap pentingnya inovasi, kesiapan teknologi, kepemimpinan yang progresif, serta regulasi yang mendukung menjadi elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang adaptif dan efektif.

Hasil literature menunjukkan bahwa inovasi adalah kebutuhan dalam kemajuan teknologi dalam mendukung layanan publik, inovasi secara langsung berdampak pada perbaikan efisiensi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip good governance, inovasi membutuhkan kesiapan SDM dan Infrastruktur dan perlunya menggandeng

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

stakeholder dalam penerapan Inovasi.

Daftar Pustaka

Adia, V. R., & Susetyo, I. B. (2022). *Birokrasi dan Governansi Publik*. Penerbit P4I.

Almahdali, H. (2024). *Era Digital dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik BT - Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang di Era Digital*. Penerbit Tri Edukasi Ilmah.

Candra, M. (2024). *Birokrasi dan Good Governance*. Prenada Media.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2005). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *16*(3), 467–494.

Gumilar, M. G. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, *3*(1), 19–27.

Gurusi, L., Mansyah, M. S., & Supriyanto, S. (2025). Kebijakan Hukum Pengelolaan Parkir dan Peluang Penerapan E-Parkir: Solusi Mendongkrak Pendapatan Daerah Legal Policy on Parking Management and the Potential for Implementing E-Parking: A Solution to Boost Regional Revenue. *Jurnal USM Law Review Vol*, *8*(1).

Hertati, D. (2024). *Reformasi Birokrasi Tataran Pemerintahan*. Thalibul Ilmi Publishing & Education.

Kettl, D. F. (2015). *The Transformation of Governance: Public Administration for the Twenty-First Century*. Jhu Press.

Kurniasih, Y., & Nugroho, J. T. (2022). Inovasi Pemerintah Daerah: Simperda Sebagai Wujud Smart City di Kota Semarang. *Jurnal Manajeman Dan Kebijakan Publik*, *7*(1), 10–27.

Kusuma, H. B., Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19: Best Practices di Provinsi Jawa Barat. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *12*(1), 131–142.

Mokui, H. T., Satyadharma, M., Prasetyo, E. W., & Putera, Z. (2023). Desain Digitalisasi Jadwal dan Rute Kapal Feri di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, *7*(3), 300–310.

Nurharyoko, G. O. (2020). *Inovasi Birokrasi*. Kepustakaan Populer Gramedia.

Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2022). Inovasi Pemerintah Daerah: Aplikasi Siapp Sebagai Dukungan Smart City di Kabupaten Kendal. *Journal of Government and*

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number: https://doi.org/10.51454/z7g67p88

Politics (JGOP), *4*(2), 213–230.

Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi*, *1*(2), 62–79.

Rangkuty, M. H. F., Nawawi, Z. M., & Nasution, J. (2023). Analisis Kontribusi Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan Dengan Pendekatan Triple Helix. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, *3*(1), 32–47.

Rohayatin, T. (2017). Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah: Menuju Era Globalisasi. *Jurnal Transformative*, *3*, 40–52.

Rusmanto, W., Permatasari, A., & Sopandi, E. (2025). *Governansi Digital*. PT Penerbit Qriset Indonesia.

Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Satispi, E., Izzatusholekha, I., Rahman, A., Habibi, F., & Selvira, R. (2024). Optimalisasi Efisiensi Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah di Indonesia. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, *5*(1), 49–58.

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Egovernment dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *18*(4), 590–598.

Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *16*(2), 234–248.

Ulfa, S. N., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, *5*(2), 610–621.

Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *6*(2), 1–9.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *4*(1), 1–20.

Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.

Zacharias, T., Wulandari, F. R., & Iskandar, A. (2025). *Administrasi Publik dan Teknologi Informasi*. Greenbook Publisher.

Zein, M. H. M. (2023). *Transformasi Birokrasi pada Abad 4.0*. Sada Kurnia Pustaka.