

MENGAJI ULANG TOP FINALIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL 2020

Rabu, 22 Juli 2020 - Iman Dani Ramdani

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi agenda penting diberbagai negara. Inovasi diharapkan mampu menjadi penggerak pembangunan sosial ekonomi khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Tujuan dari Inovasi tersebut tidak lain untuk meningkatkan kualitas atas layanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan, memperkenalkan sistem layanan yang lebih efisien dan meningkatkan legitimasi dari institusi publik.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setiap tahunnya rutin menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Pada bulan Juni 2020, telah diumumkan sebanyak 99 Inovasi Pelayanan Publik yang terpilih untuk dilakukan penilaian lebih lanjut khususnya dari masyarakat terkait inovasi yang terpilih. Berbagai inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik berbanding terbalik hasil pada Global Innovation Index (GII) yang mana Indonesia berada pada peringkat 85 dari 129 atau dua terendah untuk regional Asean di tahun 2019. Dalam Global Innovation Index melihat bagaimana efektifitas terhadap inovasi yang ada di sebuah negara dengan memperhatikan nilai masukan yang didasarkan pada kapasitas sertaresourcesdinegara tersebut dengan output yang dihasilkan.

Ditengah upaya pencegahan penyebaran virus Covid - 19 dan kondisi sosial ekonomi sebagai akibat pandemi menuntut penyelenggara untuk senantiasa memberikan pelayanan berkualitas dan meningkatkan kinerja secara efektif serta efisien sehingga inovasi pelayanan publik sangat diperlukan. Bagaimana implikasi inovasi pelayanan publik terhadap kualitas layanan?

Pada prinsipnya inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Unit Layanan Publik harus mengedepankan kebaruaran, manfaat, menjadi solusi, berkelanjutan dan kompatibel dengan peraturan yang ada. Inovasi yang diciptakan harus mampu menjadi sarana untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Optimalisasi terhadap pelayanan publik berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara terpisah dari berbagai pihak. Harus ada kolaborasi dari berbagai pihak yang menjadi pilar pelayanan publik mulai dari pimpinan selaku manager publik, pelaksana dan masyarakat itu sendiri. Kualitas pelayanan publik tidak bisa ditingkatkan hanya dengan inisiatif dari pimpinan atau pelaksana semata, harus digabungkan dengan (kebutuhan) masyarakat. Merujuk hal tersebut, menjadi penting bahwa dalam menyusun inovasi pelayanan publik harus mengedepankan dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Bagaimanapun masyarakat sebagai target dari pelayanan publik harus menjadi pihak yang diprioritaskan dalam perencanaan dan implementasi atas inovasi. Partisipasi dan aspirasi masyarakat harus menjadi pertimbangan dan acuan mendasar sehingga inovasi memberikan kontribusi terhadap kemudahan layanan kepada masyarakat.

Mencermati kondisi tersebut menjadi poin penting bahwa inovasi pelayanan publik oleh pemerintah seperti aplikasi VERASI dan POS PENGADUAN HAM di Manokwari oleh Kementerian Hukum dan HAM, atau SAMBARA (Samsat Mobile Jabar) oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang masuk dalam kategori Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2020, telah mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat sekitar selaku pengguna layanan dalam penyelenggara pelayanan publik. (ori-jabar, kp)