

# PARTISIPASI MASYARAKAT KUNCI LAHIRNYA INOVASI

Kamis, 15 Juli 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Partisipasi masyarakat merupakan salah satu kunci lahirnya inovasi. Demikian ditekankan Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Maulana Achmadi saat menjadi narasumber dalam Webinar Nasional "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Birokrasi Yang Berkemajuan dan Tangkas Terhadap Perubahan" yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, Rabu (14/07/2021). Dua narasumber lain yang turut mengisi acara ini yakni Deputi Bidang Pelayanan Publik Kemenpan RB Diah Natalisa serta Walikota Banjarmasin Ibnu Sina.

"Salah satunya dengan melakukan pengaduan terkait pelayanan publik suatu instansi, dengan harapan pelayanan publik yang tadinya kurang baik dapat ditindaklanjuti dengan menciptakan inovasi dan kelak dapat dikonversi menjadi salah satu kelebihan yang dimiliki oleh instansi," jelas Maulana.

Dalam paparannya, Maulana menekankan tiga hal mengapa lembaga layanan harus berinovasi, yang pertama, tuntutan regulasi untuk berinovasi, yang telah diatur setidaknya dalam empat regulasi. Artinya inovasi merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik. Kedua, tuntutan zaman dan kondisi yang sudah berubah yaitu era dimana disrupsi teknologi digital semakin masif sehingga penyelenggara pelayanan publik harus mampu merespon perkembangan zaman. Ketiga, ekspektasi pengguna layanan semakin meningkat. "Kita ambil contoh tempat antrean, dulu orang hanya minta disediakan kursi. Tetapi, semakin lewat tahun ada tuntutan lain agar tidak panas, maka perlu disediakan kipas angin hingga AC, begitu seterusnya," paparnya.

Diah Natalisa juga menyampaikan bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab penyelenggara layanan tetapi juga kalangan masyarakat, seperti kalangan akademisi, dosen, mahasiswa serta pemangku kepentingan lainnya. Sementara itu, Ibnu Sina menyampaikan bahwa setiap inovasi diharapkan memudahkan bukan justru menyulitkan masyarakat.

Acara yang diikuti oleh ratusan peserta yang berasal dari kalangan mahasiswa serta umum ini, berlangsung meriah dan disambut oleh peserta acara dengan sangat antusias, terbukti beberapa pertanyaan yang diajukan kepada tiga narasumber tersebut. Acara berakhir sekitar pukul 11.30 WITA, ditutup dengan sesi foto bersama dan pembagian *doorprize* dari panitia kepada penanya terbaik. (ANS)