

Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan Ekonomi di Daerah (Studi Perbandingan Inovasi Pelayanan antar Daerah di Indonesia)

Rifai

Universitas Mbojo Bima, Jl. Tendean, Kabupaten Bima

Corresponding author: stisipifai@gmail.com

Keyword:

Public services;
Innovation;
Regional development

Abstract: *The Indonesia government has been applying a wide-ranged desentralisations since 2004. However, many people have seen it from a very negative perspective. The View that local autonomy has brought about little kings that tend to abuse power surrendered by the central government. Local Outonomy has also been misused to create discriminatory policies which disseminate primordialism. Very few people see the local autonomy policy from the positive side. This paper discusses the innovation created by lokal governments in responding to the authority received from the central government. Some lokal governments have caught this opportunity to develop policies that improve public services to invite investors. Various cases are discussed to show that some lokal government are very serious to reform their policies. However, a case study Comparatif of district lokal will be presented to comprehend the implementation deeply. Bima is a small and poor district.*

Kata Kunci:

Pelayanan publik;
Inovasi;
Pengembangan daerah

Abstrak: Pemerintah Indonesia telah menerapkan desentralisasi yang luas sejak tahun 2004. Namun, banyak orang melihatnya dari sudut pandang yang sangat negatif. Pandangan bahwa otonomi daerah telah membawa lahir raja-raja kecil yang cenderung menyalahgunakan kekuasaan yang diserahkan oleh pemerintah pusat. Otonomi daerah juga telah disalahgunakan untuk menciptakan kebijakan diskriminatif yang menyebarkan primordialisme. Sangat sedikit orang yang melihat kebijakan otonomi daerah dari sisi positif. Makalah ini membahas inovasi yang diciptakan oleh pemerintah daerah dalam merespons kewenangan yang diterima dari pemerintah pusat. Beberapa pemerintah daerah telah menggunakan peluang ini untuk mengembangkan kebijakan yang meningkatkan layanan publik untuk menarik investor. Beberapa kasus dibahas untuk menunjukkan bahwa beberapa pemerintah daerah sangat serius dalam reformasi kebijakan mereka. Namun, studi perbandingan kasus dari distrik lokal akan disajikan untuk memahami implementasinya secara lebih mendalam. Bima adalah distrik kecil dan miskin.

PENDAHULUAN

Studi mengenai desentralisasi dan otonomi daerah menjamur dengan peningkatan yang sangat cepat. Di Indonesia, sejak diberlakukannya otonomi daerah pada tahun 1999 dan bahkan pada tahun sebelumnya, studi tentang hal yang sama juga sudah menjadi perhatian banyak kalangan. World Bank (1994; 1997; 1999) banyak melakukan studi tentang desentralisasi dan kaitannya dengan pelayanan publik seperti; pendidikan, pelayanan kesehatan dan penyediaan infrastruktur di negara-negara Amerika Latin. Carbonara (1999), Fisman dan Gatti (2003) melakukan penelitian hubungan antara inovasi pelayanan publik dengan pengembangan ekonomi lokal.

Untuk kasus Indonesia, sistem pemerintahan yang sentralistis yang berjalan selama 32 tahun dianggap sebagai pemerintahan yang tidak kondusif bagi pembangunan ekonomi lokal dan regional. Kebijakan pembangunan pemerintah pusat telah menciptakan pola pembangunan yang seragam yang tidak memenuhi tuntutan lokal yang sangat bervariasi. Selain itu kebijakan pembangunan selama ini telah menciptakan ketergantungan pemerintah daerah dan pejabatnya pada pola "mohon petunjuk ke- dan menunggu instruksi dari pusat". Pada gilirannya, pemerintah

daerah tidak memiliki kapasitas yang memadai untuk menciptakan kebijakan pembangunan ekonomi yang mampu merespon kebutuhan lokal.

Pemberlakuan otonomi daerah yang dimulai sejak tahun 1999 nampaknya mendapatkan reaksi berbeda-beda dari satu daerah dengan daerah lainnya. Ironinya banyak orang hanya melihat sisi negatif dari pemberian otonomi daerah. *Pertama*, otonomi dianggap melahirkan raja-raja kecil di daerah yang cenderung menyalahgunakan kewenangan yang dimiliki. Kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat tidak berhasil diturunkan sampai ke masyarakat pada tingkat bawah (*grassroot level*) melainkan telah dibajak oleh elit-elit lokal (*elite capture*). *Kedua*, otonomi daerah dianggap telah membiakkan benih-benih baru yang kemudian menghasilkan pelaku-pelaku korupsi baru. Selama masa pelaksanaan otonomi daerah banyak kasus korupsi yang melibatkan pejabat baik eksekutif maupun legislatif daerah. *Ketiga*, otonomi daerah dianggap telah menghidupkan kembali semangat primordialisme antar daerah. Dalam kenyataan memang, beberapa daerah mempraktikkan seleksi pegawai ataupun promosi jabatan atas dasar ikatan kedaerahan. *Keempat*; Otonomi daerah hanya memindahkan lokus korupsi/KKN yang semula korupsi/KKN tersentralisasi di pemerintah pusat sekarang berpindah secara terdesentralisasi di pemerintahan daerah terutama di daerah Kabupaten/Kota dan DPRD.

Kekhawatiran di atas melahirkan banyak penelitian tentang otonomi daerah yang juga memberikan pesimisme dalam aspek pelaksanaannya. Hal ini terkait dengan banyaknya Perda yang membebani sektor bisnis karena pungutan yang *double counting*, struktur tarif yang tidak jelas maupun aspek lain yang menghambat perdagangan (KPPOD 2002). CGI (2003) melakukan survei yang memperlihatkan bahwa iklim bisnis setelah diberlakukannya otonomi daerah menjadi sangat kritis. Ketidakpastian kebijakan dan hukum serta tingkat korupsi di pusat dan daerah menjadi kendala utama bagi investor untuk mengembangkan bisnisnya. Temuan tersebut juga ada kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh, Gurgur and Shah (2000), Brojonegoro (2004), Khouw (2004) dan Pramusinto (2005). Akan tetapi, Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) (2002) secara netral juga membuat peringkat daerah yang kondusif untuk berinvestasi.

Sementara itu, sisi positif otonomi tidak mendapatkan perhatian yang memadai. Memang, sisi negatif di atas banyak terjadi dalam praktik otonomi daerah yang secara efektif berlaku sejak 2001. Akan tetapi, sisi negatif selama berlangsungnya otonomi di tahap awal, semestinya harus dipahami sebagai fenomena transisi dan sebagai gejala yang wajar terjadi di negara manapun. Sebaliknya, hanya sedikit orang yang menyoroti aspek-aspek positif yang muncul bersamaan dengan pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Beberapa daerah dengan kewenangan yang ada telah melakukan banyak inovasi dengan menciptakan peraturan daerah yang diharapkan bisa memperbaiki pelayanan publik.

Dengan demikian tujuan dari tulisan ini untuk menganalisis beberapa aspek positif dari pemberlakuan otonomi daerah, terutama dari sisi peningkatan inovasi oleh pemerintah daerah di Indonesia dalam memberikan pelayanan publik yang mendorong iklim berinvestasi lebih baik dalam pengembangan ekonomi. Beberapa kasus akan diangkat untuk memberikan ilustrasi bagaimana perubahan-perubahan positif tersebut terjadi di lapangan. Untuk mempertajam pembahasan, diskusi akan diarahkan pada kasus pembaruan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Propinsi, Kab./Kota. Proses pembentukan dan implementasi Dinas Pelayanan Perijinan Terpadu dikaji secara detil untuk menjadi pelajaran bagi daerah lain.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif yang dilakukan secara *purposive* dengan mendeskripsikan inovasi pemerintah Daerah terhadap pelayanan publik dalam pengembangan ekonomi Daerah di Indonesia. Adapun Sumber Data yakni meliputi data Primer dan data skunder dengan tehnik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan mengumpulkan serta menganalisis dokumen tertulis dari berbagai literatur yang dianggap relevan dengan subyek dan obyek penelitian. Analisis dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sehingga untuk keabsahan

data dilakukan juga teknis pemeriksaan data yang terdiri dari *Credibility*, *Transferability*, *Dependability* dan *Conformability*.

HASIL DAN DISKUSI

Inovasi Pelayanan Publik

Sejak digulirkannya otonomi, selain banyaknya potret negatif ternyata juga banyak pemerintah daerah yang telah melakukan berbagai pembaruan dalam pelayanan publik. Daerah-daerah banyak yang mulai menyadari bahwa pelaksanaan otonomi daerah tidak semata-mata bagaimana meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), melainkan bagaimana mereka menarik investor agar mau menanamkan modalnya ke daerah mereka. Diakui oleh Sugiyono bahwa selama ini pemerintah daerah sudah banyak yang menetapkan semua potensi ekonomi daerahnya, akan tetapi mereka tidak mengikuti dengan kesiapan infrastruktur manajemennya.

Pada tahun 2022 Kementerian PAN-RB RI mengumumkan Top inovasi terpuji pelayanan publik yakni 45 inovasi dari Kelompok umum dan 5 pemenang outstanding Achievemeng of public service Innovation dari kelompok khusus. Ini tertuang dalam Keputusan Menteri PANRB.RI No. 289/2022 tentang Top Inovasi pelayan publik KIPP di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD Tahun 2022. Top inovasi pelayanan publik Terpuji dapat menjadi inspirasi bagi daerah dan Instansi lain yang memiliki permasalahan sama untuk menyelesaikan masalah pelayanan publik, sehingga dapat melakukan transfer pengetahuan bagi instansi yang ingin mereplikasi dan tidak ada lagi syarat-syarat yang memberatkan.

Tabel 1. Daftar Klaster Pemda Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji tahun 2022 sesuai Kep.MenPAN.RB Nomor. 289/2022

No.	Klaster>Nama Daerah	Jenis layanan	Ket.
A.	Provinsi		
1.	Aceh	Layanan Terapi Ablasi Gongok Tanpa Operasi (TAGTO)	Top Inovasi
2.	D.I Yogyakarta	Difagana, Pioner Penanggulangan Bencana Berbasis Inklusi	Top Inovasi
3.	DKI. Jakarta	Integrasi Transformasi Digital Pelayanan Publik Menuju Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di DKI Jakarta	Top Inovasi
	Jawa Barat	Kredit Mesra (Kredit Masyarakat Ekonomi Sejahtera	Top Inovasi
5.	Jawa Timur	Pengembangan Ekonomi Masy. berbasis Pesantren	Top Inovasi
B.	Kabupaten		
1.	Bandung	Pos Pelayanan Terpadu Kesehatan Hewan/Ternak Keliling	Top inovasi
2.	Bantaeng	Rawat Jalan dengan Sistem Manajemen Informasi Layanan Excellent	Top inovasi
3.	Bantul	Bantul Sroja (Sulap Sampah Berubah Uang)	Top inovasi
4.	Banyumas	Sumpah Beruang (Sulap Sampah berubah Uang)	Top inovasi
5.	Banyuwangi	Homestay Naik Kelas	Top Inovasi
6.	Batubara	Rumah Kemasan Kab.Batubara Berbasis Digital untuk Tingkatkan penjualan dan perbaikan Ekonomi UMKM di Masa Pandemi Covid 19	Top inovasi
7.	Bintan	Rumah Singah	Top inovasi
8.	Bone	Strategi pencegahan perkawinan Anak (SIP-PEKA)	Top inovasi

9.	Deli Serdang	Kas Anak Kasir, Anak Pelorena, Anak Lapas, Anak panji, Anak kasir Mengaji; sebuah pemberdayaan anak-anak marjinal di bidang Pendidikan.	Top inovasi
10.	Demak	Demak Emergency System (DES) PSC 119	Top inovasi
11.	Fak-Fak	Paman Dabula Fakfak (Pemanfaatan daging buah)	Top inovasi
12.	Kepualauan Anambas	Pulau Pahat Anambas (Penjemputan Langsung Pelayanan Administrasi Kependudukan yang cepat dan Tepat	Top inovasi
13.	Kolaka Utara	Inovasi Si LAKU 02T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara offline dan terintegrasi)	Top inovasi
14.	Kotawaringin Barat	Pembiayaan Infrastruktur dimasa Pasca Pandemi Covid 19	Top inovasi
15.	Kutai Kartanegara	Mabuk Kepadang (Kemitraan BUMDesa dan Masyarakat Desa Sungai Payang)	Top inovasi
16.	Pasuruan	Kapiten Pasuruan Getas Juara (Kopi Asli Kab.Pasuruan Penggerak Ekonomi Petani Kopi Pasuruan Menuju Cita Rasa Intenasional	Top inovasi
17.	Pinrang	Rajin (Gerai Piriinan) di Desa dan Kelurahan	Top inovasi
18.	Probolinggo	Bumi Kraksaan Budidaya Udang Vanamei Kolam Bundar Menggunakan Ras di Media air Laut Buatan	Top inovasi
19.	Sidoarjo	Sipraja (sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo	Top inovasi
20.	Sukoharjo	Gelis (Gerakan Literasi Sukoharjo)	Top inovasi
21.	Tabalong	Lentera Kerang Emas (Lawan Rentenir dengan Kredit Gerbang Emas)	Top inovasi
22.	Trenggalek	Smart Gerdana (Integrasi Sistem Pemanfaatan Sekam dan Tongkol Jagung sebagai upaya mewujudkan Petani Sehat Berkelanjutan	Top inovasi
	Kota		
1.	Batu	SIP Banget (Sistem Informasi pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif)	Top inovasi
2.	Bogor	E-SPPT PBB Kota Bogor	Top inovasi
3.	Cimahi	Makerspace Digital Kreatif	Top inovasi
4.	Madium	Profit M-Tech (Program Wifi Gratis untuk Madium Genggam teknologi	Top inovasi
5.	Semarang	Warak Gendong (Lawan Korona Virus Kota Semarang dengan dukungan integrasi program bergerak bersama.	Top inovasi
6.	Surabaya	Roti 7 Lapis (Response Tim 7 menit layanan pemadam Kebakaran di Surabaya.	Top inovasi
7.	Surakarta	Program Bela sungkawa Kirim Akta Kematian	Top inovasi
8.	Tegal	Asela Dijaketi (Gerakan Ayo Sekolah lagi yang Terintegrasi dengan Pelayan Pendidikan kejar Paket C Inklusi)	Top inovasi

Sumber : KemenPAN.RB Tahun 2022.

Mencermati data tersebut diatas berdasarkan jumlah Pemerintah yang terdiri dari 38 Propinsi, 416 Daerah Kabupaten dan 98 Daerah Kota, maka dapat dijelaskan bahwa dari 38 Daerah klaster Propinsi hanya 5 Propinsi yang masuk In

ovasi Pelayanan Publik Terpuji atau (5,10 %), Untuk daerah klaster Kabupaten dari sejumlah 416 Kabupaten hanya 22 Daerah Kabupaten yang masuk Inovasi Pelayanan Publik Terpuji atau (5,29 %) dan Klaster Pemerintah Daerah Kota dari 98 Kota hanya 8 Kota yang masuk Inovasi Pelayanan Publik terpuji atau (8,2 %). Dengan Demikian, bahwa dari jumlah 552

Daerah Propinsi, kabupaten/Kota di Indonesia hanya 35 Pemerintah Daerah yang masuk Top Inovasi Pelayan Publik Terpuji atau (6,3%) yang mampu menyelenggarakan pelayanan Publik Terpuji di Tahun 2022.

Berdasarkan capaian pemerintah Daerah menyelenggarakan Top Inovasi Pelayanan publik Terpuji tersebut, maka dapat jelaskan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik di Indonesia masih sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh Proses pelayanan yang lamban dengan prosedur yang berbelit belit, sumber daya manusia yang kurang profesional dan tidak sesuai kompetensi. Demikian juga kelembagaan yang tidak didesain dengan struktur efisien dan efektif.

Berbagai survei yang dilakukan baik oleh lembaga nasional maupun internasional menunjukkan berapa perlunya reformasi kebijakan agar tercipta iklim investasi. Pemerintah Daerah Gorontalo, misalnya, pada 12 Mei 2006 mengeluarkan Peraturan Gubernur No 8 Tahun 2006 untuk membebaskan pungutan retribusi daerah. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk mengurangi beban pungutan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan akhir kebijakan tersebut adalah untuk meningkatkan minat usaha masyarakat, pertumbuhan ekonomi daerah dan pengembangan usaha produktif masyarakat. Selain itu, di beberapa tempat banyak sekali kita temukan contoh pelayanan publik baru yang mendapatkan respon sangat positif baik dari masyarakat maupun dari pemerintah daerah lainnya dan pemerintah pusat.

Studi yang dilakukan oleh Centre for Development Studies IPB (2004) menunjukkan bahwa beberapa daerah telah mengadopsi kebijakan untuk memberikan pelayanan perijinan dengan bentuk yang bervariasi. Pemerintah daerah berusaha memberikan pelayanan perijinan dengan cara yang semudah, semurah dan secepat mungkin. Beberapa daerah sudah memulai membentuk pelayanan terpadu sejak awal pelaksanaan otonomi daerah, Kota Malang, Kabupaten Gianyar, Kota Pare-Pare, dan Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Perda yang terkait dengan pelayanan perijinan sejak tahun 2001. Sragen dan Pontianak baru mulai pada tahun 2002, Sementara itu Lebak baru memulai pada tahun 2005 melalui Perda No 3/2005, Kab. Bima melalui Perda No. 6 Tahun 2004. Dilihat dari waktu pembentukannya, daerah tertentu memang melakukan adopsi dari daerah yang lain. Sidoarjo dan Sragen, misalnya, termasuk kabupaten yang sering dikunjungi sebagai tempat studi banding.

Dilihat dari bentuk kelembagaan organisasi, ada variasi antar daerah. Beberapa daerah mengambil bentuk Dinas (Malang, Sidoarjo), Kantor (Sragen, Gianyar, Pontianak, dan Bima), dan Unit (Pare Pare). Bentuk kelembagaan organisasi yang berbeda-beda tersebut berimplikasi pada jumlah personil yang harus ditempatkan untuk memberikan pelayanan dan anggaran yang harus dialokasikan. Untuk skala Dinas, personil yang dibutuhkan sangat besar, yakni sekitar 60-an orang. Sedangkan untuk ukuran Dinas dan Unit, kebutuhan personilnya jauh lebih sedikit, yakni berkisar antara 30-60 orang.

Selain inovasi dalam bentuk pelayanan publik terpadu yang dimaksudkan untuk menarik investor, sejumlah daerah melakukan pembaruan dengan membentuk peraturan daerah mengenai transparansi informasi dan partisipasi. Transparansi informasi telah menjadi salah satu masalah yang mengakibatkan banyak kebijakan yang tidak berpihak kepada rakyat.

Dalam dokumen Kebijakan Tata Kelola Asian Development Bank disebutkan bahwa "akses terhadap informasi yang akurat dan tepat waktu tentang perekonomian dan kebijakan pemerintah dapat menjadi vital bagi perumusan kebijakan oleh sektor swasta." Transparansi diperlukan agar masyarakat memperoleh akses informasi mengenai apa yang sudah, sedang dan akan dilakukan oleh pemerintah. Perlu dipahami bahwa penguasaan informasi adalah sebagai bentuk dominasi kekuasaan oleh pihak yang memiliki informasi terhadap mereka yang kurang memilikinya. Selama ini, penguasaan informasi sangat didominasi oleh Pemerintah (*executive*). Pihak legislatif yang seharusnya memiliki kewenangan untuk melakukan kontrol tidak memiliki kemampuan cukup karena akses terhadap informasi sangat lemah. Pada kondisi seperti ini, peran yang dimainkan oleh lembaga legislatif menjadi sangat kurang. Demikian hal yang terjadi di tingkat masyarakat, akses terhadap informasi juga sangat lemah. Ketika legislatif tidak bisa bekerja dengan maksimal dan masyarakat tidak bisa memberikan masukan terhadap wakil rakyatnya, Pemerintah bekerja dalam kondisi yang tidak terkontrol.

Dengan membuka informasi secara transparan, partisipasi publik akan meningkat. Partisipasi diperlukan agar kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menjadi *legitimate*. Partisipasi masyarakat untuk setiap kebijakan publik adalah proses mengekspresikan gagasan sekaligus menyalurkan keluhan terhadap pelayanan pemerintah yang dianggap kurang memuaskan. Sarana partisipasi dimaksudkan agar masyarakat: "bisa didengar" (*to be heard*), "bisa dipahami" (*to be understood*), "bisa dihormati" (*to be respected*), "bisa mendapatkan penjelasan" (*an explanation*), "bisa mendengarkan permintaan maaf" (*an apology*) dari pemerintah dan "bisa mendapatkan informasi mengenai perbaikan" (*remedial actions*) atas kesalahan yang sudah dilakukan oleh pemerintah.

Daerah-daerah yang telah mengeluarkan Perda tentang transparansi dan partisipasi antara lain: Kabupaten Solok (Perda No 5 Tahun 2004), Kota Gorontalo (Perda No 03. Tahun 2002), dan Kabupaten Bima (Perda No. 6 Tahun 2004). Dalam praktik, ternyata tidak semua daerah bisa melaksanakan Perda tersebut secara konsisten. Sementara itu, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kota Yogyakarta saat ini sedang menunggu penggodokan Raperda Transparansi Informasi dan Partisipasi yang sudah diserahkan ke DPRD. Naskah akademik sudah disusun dan disosialisasikan kepada berbagai *stakeholders*. Raperda yang disusun atas dasar naskah akademik juga sudah disosialisasikan baik kepada eksekutif maupun legislatif.

Pengembangan Ekonomi melalui pelayanan Publik di Daerah

Pembangunan ekonomi daerah adalah suatu proses dimana pemerintah daerah dan masyarakat mengelola sumber daya yang ada dan membentuk suatu pola kemitraan antara pemerintah daerah dengan sektor swasta untuk menciptakan suatu lapangan kerja baru dan merangsang perkembangan kegiatan ekonomi dalam wilayah tersebut. Strategi pertumbuhan dan pembangunan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan kapasitas pembangunan ekonomi di setiap daerah ada 4 hal yang perlu dilakukan yakni; 1) Strategi pengembangan fisik/lokalitas, 2). Strategi pengembangan dunia usaha, 3) strategi pengembangan sumber daya manusia dan 4) strategi pengembangan ekonomi masyarakat. Dalam kaitannya dengan pelayanan Publik, pada Maret 2021 Pemerintah Pusat telah mendorong Pemerintah Daerah untuk membangun pertumbuhan ekonomi lewat Mal Pelayanan publik (MPP). Sebanyak 38 Bupati dan Walikota yang terdiri dari 23 Kabupaten dan 15 Kota menandatangani komitmen pembangunan Mal pelayanan Publik (MPP), penandatanganan ini menjadi komitmen awal di banggunya MPP di masing-masing daerah, yang akan mempermudah perijinan masyarakat dan meningkatkan ekonomi daerah bahkan Nasional.

Dengan berdirinya MPP di Kabupaten dan Kota, masyarakat tidak perlu repot mengurus banyak hal. Hal administrasi hingga perijinan berusaha, bisa dilakukan dalam satu tempat. Melalui MPP yang telah disiapkan, setidaknya harus mampu mendukung kegiatan pemerintah daerah dari fungsi ekonomi, terutama mempermudah dan mempercepat setiap izin, khususnya ijin usaha untuk menggerakkan ekonomi di Daerah maupun Nasional. Pembangunan MPP di Indonesia mengadaptasi Public Service Hall di Negara Georgia maupun ASAN Xidmat di Azerbaijan. Pelayanan publik melalui pembangunan MPP ini menjadi hal yang sangat penting dilakukan untuk mempermudah pelayanan publik dalam masyarakat.

Pembangunan MPP merupakan salah satu strategi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Daerah. Pengelolaan MPP dilakukan secara terpadu dan terintegrasi untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman bagi masyarakat. Pembentukan MPP di Daerah memerlukan komitmen yang kuat mulai dari Gubernur, Bupati dan Walikota karena menjadi kunci keberhasilan dalam menghadirkan MPP yang manfaatnya dirasakan langsung berkelanjutan oleh masyarakat. Hal ini merupakan momentum untuk bangkit dari krisis dengan perubahan sistem birokrasi dan pelayanan publik sehingga pemerintah Daerah maupun Nasional bisa menjawab tantangan global serta bertransformasi menuju negara maju. Karena itu, pemerintah untuk melakukan reformasi digital dengan membangun jaringan yang terkoneksi dan terintegrasi, sehingga tetap beradaptasi dengan pesat perkembangan teknologi informasi.

Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Aktivitas ekonomi di daerah cenderung dipengaruhi oleh kapabilitas birokrasi yang ada. Mengingat fungsi birokrasi menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik dan tugas pelayanan publiknya berorientasi berorientasi pada kesejahteraan publik, maka kecenderungan aktifitas pengembangan ekonomi di daerah akan berkembang sangat tinggi. (Rustan, K Mayahayati, K., 2016). Bila birokrasi kemudian dapat mendorong aktivitas ekonomi di daerah dapat berkembang, maka pembangunan dan kesejahteraan masyarakat relatif akan meningkat. Karena itu, upaya reformasi birokrasi diyakini akan membawa dampak turunan bagi kemajuan daerah. Birokrasi telah memegang peranan utama dalam pemberian pelayanan publik dan telah berperan menjadi instrumen politik praktis. Birokrasi merupakan suatu jalan bagi pemerintah untuk melaksanakan kebijakan yang pada umumnya berkaitan dengan fungsi pelayanan publik.

Pejabat birokrasi yang melayani publik tanpa memikirkan keuntungan pribadi diperlukan untuk mendorong reformasi birokrasi. Hal tersebut harus didukung pula oleh perubahan pola pikir masyarakat dengan mengikuti alur pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Demikian juga pengaduan masyarakat hendaknya jangan diabaikan begitu saja oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan dapat melibatkan masyarakat dalam setiap proses penyusunan standar pelayanan hingga mencari solusi atas permasalahan dalam pelayanan. Pemberi layanan wajib memahami tugasnya dengan baik, mampu memahami tuntutan lingkungan serta dapat bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Demikian juga masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dengan turut berpartisipasi aktif mematuhi dan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, Kepentingan publik harus dikedepankan daripada kepentingan pribadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian nilai dan manfaat pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat sehingga terwujud reformasi birokrasi melalui pelayanan publik berkualitas.

Alokasi berbagai sumber daya publik tidak dapat berjalan tanpa adanya birokrasi, dengan semakin berkualitasnya pelayanan publik, maka semakin baik birokrasi sehingga tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Dengan demikian, pola pelayanan publik yang terkesan berbelit-belit, tidak terdapat kejelasan biaya, maupun waktu dan tidak transparan sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepastian pelayanan tidak lagi dimanfaatkan oleh oknum tertentu untuk memperoleh keuntungan secara ilegal yang memicu tindakan koruptif (Dewi Ayu, 2021). Oleh karena itu, menurut (Gray, Kaufmann; 1998) menyatakan bahwa tersebar luas bukan masyarakat berbeda dari masyarakat ditempat lain, melainkan terdapat kondisi yang mendukung untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam suatu sistem politik pejabat birokrasi yang memiliki kewenangan begitu besar, apabila tidak diimbangi dengan pengawasan dan pemantauan, maka dapat terjadi tindakan koruptif yang seringkali sebagai patologi birokrasi dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik telah memberikan warna yang berbeda antardaerah, walaupun di sana-sini masih ada kekurangan dan belum mampu memberikan kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat di masing-masing daerah. Tapi juga banyak hal yang memberikan dampak positif bagi masyarakat karena pola pelayanan yang terintegrasi untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman bagi masyarakat. Hal ini, menunjukkan bahwa banyak daerah telah melakukan hal-hal yang positif demi pengembangan ekonomi melalui inovasi pola pelayanan publik daerah. Dengan otonomi daerah banyak kesempatan bagi pemerintah daerah untuk melakukan perubahan. Pembaruan yang telah dilakukan oleh beberapa daerah cukup memberikan harapan bahwa inovasi pelayanan publik di daerah menjanjikan adanya arah kecenderungan yang positif dalam melakukan fungsi pelayanan publik bagi pemerintah Daerah.

Inovasi dalam pelayanan publik melalui pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan reformasi birokrasi akan sangat berdampak positif terhadap pengembangan ekonomi di daerah.

Bila mengacu pada angka-angka kuantitatif adanya peningkatan investasi daerah, pertumbuhan ekonomi maupun peningkatan pendapatan masyarakat. Maka hal penting yang perlu dilakukan adalah bagaimana proses yang mengikuti inovasi pelayanan publik itu sendiri harus dan terus dilakukan oleh pemerintah daerah. Mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik yang dapat mengembangkan pertumbuhan ekonomi di daerah adalah sesuatu program yang sangat perlu diwujudkan oleh pemerintah Daerah dan perlu dikelola secara serius. Perbaikan sistem pelayanan perijinan yang terintegrasi, hemat, tidak berbelit-belit dan transparan seiring dengan kemajuan teknologi informasi perlu diaplikasikan dengan sungguh sungguh agar bisa memberikan kepastian pelayanan dan kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Adawiyah, P.R. (2018). Inovasi dalam pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bayuwangi, *Politico*, 18(2), 265-275. <https://doi.org/10.32525/politico.v18i2.1659>
- Agolla, J.E., & Lill, J.B.V. (2013). Public Sektor innovation drivers: a process model. *Journal of Social Sciences*, 34, 165-176. <http://dx.doi.org/10.1080/09718923.2013.11893128>
- Anggadwita, G., & Dhewanto, W. (2013). Service Innovation in-public sector: A case study on PT. Kereta Api Indonesia, *Journal of Social and Development Science*, 4, 308 - 315 <http://dx.doi.org/10.13140/21.1736.8002>
- Bommert, B. (2010). Collaborative innovation in the public sector. *International Public Management Review*, 11, 15 - 33. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9781316105337.006>
- Borins, S.F. (2001). Encouraging Innovation in the public sector. *Journal Intellectual Capital*, 2, 310-319. <http://dx.doi.org/10.1108/14691930110400128>
- Bovaird, T. & Löffler, E. (2003). Evaluating the quality of public governance: Indicators, Models and Methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 69(200309), 313-328. Retrieved from <http://ras.sagepub.com/content/69/3/313.short>
- Brown, L. Osborne, S.P., (2013) Risk and Innovation towards a framework for risk governance in public services. *Public Manag. Rev.* 15. 186 -208
- Diamant, A. (1967). Innovation in bureaucratic institutions. *Public Administration Review*, 27, 77-78. <http://dx.doi.org/10.2307/973189>
- Demicioglu, M.A., (2017). The effects of empowerment practices on barriers to innovation: evidence from the Australian public service. *Int J. Public Adm* 41(15).1302-1313. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1387143>.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2007). *The New public service expanded edition serving, not seering*. New York: M.E. Sharpe. Retrieved from <http://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-663-10900-6.pdf>
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75 (October), 664-672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Depdagri, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor Tahun 2008 tentang Pelaksanaan *e-government* di Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector. A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94, 146-166. <http://dx.doi.org/10.1111/padm.12209>
- Eko, B. 2009. *Strategi Pelayanan Prima dalam Layanan Publik*. Malang: Banyumedia.
- Gonzalez, R., Liopis, J. (2013). Innovation in public services: the case of Spanish local Government. *Jbus. Res.* 66, 2024-2033.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public service past and present. *Public Money and Management*, 25, 27 - 34. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Kushandajani. *Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*.
- LGSP/USAID Amerika. 2008. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Dengan Skema Tindakan Peningkatan Pelayanan (STPP)*.

- Kemenpan RB. (2022). Top Inovasi Pelayanan Publik Indonesia, Jakarta, Indonesia; Kemenpan RB
- Moore, M., & Hartley, J. (2008) Innovation in governance. *Public Management Review*, 10, 3-20. <http://dx.doi.org/10.1080/14719030701763161>
- Mostafa, A., Gould-Williams, J., & Bottomly, P. (2015). High-Performance Human Resource Practices and Employee Outcomes: The Mediating Role of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 747-757. <http://doi.org/10.1111/puar.12354>.
- Nugroho, Rino A., 2008. Model Pelayanan Publik menggunakan M-Government (studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karangayar), *Jurnal Dinamika* Vol. 8: No. 2.
- Osborne, D., dan Geabler, T., 1996. Mewirauahakan birokrasi: Mentraformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik (Terjemahan). Jakarta: CV Taruna Grafika.
- Osborne, D., dan Plastrik, P., 1997. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Renventing Government*, New York: Addison-Wessley Publising Company.
- Osborne, S.P. (1998). Naming the beast: Defining and classifying service innovation in social policy, *Human Relations*, 51, 1133-1154. <http://dx.doi.org/10.1177/001872679805100902>
- Parry, J. L. (2000). Bringing Society in: Toward a Theory of Public Service Motivation. *Public Administration Research and Theory*. 10(2), 471-488.
- Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367. <http://doi.org/10.2307/976618>
- Pratama A. B. (2017b). Bureaucracy Reform Devicit in Indonesia: A Cultural Theory Perspective. *Journal of Public Administration and Governace*. <http://doi.org/10.5296/jpag.v7i3.11519>
- Puryatama, A.F., & Haryani, T.N. (2020). Pelayanan Prima melalui penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal study Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Ramadani, V., Anggadwita, G., Welsh, D.H.B & Permatasari, A. (2020). Social Innovation in public sector services. *International journal of Public sector Performance Management*, 6(3), 416-433.
- Ratminto, dan Atik, S. W. 2007. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rainey, H. (1982). Reward preferencer among public and private managers: in search of the public service ethic. *American Review of public administration*, 16(4), 288-202.
- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public Service Motivation: A Systematic Literature Review and Outlook. *Public Administration Review*, 76(3), 414-426. <http://doi.org/101111/puar.12505.public>
- Robinson, M. (2007). Does Decentralization improve equity and efficiency in public service delivery provision ? *IDS Buletin*, 38(1), 7 -17. <https://doi.org/10.1111/j.1759-5436.2007.tb00333.x>
- Roziqin, A., & Fajrina, A.N. (2021). Understanding Public Sector Innovation from A Local Perspective: Contra War (Contraceptive for Women at Risk) Innovation study in Malang Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2) 205-222. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.803>
- Sari, R.P., & Rahayu, A.Y.S. (2021). Analysis of Factors Affecting Policy Implementation of public Service Hall. *Perspektif*, 10(1) 218-229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Sicilia, M., Guarini, E., Sancino, A., Andreani, M., & Ruffini R. (2016). Public Service management and co-production in the multi-level governance settings. *International review of Administrative Sciences*, 82(1), 8-27. <https://doi.org/10.1177/0020852314566008>
- Sosiawan, E.S. 2004. *Implementasi E-government pada Pemerintah Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2008). *Research Methods for Business Students*. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Santoso, M. I. (2015). Aplying interactive planning on public service leadership in the directorate general of immigration Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 169, 400-410. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.326>

- Soransen, E., & Torfing, J. (2012). Introduction collaborative innovation in the public sector. *Innovation Journal*, 17, 1-14. Retrired from <http://search.proquest.com/openview/0f40c00fe7d85f36ed04c94d202aed99/1?pq-origsite=2028854>
- Steijn, B. (2008). Person-environment fit and public service motivation. *Internastional Public Mangement journal*, 11(1), 13 -27. <https://doi.org/Doi 10.1080/10967490801887863>
- Taylor, j.(2008). Organizational influence, public service motivation and work outcomes: An Australian study. *Internatonal public mangement journal*, 11(1), 67-88. <https://doi.org/10.1080/10967490801887921>
- Vandeenabeele, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. *Public Management Review*, 9(4), 545-556. <http://doi.org/10.1080/14719030701726697>
- Vandeenabeele, W., Scheepers, S., & Hondeghem, A. (2006). Public Service Motivation in an International Comparative Perspective: The UK and Germany. *Public Policy and...*, 21(1), 13-31.
- Vandeenabeele, W.(2008). Development of a public service motivation measurement scale: Coraborating and extending perry's measurement instrument. *International Public Management journal*, 1 (11),143-167. <https://doi.org/10.1080/10967490801887970>
- Vandeenabeele, W.,Ritz, A., & Brewer, G. (2014). Past, present and future of public service motivation research. *Public Administration*, 92(4),779-789. <https://doi.org/Doi 10.1111/padm.12136>
- Warner, M.E. & Hefetz, A. (2008). Managing markets for public service : The role of mxed public-private delivery of city. *Public Administrations Review*, 68(1), 155-166. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00845.x>
- Walker, R. M., (2023). Innovation special issue: Internal and external antecedents of proces innovation in local government: A review and extention. *Public Management review*, 16, 1-24. <http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2013.771698>
- Andrews, M & Schroeder, L., 2003. 'Sectoral Decentralisation and Intergovernmental Arrangements in Africa', *Public Administration and Development*, 23: 29-40.
- Asian Development Bank, Kebijakan Komunikasi Publik Asian Development Bank, www.adh.org/documents/translation
- Azfar, O., Kahkonen, S., Lanyi, A., Meagher, P., and Rutherford, D., 1999. 'Decentralisation, Governance and Public Services, The Impact of Institutional Arrangements: A Review of the Literature', *IRIS Working Paper*: 3
- Brojonegoro, B. 2004. "The Effects of Decentralisation on Business in Indonesia: New Challenges, Old Problems' dalam M.C. Basri and P. van der Eng (eds), *Business in Indonesia*, Institute of Southeast Asian Studies, Singapore: 125-140
- Carbonara, E. 1999. *Corruption and Destination*, Wadham College, University of Bologna, Bologna Centre for Development Studies, *Review of One Stop Shops in Indonesia*, Bogor Agricultural University, 2004
- CGI, 2003. 'CGI Brief: Beyond Macroeconomic Stability, Report No. 27373-IND', CGI, <http://www.siteresources.worldbank.org/INTIINDONESIA/Resources/Publication/03/Publication/beyond+Macro+main+report.pdf>.
- Fisman, R. and Gatti, R., 2002. 'Decentralisation and Corruption: Evidence from US Federal Transfer Program', *Public Choice* 25-35
- Fjeldstad, O.H., 1999. 'Decentralisation and Corruption: A Review of the Literature', *CMI Working Paper*.
- Ford, J., 1999. 'Rationale for Decentralisation" dalam Litvack,J. & Seldon, J. (eds), *Decentralisation riefing Notes*, World Bank, Washington DC:6-8
- Gurgur, T. and Shah, A., 2000. 'Localisation and Corruption: Panacea or Pandora's Box', *World Bank Conference Paper*.

- Khouw, M.M., 2004. 'The Private Sector Response to Public Sector Corruption'. dalam M.C. Basri and P. van der Eng (eds), *Business in Indonesia*, Institute of Southeast Asian Studies, Singapore: 204-220
- KPPOD, 2002. *Pemeringkatan Daya Tarik Investasi Kabupaten/Kota*, KPPOD, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat, 2006, 'Reformasi Iklim Investasi', *Kompas*, 4 Februari.
- Muhammad, Fadel, 2006, 'Kultus PAD harus dihilangkan', *Republika*, 06 Mei.
- Pramusinto, A., 2005. 'The Dynamics of Change in Decentralisation: Implications for Local Government-Business Relations, A Case Study of Decentralisation in Sidoarjo, East Java, Indonesia' *Ph.D Thesis*, Australian National University.
- Sugiyono, 2006, 'Aturan Ketenagakerjaan Hambat PMA', *Pikiran Rakyat*, 17 Januari, <http://www.pikiranrakyat.com/cetak/2006/012006/0601.htm>
- World Bank, 1994. *El Salvador Community Education Strategy: Decentralised School Management*, 13474-VE, Washington DC.
- World Bank, 1997. *El Salvador's Community Managed School (EDUCO) Program A First Report*, Washington DC.
- World Bank, 1999. *Peru Improving Health Care for the Poor*, 18549-PE, Washington DC.