

# **Menciptakan inovasi pelayanan publik melalui implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Kota Malang**

**Ula Ulza Hilda Rochma**

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: 200106110029@student.uin-malang.ac.id

**Kata Kunci:**

Inovasi; pelayanan publik;  
pemerintah

**Keywords:**

Innovation; public service;  
government

**A B S T R A K**

Pemerintah wajib untuk mengabdi kepada masyarakat yang dapat berupa memberikan pelayanan publik yang berinovasi demi menunjang berbagai kebutuhan masyarakat, membentuk masyarakat yang sejahtera, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. pelayanan publik merupakan segala aktivitas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia menjadi isu yang cukup serius, mengingat bahwasanya Indonesia menjadi negara yang padat penduduk dan berakibat pada peningkatan tuntutan pelayanan publik dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi. Dari hasil penilitian didapatkan bahwasanya Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang sebagai Pembina penyelenggara pelayanan publik mengadakan program wajib tahunan yaitu "Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik" untuk menciptakan inovasi pelayanan publik kota Malang sehingga masyarakat kembali percaya untuk mendapatkan pelayanan publik terbaik dan berkualitas.

**A B S T R A C T**

The government is obliged to serve the community which can be in the form of providing innovative public services to support various community needs, form a prosperous society, and provide satisfaction to the community. Public services are all activities as an effort to fulfil service needs by statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers as an effort to fulfil the needs of service recipients and implement statutory provisions. The problem of public services in Indonesia is quite a serious issue, considering that Indonesia is a densely populated country and results in an increase in demands for public services from the public. The research method used is qualitative research, the data is collected through interview techniques, observation, and documentation. From the results of the research, it was found that the Organizational Section of the Regional Secretariat of Malang City as the coach of public service providers held an annual mandatory program namely the "Public Service Innovation Competition" to create public service innovations in the city of Malang so that people would trust again to get the best and quality public services.



This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

## Pendahuluan

Pemerintah merupakan sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan, melakukan kepemimpinan serta koordinasi pemerintahan dan pembangunan masyarakat maupun memberikan pelayanan pengabdian kepada masyarakat. Pemerintah wajib untuk mengabdi kepada masyarakat yang dapat berupa memberikan pelayanan publik yang berinovasi demi menunjang berbagai kebutuhan masyarakat, membentuk masyarakat yang sejahtera, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Tharaba, 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu dari tiga fungsi pemerintah yakni sebagai penyelenggaraan pembangunan, penyediaan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling tampak karena dalam hal pelayanan ini masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan apa yang masyarakat lihat dan masyarakat terima. Seluruh masyarakat berhak untuk menerima pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan sebagai pemenuhan pelayanan publik dan kebutuhan manusia yang diadakan oleh pemerintah kepada Masyarakat selaku pengguna pelayanan yang sudah ditetapkan dalam perundang-undangan. Permasalahan pelayanan publik diberbagai wilayah di Indonesia menjadi isu yang cukup serius, mengingat bahwasanya Indonesia menjadi negara yang padat penduduk sehingga hal ini berdampak kepada semakin meningkatnya tuntutan pelayanan publik dari masyarakat. Dengan adanya tuntutan pelayanan dari masyarakat ini mengakibatkan tidak efektif dan ketidak efisiennya pemerintah atau instansi terkait dalam menjalankan kewajibannya yakni memberikan pelayanan publik. Hal inilah yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan serta keluhan mengenai pelayanan publik yang sudah diterima oleh dari masyarakat. Dari adanya segala permasalahan tersebut masyarakat menuntut adanya inovasi pelayanan publik yang dapat menumbuh kembangkan berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini Bagian Organisasi pada sub bagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik bertugas untuk melakukan koordinasi, pemantauan, dan evaluasi bidang pelayanan publik dan ketatalaksanaan.

Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan program tahunan yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang yang memiliki tujuan menumbuhkembangkan berbagai inovasi pelayanan publik seluruh instansi dibawah naungan pemerintah Kota Malang. Dasar Hukum Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sesuai dengan yang ada di Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, Bagian Organisasi menjadikan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini menjadi program wajib yang harus dilakukan tiap tahunnya demi menciptakan inovasi pelayanan publik agar sesuai dapat menjawab segala tuntutan masyarakat dan menghasilkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif atau kualitatif. Metode kualitatif bertujuan agar dapat memahami fenomena yang dialami oleh objek

yang diteliti dengan cara mendeskripsikan menggunakan pernyataan-pernyataan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini mendeskripsikan data yang didapatkan dari hasil penelitian dan wawancara mengenai menciptakan inovasi pelayanan publik melalui implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik kota Malang 2023. Data yang dikumpulkan melalui pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi konteks yang cukup mendetail disertai dengan catatan-catatan hasil wawancara, analisis dokumen, dokumentasi dan catatan.

## PEMBAHASAN

### Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut UU no. 29 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 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 2009).

Terdapat banyak definisi pelayanan publik menurut para tokoh, menurut Harbani Pasolong (2007:128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan Publik merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, juga sebagai bentuk dari pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut perspektif islam telah disebutkan dalam surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْفِقُوا مِنْ طَبِيعَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيْمَمُوا الْحَبِيبَاتِ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
بِالْخَيْرِ إِلَّا أَنْ تُعْصِمُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

267. Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji (QS. Al-Baqarah 2:267).

Kandungan dalam QS Al-Baqarah 2:267 tersebut menjelaskan bahwasanya islam sudah mengajarkan kepada seluruh umat agar mereka dapat melahirkan pelayanan yang baik dan memiliki kualitas tinggi. Dalam ranah pelayanan publik dapat diartikan bahwasanya selaku petugas pemberi pelayanan hendaknya mereka senantiasa memberikan pelayanan sebaik-baiknya seperti mereka memperlakukan diri sendiri (Rachmadi & Muslim, 2015).

Menurut beberapa definisi yang sudah dijabarkan diatas maka kesimpulan yang dapat diambil yakni pelayanan publik merupakan berbagai aktivitas sebagai bentuk

pemuasan kebutuhan setiap masyarakat selaku pihak pengguna pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik.

Para penyelenggara pelayanan publik di seluruh wilayah harus mempunyai standar dalam menjalankan pelayanan publik. Standar ini nantinya akan menjadi tolak ukur dalam berjalannya pelayanan publik serta menjadi ukuran yang harus ditaati bagi para penyedia dan pengguna pelayanan publik. Adapun standar pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan harus meliputi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

1. Prosedur pelayanan, yakni memberi pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan tidak mempersulit persyaratan pelayanan
2. Waktu penyelesaian, yakni waktu yang dijanjikan kepada Masyarakat harus jelas dan telat waktu sesuai dengan yang telah disepakati
3. Biaya pelayanan, rincian biaya harus terperinci dengan jelas sesuai dengan ketentuan.
4. Produk layanan, yang diterima harus sama dengan ketentuan yang berlaku,
5. Sarana dan prasarana pelayanan harus memadai
6. Kompetensi petugas penyedia layanan harus ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena hal ini berkaitan dengan tanggungjawab yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna pelayanan.

Standar pelayanan ini ada karena agar para penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kejelasan dan memperjelas tugas serta fungsi dari penyedia layanan. Dengan demikia penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat memghasilkan pelayanan berkualitas dan mempermudah Masyarakat dalam menerima pelayanannya.

### **Inovasi Pelayanan Public**

Seiring bertambahnya tahun hadirnya inovasi sangat diperlukan dalam berbagai hal termasuk dalam hal pelayanan publik. Inovasi dibutuhkan bukan hanya sekedar untuk penggerak kontinuitas organisasi yang bersangkutan dalam berkompetisi dengan organisasi lain akan tetapi sebagai pendorong timbulnya kreatifitas paraanggota organisasi. Dengan adanya inovasi ini dapat meningkatkan kualitas baik dalam segala hal baik di dalam organisasi maupun dalam hal pelayanan publik.

Inovasi merupakan suatu alur kejadian yang diantaranya seperti seluruh proses menciptakan dan menawarkan barang ataupun jasa baik dalam keadaan baru atau lebih baik daripada barang atau jasa yang sudah ada sebelumnya. Singkatnya, definisi Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Dengan kata lain, suatu usaha untuk melakukan penciptaan dan memberikan penawaran berupa barang atau jasa yang lebih berguna daripada barang atau jasa yang sebelumnya sehingga tercipta keefektifitasan dan keefisiensian.

Konsep inovasi dalam tataran penyelenggaraan pemerintahan yaitu pilihan publik yang memandang sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan (Sugiarto, dkk, 2023). Menurut surat edaran Menteri PAN-RB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik

adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (JDIH BPK RI, 2014). Dengan adanya inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memberi rasa kepuasan kepada pengguna layanan publik.

Dalam al-qur'an Allah menegaskan bahwasanya manusia harus bisa memiliki kompetensi perubahan atau berupa kreatifitas dan inovasi. Sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Baqarah ayat 44:

تَعْقِلُونَ أَفَلَا الْكِتَابَ تَتَلَوَّنَ وَأَنْتُمْ أَنْفَسُكُمْ وَتَتَسَوَّنَ بِالْبَرِّ النَّاسَ أَتَأْمُرُونَ

"Mengapa kalian suruh orang lain (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kalian melupakan diri kalian sendiri, padahal kalian membaca Al-Kitab (Taurat)? Maka tidakkah kalian berpikir?" (QS. Al-Baqarah 2:44)

Menurut tafsir Ibnu Katsir kata **تَعْقِلُونَ أَفَلَا** artinya tidakkah kalian berpikir?, Dalam hal ini dapat diartikan bahwasanya Allah mendorong manusia untuk berpikir agar dapat menghasilkan suatu inovasi atau penemuan-penemuan yang baru. Ayat ini menginspirasi manusia agar selalu membuat kreatifitas dan inovasi demikian pula dalam menciptakan inovasi dalam hal pelayanan publik (Tafsir Ibnu Katsir, 2014).

Dengan hadirnya inovasi pelayanan publik dapat menciptakan pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan demi melengkapi segala keperluan dan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik sehingga nantinya dapat meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Public (KIPP)

Kota Malang (Dashboard Malang Kota, 2023) merupakan salah satu kota yang terletak di provinsi Jawa Timur yang mempunyai wilayah cukup luas yakni 145.28 km<sup>2</sup> terdiri dari lima kecamatan yaitu kecamatan Klojen, kecamatan Lowokwaru, kecamatan Kedungkandang, kecamatan Sukun, dan kecamatan Blimbing dan mempunyai jumlah penduduk sebanyak 874890 jiwa. Dengan kepadatan penduduk ini yang akan bertambah di seiring dengan berjalannya waktu yang perlu membuat sistem tata kelola kota yang efektif dan efisien yang akan menciptakan pelayanan publik secara optimal. Sebab semakin bertambahnya penduduk semakin beragam pula tuntutan masyarakat terhadap pemerintah terutama dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik berperan penting bagi suatu wilayah sebab hal ini berpengaruh besar terhadap kondisi politik serta perekonomian. Dengan pelayanan publik yang menjadi alat prioritas dalam peningkatan kualitas hidup sosial masyarakat. Dalam pelayanan publik terjadi interaksi dua belah pihak yang intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Oleh sebab itu, pelayanan publik ini dapat menjadi salah satu indicator kualitas pemerintahan suatu wilayah.

Permasalahan dalam pelayanan publik terutama di Kota Malang semakin beragam dan menjadi isu yang cukup serius. Pelayanan publik yang berkualitas rendah dapat memunculkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Permasalahan yang cukup sering terjadi seperti masyarakat sering mendapatkan diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya.

Meningkatkan pelayanan publik secara optimal akan tercapai efisiensi pembiayaan yang berarti memberikan pelayanan secara umum yang berjalan sesuai aturan dan prosedur pelayanan yang tidak rumit akan meminimalisir pengeluaran biaya dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan. Untuk mengatasi permasalahan terkait dengan pelayanan publik pemerintah kota Malang tepatnya pada Bagian Organisasi Kota Malang menjadi bagian pemerintah yang mengurus hal yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang, memiliki beberapa tugas diantaranya; (1) mempersiapkan kebijakan yang akan dirumuskan; (2) mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariatan; (3) monitoring dan evaluasi terkait berbagai kegiatan dan menyelenggarakan pembinaan secara teknis; (4) administrasi kelembagaan; (5) melakukan analisis jabatan; (6) Memberikan pelayanan publik; (7) ketatalaksanan; dan (8) meningkatkan hasil kerja organisasi; serta reformasi birokrasi. Bagian organisasi dalam menjalankan tugasnya terbagi kedalam tiga bagian yaitu, Sub Bagian Analisis Jabatan dan Kelembagaan, Sub Bagian Reformasi Birokrasi dan Sub Bagian Tata Laksana Dan Pelayanan Publik. Pada Sub bagian tata laksana dan Pelayanan Publik inilah yang nantinya menjadi Pembina penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melakukan pembinaan dan untuk memperbaiki pelayanan publik Bagian Organisasi sub bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik menyelenggarakan program yang bernama “Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang”, penyelenggaraan program ini berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permen PAN RB No. 34 Tahun 2011 tentang Pedoman inovasi pelayanan publik. Program KIPP ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas para pegawai pemerintahan dan stakeholder terkait dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat membangun jaringan kerjasama antar berbagai sektor dan stakeholder dalam rangka peningkatan kualitas dari pelayanan publik di seluruh Kota Malang.

Implementasi program KIPP Kota Malang ini sudah berlangsung selama lima tahun dan telah menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Dalam program ini berisikan setiap instansi perangkat daerah di Kota Malang dan juga instansi pendidikan di bawah naungan Kota Malang. Setiap instansi wajib untuk mempunyai suatu inovasi pelayanan yang sudah dijalankan sebagai bahan untuk perbaikan sistem standart pelayanan di wilayahnya. Program ini menghasilkan 42 bentuk inovasi yang berupa proposal, yang kemudian akan di presentasikan dan wawancara kepada para dewan juri.

**Gambar 1.** Kegiatan KIPP



Gambar 1. Kegiatan presentasi dan wawancara KIPP, peserta menjelaskan proposal yang sudah dibuat  
Sumber: dokumentasi pribadi

Dalam proses presentasi dan wawancara para peserta akan menjelaskan inovasi yang telah dilakukannya dan para dewan juri akan memberi berbagai masukan sebagai bahan evaluasi. Setelah proses presentasi dan wawancara ini sekaligus menjadi proses seleksi yang nantinya akan diambil top 10 inovasi yang akan diberikan reward, diberi pembekalan dan bimbingan lagi serta nantinya akan diikutsertakan ke tingkat provinsi dan nasional.

Sasaran dalam program KIPP Kota Malang 2023 ini diharapkan agar dapat menciptakan inovasi pelayanan publik di seluruh organisasi atau instansi daerah di Kota Malang, yang kedepannya akan berdampak positif yang dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat pengguna pelayanan publik. Adapun, timeline program KIPP Kota Malang 2023, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1.** Timeline KIPP 2023

N	Tahapan	Tanggal
1	Launching "KIPP Kota Malang tahun 2023	Januari 2023
2	Pendampingan/ Technical Meeting	Maret 2023
3	Penerimaan proposal peserta KIPP	17 Maret 2023
4	Kegiatan presentasi dan wawancara KIPP	20-31 Maret 2023
5	Penetapan pemenang	April 2023

Sumber: Wawancara kepada Tim pelaksana Bagian Organisasi

Bagian Organisasi berperan besar dalam menjalankan program KIPP, mereka mampu mengkoordinasikan berbagai pihak yang terkait dalam program ini dengan baik. Selain itu, bagian organisasi menghadirkan dewan juri dari pihak ahli yang mempunyai pengalaman untuk mendorong usaha-usaha peningkatan pelayanan publik, adapun

pihak-pihak yang terlibat dalam penjurian KIPP ini yaitu dari bagian Kementerian Pendidikan, Staf ahli Menteri, Biro organisasi Jawa Timur.

Gambar 2. Dokumentasi Tim



Gambar 2. Dokumentasi mahasiswa magang bersama dewan juri dan kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang  
Sumber: Dokumentasi pribadi

Adanya program wajib tahunan yang berupa Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini membawa banyak manfaat positif, mewajibkan para instansi untuk membuat suatu inovasi, para peserta yang masuk kedalam top 10 inovasi akan berkesempatan untuk mendapatkan bimbingan lebih intens, pendampingan serta pengarahan agar dapat mengikuti program inovasi pelayanan publik tingkat provinsi dan nasional. Selain itu, dengan program tahunan ini dapat merubah dan memperbarui sistem pelayanan publik di Kota Malang yang dapat menjawab segala tuntutan masyarakat sehingga kedepannya indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat dan akan berpengaruh terhadap citra pemerintahan di masyarakat.

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang telah menjalankan tugas sebagai Pembina pelayanan publik dengan sebaik-bainya. Dibuktikan dengan bagian organisasi yang terus melakukan monitoring dan evaluasi para peserta KIPP dan dari evaluasi inilah yang akan digunakan sebagai bahan perbaikan. Melihat dari hasil perkembangan, seiring dengan berjalannya waktu pelayanan publik di Kota Malang yang diselenggarakan oleh berbagai instansi di mulai terjadi peningkatan kinerja pelayanan, bahkan angka kepuasan masyarakat mulai meningkat. Jadi, dari meningkatnya angka kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwasanya Masyarakat mulai mendapat pelayanan publik yang berkualitas dan sudah mulai kembali percaya kepada penyelenggara pelayanan publik

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian hasil pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja yang paling kasat mata karena

berhubungan secara langsung dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Masyarakat mampu menilai langsung kinerja pemerintah melalui pelayanan publik yang diterimanya. Tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan publik semakin bertambah setiap tahunnya untuk itu dibutuhkan adanya inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini, Bagian Organisasi mempunyai program wajib tahunan yaitu Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang bertujuan untuk menciptakan inovasi pelayanan publik yang membawa banyak dampak positif, mewajibkan para organisasi atau instansi untuk membuat suatu inovasi pelayanan publik, yang dapat merubah dan memperbarui sistem pelayanan publik.

Dengan hadirnya program kompetisi inovasi pelayanan publik dapat menciptakan pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan demi memenuhi kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik sehingga nantinya nilai indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat. Diharapkan pada tahun-tahun berikutnya program ini dapat berjalan lebih baik lagi, terutama dalam menyediakan fasilitas bagi peserta yang sedang menunggu giliran untuk wawancara agar mereka dapat menunggu dengan nyaman dan tidak gaduh saat acara berlangsung.

## Daftar Pustaka

- Abadi, D. T. (2018). *Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Di Jawa Timur (Studi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur) SKRIPSI.*
- Apdhi, W. Y. (2016). Menciptakan Good Governance Melalui Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Surakarta. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(3), 239–258.  
<http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/253/206>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.  
[http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf)
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Jakarta
- Indonesia. Keputusan Menteri Peberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Indonesia. Surat Edaran Menteri PAN-RB No. 30 Tahun 2014 tentang inovasi pelayanan publik. Jakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. In Pan.  
<https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpn22004-609>

- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1–16.  
<http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>
- Pemerintah Kota Malang. *Dashboard Malang Kota*. (2019) diakses dari  
[https://ncctrial.malangkota.go.id/malang/Halaman\\_sub\\_utama](https://ncctrial.malangkota.go.id/malang/Halaman_sub_utama)
- Sugiarto, I., Hidayatullah, A. D., Mujtabah, M., Fahudi, F., Barnoto, B., & Ahmad, I. (2023). *Inovasi layanan perizinan kegiatan bagi organisasi mahasiswa*. 2023.
- Tafsir Ibnu Katsir. *Tafsir Surat Al-Baqarah ayat 44*. (2014) diakses dari  
<http://www.ibnukatsironline.com/2014/08/tafsir-surat-al-baqarah-ayat-44.html>
- Tharaba, M. Fahim (2017) *Membangun Peradaban dengan Konsep Muttaqin dan Imama*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (J-MPI), 2 (2). pp. 107-113. ISSN 2477-6467
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 8–17. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf>