



**Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik
Program Sarjana**

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/V/2023

**Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBI
Untuk Mencapai *Goals Keempat Sustainable Development Goals***

Skripsi

Oleh

Ulivia Vinazah

6072001069

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/V/2023

**Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBIOI
Untuk Mencapai *Goals Keempat Sustainable Development Goals***

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

Ulivia Vinazah

6072001069

Pembimbing

Tutik Rachmawati, SIP., MA., PhD

BANDUNG

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

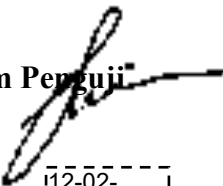
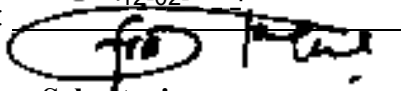
Nama : Ulivia Vinazah
Nomor Pokok : 6072001069
Judul : Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIOI) Untuk Mencapai *Goals* Keempat *Sustainable Development Goals*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 18 Januari 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. :


12-02-

Sekretaris
12-02-

Tutik Rachmawati, SIP., MA., PhD :


Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Ulivia Vinazah

Nomor Pokok : 6072001069

Judul Penelitian : Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan
LBIOI untuk Mencapai *Goals* Keempat *Sustainable Development Goals*

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang jenjang Sarjana
Bandung, 05 Januari 2024

Pembimbing

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos, M.A.P

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulivia Vinazah

NPM : 6072001069

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBI/OI untuk Mencapai *Goals Keempat Sustainable Development Goals*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 04 Januari 2024



Ulivia Vinazah

ORIGINALITY REPORT

11 %
SIMILARITY INDEX

10 %
INTERNET SOURCES

4 %
PUBLICATIONS

6 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

ABSTRAK

Nama : Ulivia Vinazah

NPM : 6072001069

Judul : Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBIOI Untuk Mencapai *Goals* Keempat *Sustainable Development Goals*.

Inovasi pelayanan publik penting untuk meningkatkan kualitas dan akses pendidikan di Indonesia yang masih menghadapi berbagai tantangan. Inovasi pelayanan publik di Indonesia terindikasi berkontribusi pada pencapaian *goals* keempat *Sustainable Goals Development Goals*. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kontribusi inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan dalam mencapai SDGs poin keempat.

Landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipologi inovasi dua dimensi dari Osborne. Dalam menggunakan LBIOI, dimensi yang digunakan mengacu pada pendekatan Coombs, yaitu: (1) Jenis inovasi, (2) Asal inovasi, (3) Kemitraan inovasi, (4) Lokasi inovasi. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada *goals* keempat yaitu pendidikan berkualitas dalam *Sustainable Development Goals*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis dokumen. Data yang digunakan adalah data sekunder kumpulan inovasi terbaik yang ada di TOP 99 Sinovik pada rentang waktu 2014-2022 yang berjumlah 871 inovasi pelayanan publik. Data dianalisis dengan tahapan: (1) penemuan data, (2) klasifikasi data, (3) identifikasi data, (4) sintesis data, dan (5) penarikan kesimpulan.

Dari 871 inovasi pelayanan publik diketahui bahwa mayoritas jenis inovasi adalah *developmental* atau pengembangan (38%), penciptaan inovasi berasal dari adaptasi (57%), dari segi kemitraan didominasi kolaborasi oleh pemerintah daerah 38% dan pulau dengan tingkat inovasi terbanyak adalah pulau jawa (62%). Sebanyak 153 dari 871 inovasi teridentifikasi berkontribusi terhadap pencapaian *goals* keempat *Sustainable Development Goals* yang ditandai dengan pemenuhan indikator; Pendidikan dasar dan menengah gratis (20,26%); Akses setara ke pendidikan pra-sekolah berkualitas (27,67%); Akses setara ke pendidikan teknik, kejuruan, dan perguruan tinggi yang terjangkau (11,11%); Meningkatkan jumlah orang dengan keterampilan yang relevan untuk kesejahteraan keuangan (41,83%); Menghapuskan semua diskriminasi dalam pendidikan (20,59%); Mewujudkan literasi dan numerasi universal (30,72%); Pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan dan kewarganegaraan global (31,37%); Membangun dan meningkatkan sekolah inklusif dan aman (32,68%); Menyediakan beasiswa perguruan tinggi yang lebih luas untuk negara-negara berkembang (0,65%). Secara umum, rata-rata skor kontribusi inovasi pelayanan publik terhadap tujuan keempat *Sustainable Development Goals* tentang pendidikan berkualitas pada dataset Sinovik adalah 44,15%. Angka ini cukup baik mengingat sebagian besar inovasi tidak berfokus khusus pada sektor pendidikan berkualitas, melainkan sektor lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa 153 inovasi pelayanan publik berkontribusi pada capaian tujuan keempat SDGs tentang menjamin pendidikan yang inklusif dan berkualitas.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SDGs, Pendidikan Berkualitas, Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIOI).

ABSTRACT

Name : Ulivia Vinazah

SID : 6072001069

Title : *Classification of Public Service Innovation Using LBIOI To Achieve the Fourth Goal of the Sustainable Development Goals*

Public service innovation is important to improve the quality and access to education in Indonesia which still faces various challenges. Public service innovation in Indonesia is indicated to contribute to the achievement of the fourth goal of the Sustainable Development Goals. Therefore, this research is conducted with the aim to see the contribution of public service innovation in the education sector in achieving the fourth point of the SDGs.

The theoretical basis used in this research is Osborne's two-dimensional innovation typology. In applying the Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIOI), the dimensions used refer to Coombs' approach, namely: (1) Type of innovation, (2) Origin of innovation, (3) Innovation partnerships, (4) Location of innovation. Specifically, this study focuses on the fourth SDG goal of quality education. This research utilizes a qualitative approach with document analysis methods. The data used is secondary data of the best innovation collections in TOP 99 Sinovik during 2014-2022 comprising 871 public service innovations. The data were analyzed through stages of: (1) data discovery, (2) data classification, (3) data identification, (4) data synthesis, and (5) conclusion drawing.

Of the 871 public service innovations, it is identified that the majority of innovation types are developmental (38%), the innovation creation comes from adaptation (57%), the partnerships are dominated by local government collaborations (38%) and the island with the highest innovation rate is Javaisland (62%). 153 out of 871 innovations were identified as having contributions to the fourth SDG goal achievement indicated by the fulfillment of following indicators: Free primary and secondary education (20.26%); Equal access to quality preschool education (27.67%); Equal access to affordable technical, vocational and tertiary education (11.11%); Increasing skilled individuals for financial well-being (41.83%); Eliminating discrimination in education (20.59%); Achieving universal literacy and numeracy (30.72%); Education for sustainable development and global citizenship (31.37%); Building and upgrading inclusive and safe schools (32.68%); Providing wider tertiary scholarships for developing countries (0.65%). Overall, the average contribution score of public service innovations towards the fourth SDG goal on quality education in the Sinovik dataset is 44.15%. This number is considerable given that most innovations do not specifically focus on the quality education sector but other sectors. Thus, it can be concluded that 153 public service innovations contributed to the achievement of the fourth SDGs goal of inclusive and quality education.

Keywords: *Public Service Innovation, SDGs, Quality Education, Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIOI)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBIOI untuk Mencapai *Goals* Keempat Sustainable Development Goals”**. Penulisan skripsi ini dibuat dalam rangka sebagai tugas akhir dari segala proses pendidikan yang peneliti tempuh di Universitas Katolik Parahyangan, hingga nantinya mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik.

Dalam proses penyusunan hingga penyelesaian proposal ini, tentunya tidak terlepas dari segala bantuan, dukungan, serta doa dari pihak-pihak lain di lingkungan sekitar peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis, yaitu:

1. Allah SWT, atas segala nikmat Kesehatan dan kesempatan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Serta Nabi Muhammad SAW sebagai panutan dan tauladan serta ajaran-ajaran yang menjadi pedoman dalam setiap langkah peneliti.
2. Kedua, orang tua peneliti tercinta yaitu: Bapak H Handi dan Ibu Hj Nani yang selalu memberikan doa tanpa putus, kasih sayang, dukungan serta motivasi yang tidak pernah lelah dan tidak mengharapkan pamrih, serta kakak-kakakku Yulyana Yahya dan Ita Nadia yang selalu memberikan semangat dan nasihat kepada peneliti selama mengerjakan karya akhir ini, tidak lupa adikku tersayang Nabilla Rahayu Azzahra yang selalu menemani peneliti ketika merasa sendiri.
3. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. Universitas Katolik Parahyangan, dan Bapak Prof. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku wakil Rektorat Bidang Akademik dan tak lupa juga untuk segenap jajaran Rektorat yang telah membantu peneliti dalam melaksanakan perkuliahaan di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan motivasi, masukan yang sangat berharga serta bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing peneliti. Terima kasih juga atas segala dukungan, perhatian, dan kesabaran yang diberikan Bapak sehingga peneliti dapat menuntaskan skripsi ini.
5. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan. Seluruh jajaran dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan, Ibu Indraswari, Ph. D., Bapak Prod. Pius Suratman Kartasasmita, Drs., M.Si, Ph.D, Ibu Susana Ani

Berliyantu, Dra.,M.Si., Bapak Kristian, Bapak Hubertus, Bapak Ulber, Ibu Gina, Ibu Maria, Bapak Jeffri, Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, Bapak Muhammad Maulidza, dan dosen-dosen lain yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama berada di bangku perkuliahan.

6. Ali Akbar terima kasih atas setiap dukungan, semangat dan pelajaran yang diberikan kepada peneliti dengan setiap teguran yang diberikan. Kamu membuat saya menyadari betapa kadang-kadang saya bisa bersikap kekanak-kanakan dan tidak bijaksana dalam membuat keputusan. Semua kenangan yang telah saya bagikan bersamamu telah membantu saya tumbuh menjadi pribadi seperti sekarang. Saya berharap kamu selalu Bahagia, tak peduli dengan siapapun yang bersamamu.
7. Jihan Azzahra, Alya Rifqa, Jihan Syafira, Nuril Arsy, Arsy, Baje, Salma Septiana, Adinda sahabat peneliti dalam berjuang bersama sejak SMP walaupun kita jauh kalian selalu menemani peneliti dan memberikan motivasi.
8. Farah Nurul Ilmi, sahabat saya yang selalu membantu peneliti dalam keadaan apapun dan selalu memberi masukan. Memberikan motivasi yang tidak pernah henti untuk menyelesaikan skripsi, dan selalu menemani peneliti selama masa perkuliahan dan masa skripsi hingga sukses bersama.
9. Serta Geng Cincau 92 Dheyana Haryanti, Cinta Yensen, Vienka, Barbara Sagita Lorenza, Dinda Rahma, Avina Dwitsani yang selalu membantu peneliti, memberikan dukungan, memberikan semangat, menghibur peneliti, membantu peneliti dalam kesulitan, dan menemani peneliti saat masa perkuliahan, skripsi, hingga sukses bersama.
10. Oktovina Kristin, Wanda Awandirika, Nanda Shelly Susanti yang selalu ada untuk peneliti pada awal perkuliahan hingga akhir perjalanan di kuliah ini.
11. Serta teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis ucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya atas semua bantuan yang diberikan selama penyelesaian laporan ini.

Demikian ucapan terima kasih dari peneliti untuk seluruh pihak yang telah ikut serta dalam proses penyelesaian penelitian ini. Peneliti sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan peneliti ini. Untuk itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dibutuhkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Bandung, 23 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulivia Vinazah', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulivia Vinazah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
<i>ABSTRACT</i>	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Penelitian	10
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.5.2 Manfaat Penelitian	10
1.6 Keterbatasan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	12
2.1.1 Difusi Inovasi	12
2.1.2 Manajemen Teori Inovasi.....	15
2.2 Literature- Based Innovation Output Indicator (LBIOI)	17

2.2.1 Klasifikasi Inovasi.....	18
2.2.2 Pengukuran Inovasi dan Literature Based Innovation Output Indicator (LBIIOI).....	19
2.3 Sustainable Development Goals (SDGs)	22
2.3.1 Sustainable Development Goals (SDGs) 4 (Pendidikan Berkualitas)	23
2.4 Riset Model	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	33
3.1.1 Pendekatan Analisis Dokumen.....	34
3.2 Pemilihan Data	34
3.2.1 Relevansi Dokumen	35
3.2.2 Pengecekan Keabsahan Data.....	35
3.3 Tabel Pengumpulan Data	37
3.3.1 Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik.....	37
3.4 Prosedur Penelitian	45
3.5 Prosedur Analisis Dokumen.....	46
3.6 Peran Peneliti.....	47
BAB IV TEMUAN DATA.....	48
4.1 Inovasi Pelayanan Publik Menurut Konsep LBIIOI	49
4.1.1 Jenis Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	49
4.1.2 Asal Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	51
4.1.3 Kemitraan Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	53
4.1.4 Lokasi Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	54
4.2 Inovasi Pelayanan Publik dan SDGs Nomor 4.....	58

4.2.1 Kontribusi Inovasi Pada Penyediaan Pendidikan Dasar dan Menengah Gratis Periode 2014-2022.....	60
4.2.2 Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Pra-Sekolah Berkualitas Periode 2014-2022	61
4.2.3 Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Teknik, Kejuruan, Dan Perguruan Tinggi Yang Terjangkau Periode 2014-2022.....	62
4.2.4 Kontribusi Inovasi Dalam Meningkatkan Jumlah Orang Dengan Keterampilan Yang Relevan Untuk Kesejahteraan Keuangan Periode 2014-2022	64
4.2.5 Kontribusi Inovasi Dalam Menghapuskan Semua Diskriminasi Dalam Pendidikan Periode 2014-2022	65
4.2.6 Kontribusi Inovasi Dalam Mewujudkan Literasi dan Numerasi Universal Periode 2014-2022.....	66
4.2.7 Kontribusi Inovasi Pada Pendidikan Pembangunan Berkelanjutan dan Kewarganegaraan Global Periode 2014-2022.....	67
4.2.8 Kontribusi Inovasi Pada Pembangunan dan Peningkatan Sekolah Inklusif Dan Aman Periode 2014-2022	68
4.2.9 Kontribusi Inovasi Terhadap Penyediaan Beasiswa Perguruan Tinggi yang Lebih Luas Untuk Negara-Negara Berkembang Periode 2014-2022	70
4.2.10 Kontribusi Umum Inovasi Terhadap Pencapaian SDGs Nomor 4 Periode 2014-2022	71
BAB V ANALISIS DATA	73
5.1 Inovasi Pelayanan Publik Menurut Konsep LBIPI	74
5.1.1 Jenis Inovasi 2014-2022.....	75
5.1.2 Asal Inovasi 2014-2022	80
5.1.3 Kemitraan Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	86
5.1.4 Lokasi Inovasi 2014-2022	91
5.2 Inovasi Pelayanan Publik dan SDGs Nomor 4.....	96

5.2.1 Kontribusi Inovasi Pada Penyediaan Pendidikan Dasar dan Menengah Gratis Periode 2014-2022.....	98
5.2.2 Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Pra-Sekolah Berkualitas Periode 2014-2022	103
5.2.3 Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Teknik, Kejuruan, Dan Perguruan Tinggi Yang Terjangkau Periode 2014-2022.....	106
5.2.4 Kontribusi Inovasi Dalam Meningkatkan Jumlah Orang Dengan Keterampilan Yang Relevan Untuk Kesejahteraan Keuangan Periode 2014-2022	110
5.2.5 Kontribusi Inovasi Dalam Menghapuskan Semua Diskriminasi Dalam Pendidikan Periode 2014-2022	113
5.2.6 Kontribusi Inovasi Dalam Mewujudkan Literasi dan Numerasi Universal Periode 2014-2022.....	117
5.2.7 Kontribusi Inovasi Pada Pendidikan Pembangunan Berkelanjutan dan Kewarganegaraan Global Periode 2014-2022.....	120
5.2.8 Kontribusi Inovasi Pada Pembangunan dan Peningkatan Sekolah Inklusif Dan Aman Periode 2014-2022	123
5.2.9 Kontribusi Inovasi Terhadap Penyediaan Beasiswa Perguruan Tinggi yang Lebih Luas Untuk Negara-Negara Berkembang Periode 2014-2022	126
5.2.10 Kontribusi Umum Inovasi Terhadap Pencapaian SDGs Nomor 4 Periode 2014-2022	127
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	129
6.1 Kesimpulan Penelitian	129
6.2 Rekomendasi.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131

DAFTAR TABEL

Table 1. Pengumpulan Data	37
Table 2. Jumlah Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022.....	48
Table 3. Jenis Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022	50
Table 4. Asal Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022	52
Table 5. Kemitraan Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022	53
Table 6. Lokasi Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022: Pulau	55
Table 7. Lokasi Inovasi Pelayanan Publik 2014-2022: Provinsi	56
Table 8. Jumlah Inovasi yang Berkontribusi Pada Pemenuhan SDGs No. 4 Periode 2014-2022	58
Table 9. Kontribusi Inovasi Pada Penyediaan Pendidikan Dasar dan Menengah Gratis Periode 2014-2022	60
Table 10. Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Pra-Sekolah Berkualitas Periode 2014-2022	61
Table 11. Kontribusi Inovasi Dalam Memberikan Akses Setara ke Pendidikan Teknik, Kejuruan, Dan Perguruan Tinggi yang Terjangkau Periode 2014-2022	63
Table 12. Kontribusi Inovasi Dalam Meningkatkan Jumlah Orang Dengan Keterampilan yang Relevan Untuk Kesejahteraan Keuangan Periode 2014-2022	64
Table 13. Kontribusi Inovasi Dalam Menghapuskan Semua Diskriminasi Dalam Pendidikan Periode 2014-2022	65
Table 14. Kontribusi Inovasi Dalam Mewujudkan Literasi dan Numerasi Universal Periode 2014-2022	67
Table 15. Kontribusi Inovasi Pada Pendidikan Pembangunan Berkelanjutan dan Kewarganegaraan Global Periode 2014-2022	68
Table 16. Kontribusi Inovasi Pada Pembangunan dan Peningkatan Sekolah Inklusif Dan Aman Periode 2014-2022	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintah yang menjadi tanggung jawab aparaturnya adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 pada tanggal 10 Juli 2003 paragraf 1 butir C diartikan sebagai semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk tujuan memenuhi kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum atau sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan tuntutan aktivitas dalam pelaksanaan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk yang berhubungan dengan barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh pelayanan publik (Utami, 2023). Tata pemerintah yang baik dapat diwujudkan dengan melaksanakan pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis *good governance* juga harus bersifat efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Efektif yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang tepat sasaran dan sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan. Efisien yaitu pelayanan dilaksanakan secara hemat berdaya dan berhasil guna. Transparan yaitu kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersifat terbuka dapat diawasi secara langsung serta dinilai kinerjanya oleh semua orang. Akuntabel memiliki arti pemerintah sebagai pihak penyelenggara bertanggung jawab terhadap kinerjanya dan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya (Maryam, 2016). Dalam upaya mencapai pelayanan publik yang optimal dan sesuai dengan aspek-aspek tersebut perlunya dilakukan inovasi di bidang pelayanan publik.

Hasil atau proses pengembangan, pemanfaatan, perpindahan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk membuat atau memperbaharui suatu produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru dan memberikan nilai tambah disebut dengan inovasi. Inovasi juga dapat berarti ide kreatif, upaya baru yang berbeda dengan yang telah ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, gebrakan dan lain-lain. Walaupun, tidak semua ide baru dapat dikatakan sebagai inovasi (LAN, 2017). Sedangkan Inovasi pelayanan publik menurut beberapa ahli diartikan sebagai aksi kolaboratif diantara pelaksana kebijakan dalam membuat produk inovasi dalam bidang pelayanan publik. Inovasi dimaksudkan menjadi sebuah alat yang menciptakan kerja sama tata kelola pemerintahan (*collaboration governance*) dan pemerintahan berjejaring (*networked government*) (Lopes & Farias, 2020). Beberapa ahli lainnya mengerucutkan kajian inovasi sektor publik dengan memfokuskan pada tipe, jenis, dan karakteristik dari inovasi yang diciptakan. Sebagai contoh, inovasi dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu inovasi pelayanan, produk, kebijakan, proses atau inovasi organisasi, dan tata kelola pemerintahan. Inovasi pelayanan publik dapat merupakan pengembangan ide kreatif dan implementasi solusi baru. Inovasi juga dapat berarti ide dan solusi baru dari pemerintahan sebagai sektor publik (Mahpudin, 2022). Inovasi pelayanan publik berkembang sangat pesat di negara-negara barat. Inovasi ini kemudian menyebar hingga ke negara-negara berkembang termasuk di dalamnya Indonesia. Inovasi pelayanan publik telah menjadi fokus pemerintah di seluruh dunia. pemerintah Indonesia telah berkomitmen mendukung inovasi pelayanan publik melalui kerangka regulasi nasional. Inovasi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 mengenai regulasi inovasi regional yang mengatur bagaimana suatu organisasi melakukan inovasi. Peraturan ini mencakup inovasi di bidang pemerintahan dan pelayanan publik (Suranto, Darumurti, & Eldo, 2022).

Inovasi di bidang pelayanan publik Indonesia dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah Indonesia hingga saat ini masih mengalami berbagai permasalahan yang berimplikasi terhadap buruknya kualitas layanan publik. Permasalahan yang dihadapi dapat berupa kerja birokrasi yang

lama, korupsi, dan kurang memadainya infrastruktur. Komitmen pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan publik ditandai dengan maraknya inovasi di bidang ini. Namun, pengujian kontribusi inovasi pelayanan publik perlu dilakukan sehingga tidak terpaku hanya menghasilkan inovasi secara kuantitatif (Mahpudin, 2022). Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Deby, et al., (2018) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif pada tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lonjakan inovasi yang terjadi hanya sebatas hitungan kuantitatif. Hasil ini selaras dengan jumlah aduan masyarakat kepada Ombudsman perihal maladministrasi pelayanan publik yang menyebabkan Indonesia menempati peringkat 85 dari 126 negara (Mahpudin, 2022).

Inovasi pelayanan publik selain bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, juga sangat penting untuk mendukung tercapainya tujuan SDGs. Hal ini dikarenakan 13 dari 17 tujuan SDGs berhubungan dengan pelayanan publik. Dari 169 target terdapat 59 target dengan presentase 35% berhubungan dengan pelayanan publik. Sedangkan 66 dari 214 indikator membutuhkan pelayan publik spesifik dari beberapa institusi. Dengan adanya inovasi di bidang pelayanan publik dapat membantu menyeimbangkan tiga dimensi dari SDGs dan mengatasi perubahan. Hubungan SDGs dengan inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan tujuan ke 16 yaitu pemerintahan yang efektif, akuntabilitas, dan inklusif. Namun juga saling berhubungan dengan ke-17 tujuan SDGs. Oleh karena itu, apabila pemerintah tidak dapat menyediakan akses terhadap pelayanan publik, kemungkinan besar SDGs tidak akan tercapai. Kewajiban fundamental pemerintah terhadap kebutuhan dasar manusia seperti pekerjaan, air bersih, pendidikan, transportasi, tempat tinggal, infrastruktur, fasilitas kesehatan primer dapat tidak tercapai (UNDP, 2020).

Salah satu poin *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah pendidikan. Ini merupakan poin keempat dari SDGs yang dalam pencapaiannya sangat erat dengan inovasi pelayanan publik. Manfaat inovasi dalam sektor pendidikan diantaranya peningkatan hasil pembelajaran dan kualitas penyelenggaraan

pendidikan, memberikan peluang dan hasil belajar yang setara, menstimulus efisiensi pelayanan publik di sektor pendidikan, dan membantu dalam menghadapi perubahan (OECD, 2014). Manfaat ini sangat sesuai dengan poin ketercapaian SDGs nomor 4 kualitas pendidikan yaitu pendidikan yang setara, inklusif dan menjamin kesempatan *lifelong learning* bagi setiap individu (UN, 2003). Berdasarkan pernyataan Sari, (2019) Indonesia membutuhkan inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan untuk mengurangi angka putus sekolah yang masih tinggi mencapai angka 32. Angka ini menjadikan Indonesia berada di peringkat lebih rendah di bawah Malaysia dan Thailand.

Inovasi pelayanan publik di Sinovik mengikuti perkembangan zaman agar mencapai tingkat efektivitas pelayanan publik yang maksimal. Dengan menggunakan tema “Percepatan Inovasi Pelayanan Publik untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui Transfer Pengetahuan di Tatanan Normal Baru”, KIPP berfokus pada beberapa kategori yaitu pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, pendidikan, kesehatan, ketahanan pangan, pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja, penegakan hukum, tata kelola pemerintahan, pelayanan publik responsif gender, serta perlindungan dan pelestarian lingkungan hidup (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021). Berdasarkan hal ini, terlihat bahwa inovasi pelayanan publik di Sinovik terus berkembang dan dapat beradaptasi dengan urgensi di masa ini. Namun, daerah-daerah terpencil tentunya masih kesulitan untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik (Sipahutar, dkk., 2022).

Inovasi pelayanan publik dilaksanakan untuk turut serta berkontribusi dalam pencapaian SDGs. Hal ini dikarenakan 13 dari 17 tujuan SDGs berhubungan dengan pelayanan publik. Dari 169 target terdapat 59 target dengan presentase 35% berhubungan dengan pelayanan publik (UNDP, 2020). Kontribusi inovasi pelayanan publik terhadap pencapaian poin keempat SDGs dapat diketahui dengan melakukan pengukuran inovasi menggunakan metode *Literature-based Innovation Output Indicator*. Pengukuran inovasi menggunakan metode ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi mengenai inovasi tertentu dari jurnal atau referensi yang

relevan. Kemudian inovasi dikelompokkan berdasarkan keterbaruannya (Alegre, et al., 2005).

Inovasi pelayanan publik yang diklasifikasi menggunakan LBIOI telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai goals pendidikan berkualitas pada *sustainable development goals*. Hal ditunjukkan dengan beberapa contoh inovasi pelayanan publik dalam rentang waktu tahun 2014-2023 berdasarkan data SiNovik di bidang pendidikan yang berkontribusi terhadap pencapaian SDGs poin keempat.

Pertama, *Campus Social Responsibility* (SiNovik Tahun 2015), Inovasi ini bertujuan untuk memberikan transfer ilmu, pengetahuan, dan wawasan kepada anak PMKS (Penyandang Masalah kesejahteraan Sosial) dengan pendampingan dari mahasiswa. Anak PMKS dapat merupakan anak putus sekolah atau anak yang rentan mengalami putus sekolah (PANRB, Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2015, 2015). Keberhasilan program CSR dapat dibuktikan dengan penurunan jumlah anak putus sekolah pada tahun 2014 sebelum adanya program CSR yang mencapai 162 adik asuh menjadi 72 adik asuh (PANRB, Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2015, 2015). Keberhasilan inovasi pelayanan publik ini telah berkontribusi dalam pencapaian target dan indikator poin keempat SDGs yaitu penyediaan pendidikan inklusif dan setara, meningkatkan partisipasi belajar siswa, dan penjaminan akses yang setara untuk masyarakat *indigenous* dan anak dalam kondisi rentan pada tiap tingkat pendidikan dan pelatihan vokasi (UN, 203).

Kedua, Kelas Perahu (SiNovik Tahun 2018). Inovasi yang diusulkan oleh Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menempati peringkat ke-68. Inovasi ini muncul dilatarbelakangi oleh kondisi keluarga di Kabupaten Pangkep yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai nelayan mengharuskan anak-anak turut serta membantu pekerjaan orang tua di laut. Hal ini menyebabkan tingkat kehadiran siswa dikelas sangat rendah (PANRB, TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018, 2018). Hadirnya kelas perahu berkontribusi terhadap penurunan putus sekolah hingga tidak terdapat lagi anak yang putus sekolah. Keberhasilan inovasi pelayanan publik Kelas Perahu telah membantu mencapai target dan indikator SDGs

poin keempat kualitas pendidikan yaitu menjamin semua anak perempuan dan laki-laki menyelesaikan pendidikan primer dan sekunder secara gratis, setara dan memiliki luaran yang berkualitas, meningkatkan partisipasi belajar siswa, dan penjaminan akses yang setara untuk masyarakat *indigenous* dan anak dalam kondisi rentan pada tiap tingkat pendidikan dan pelatihan vokasi (UN, 203).

Ketiga, Gerakan AjarMat (Ayo Belajar Matematika) (SiNovik 2020). Inovasi ini diusulkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Latar belakang dicetuskannya inovasi ini adalah rendahnya andil orang tua terhadap proses pembelajaran numerasi bersama anak. Berdasarkan penelitian Susanto & Danoebroto, (2021) dihasilkan bahwa sebanyak 76,92% orang tua selalu memotivasi anaknya untuk belajar matematika dan 23,08% diantaranya sering. Hal ini membuktikan bahwa orang tua partisipan dapat berperan sebagai motivator dalam proses pembelajaran matematika. Berdasarkan kemampuan membantu anak dalam belajar matematika dihasilkan sebanyak 46,15% merasa bahwa mereka sangat mampu dan 19,23% merasa tidak mampu. Presentase orang tua yang selalu menyediakan waktu untuk mendampingi anak dalam belajar matematika sebesar 53,85% dan jarang sebesar 7,69%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan AjarMat mampu meningkatkan dukungan orang tua terhadap pendampingan pembelajar numerasi pada anak. AjarMat mensosialisasikan pembelajaran matematika dan sains berdasarkan permasalahan sehari-hari. Dengan adanya pembelajaran yang inovatif dan menyenangkan disertai dengan dukungan orang tua akan menghasilkan luaran pendidikan yang optimal. Keberhasilan inovasi pelayanan publik ini telah berkontribusi dalam pencapaian target dan indikator SDGs nomor empat yaitu menjamin semua generasi muda laki-laki dan perempuan memiliki kemampuan literasi dan numerasi (UN, 203).

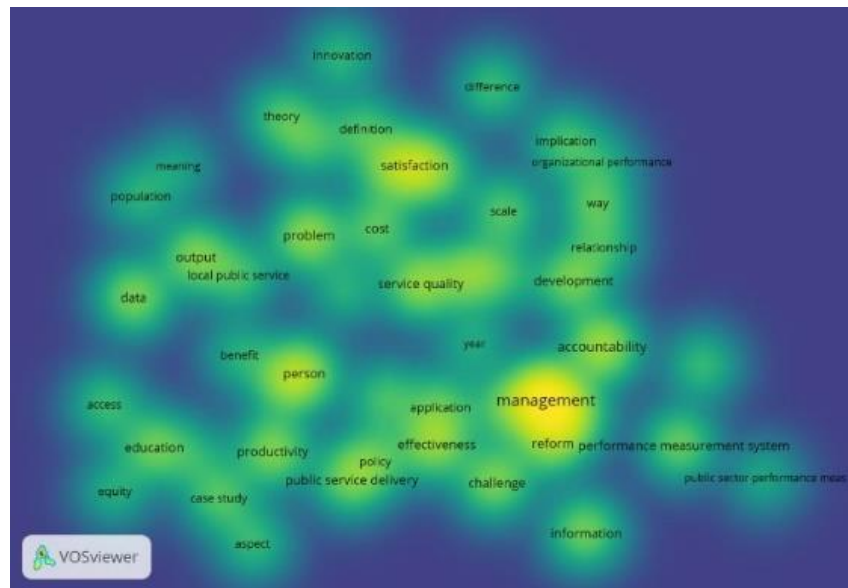
Suatu inovasi pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila terjadi peningkatan kualitas, efisiensi, atau tepat berdasarkan tujuan pemerintah atau layanan. Respon terhadap layanan keperluan domestik dan individu meningkat dan memenuhi harapan publik. Esensi inovasi dapat diukur dari manfaat dari suatu inovasi layanan publik. Manfaat yang diberikan dapat berupa cepat, praktis, dan terjangkau (Sari, 2019). Keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik dapat diukur

menggunakan metode *Literature-based Inovation Output Indicator*. *Literature-based Inovation Output Indicator* pertama kali diinisiasi oleh Edwards dan Gordon (1984). Kemudian Acs dan Audretsch (1990,1993) dan Kleinknecht (1991,1993) mengembangkan dan menyempurnakan prosedur tersebut. Pengukuran inovasi menggunakan LBIO memiliki sejumlah kelebihan seperti metode memungkinkan untuk menghemat tenaga dan biaya karena data yang digunakan berasal dari data sekunder, metode dapat menilai inovasi dari populasi yang berubah, metode dapat diaplikasikan di negara yang berbeda (Coombs, Narandren, & Richards, 1996).

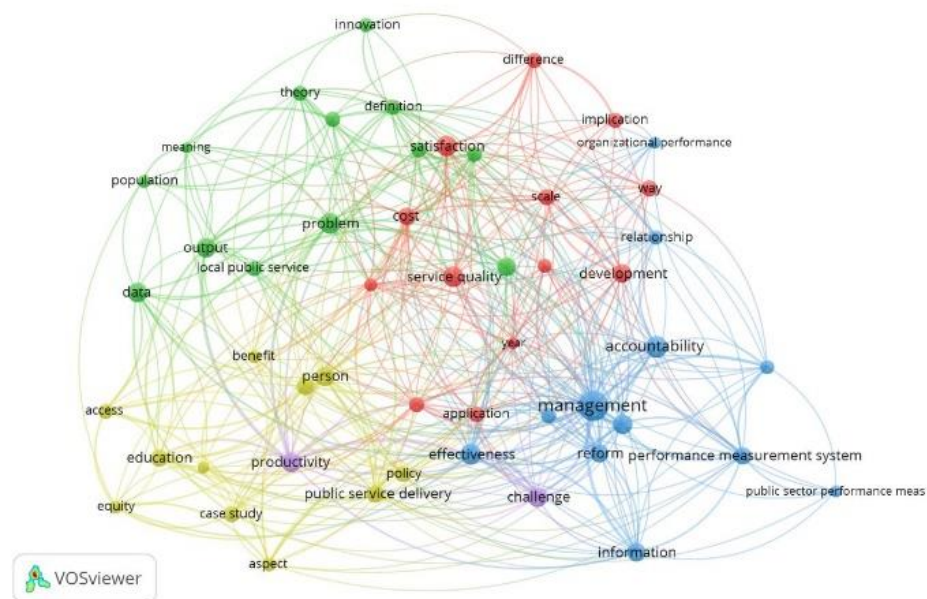
Sebagaimana diuraikan di atas bahwa dari 17 tujuan SDGs, 13 tujuan diantaranya berhubungan dengan pelayanan publik, dimana pendidikan merupakan tujuan atau poin keempat dari SDGs yang dalam pencapaiannya sangat erat dengan inovasi pelayanan publik. Berangkat dari permasalahan bahwa inovasi pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif pada tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lonjakan inovasi yang terjadi hanya sebatas hitungan kuantitatif,

Penelitian mengenai inovasi di Indonesia telah dilakukan sebelumnya dengan dataset Sinovik untuk melihat nilai publik apa saja yang tercipta oleh inovasi pelayanan publik berbasis IT¹. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan konsep Literature Based Innovation Output Indicator dan SDGs nomor 4 sebagai indikator untuk mengklasifikasikan dan mengukur inovasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian terkait klasifikasi inovasi di bidang pelayanan publik dengan menggunakan Literature-based Innovation Output Indicator dalam pencapaian SDGs masih jarang dilakukan, seperti yang disajikan pada gambar berikut.

¹ Andyani, S. N. (2021, July). *What Are The Public Values Created By Indonesian ICT-Based Public Service Innovations?* <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/13415>



Gambar 1. Density Map Visualization
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)



Gambar 2. Network Map Visualization
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Gambar diatas merupakan Density Map Visualization yang membantu menunjukkan kata kunci apa saja yang sering muncul atau sering dibahas oleh peneliti dengan menggunakan saturasi warna. Dimana jika semakin terang warnanya maka semakin sering pula keyword tersebut muncul dan berlaku pula

sebaliknya. Terdapat 840 Publikasi Administrasi Publik sejak 1978 hingga 2023 yang membahas *Public Service Measurement* yang divisualisasikan menggunakan *Density Map Visualization*. Visualisasi ini menggambarkan bahwa term atau kata kunci "*management*" dan "*satisfaction*" memiliki warna terang yang berarti sering diteliti, sedangkan term atau kata kunci "*innovation*" dan "*education*" justru memiliki warna yang redup atau jarang diteliti.

Berdasarkan dari permasalahan bahwa inovasi pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif pada tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lonjakan inovasi yang terjadi hanya sebatas hitungan kuantitatif, ditambah dengan pengukuran inovasi di bidang pelayanan publik menggunakan *Literature-based Innovation Output Indicator* dalam mencapai tujuan SDGs masih jarang dilakukan, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBIOI untuk Mencapai Goals Keempat Sustainable Development Goal”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah inovasi pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif pada tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lonjakan inovasi yang terjadi hanya sebatas hitungan kuantitatif. Hasil ini selaras dengan jumlah aduan masyarakat kepada Ombudsman perihal maladministrasi pelayanan publik yang menyebabkan Indonesia menempati peringkat 85 dari 126 negara (Mahpudin, 2022). Hasil ini selaras dengan jumlah aduan masyarakat kepada Ombudsman perihal maladministrasi pelayanan publik yang menyebabkan Indonesia menempati peringkat 85 dari 126 negara (Mahpudin, 2022). Padahal pelayanan publik di negara demokrasi harus memenuhi tiga kriteria yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* (Jonathan, Ruliana, & Siswanto, 2017).

1.3 Batasan Masalah

Terdapat 891 inovasi di bidang pelayanan publik berdasarkan data Top 99 SiNovik pada rentang waktu 2014-2022. Kurang lebih 78 diantaranya merupakan inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan. Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan untuk mencapai tujuan SDGs poin keempat yaitu kualitas pendidikan. Maka dari itu, data yang dianalisis adalah yang relevan dengan cakupan penelitian.

1.4 Rumusan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah maka didapatkan rumusan penelitian **“Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Mencapai Goals Keempat Sustainable Development Goals?”**

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kontribusi inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan dalam mencapai SDGs poin keempat menggunakan metode *Literature-based Innovation Output Indicator*. Penelitian ini mengkaji lebih jauh lagi mengenai manfaat dan dampak inovasi pelayanan publik untuk mencapai tujuan poin keempat SDGs berdasarkan data Top 99 SiNovik pada rentang waktu 2014-2022.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran konseptual untuk melihat kontribusi inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan dalam mencapai SDGs poin keempat menggunakan metode *Literature-based Innovation Output Indicator*. Kemudian dengan memilih data SiNovik sebagai fokus penelitian, diharapkan hasil penelitian ini dapat menunjukkan pentingnya inovasi pelayanan publik untuk mencapai tujuan SDGs poin keempat yaitu kualitas pendidikan.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Literature-based Innovation Output Indicator* dalam mengukur inovasi pelayanan publik dan kontribusinya dalam pencapaian tujuan SDGs poin keempat. Karena menggunakan data sekunder, pembahasan dan analisis sangat bergantung terhadap ketersediaan informasi Top 99 SiNovik pada rentang waktu 2014-2022. Hal ini menyebabkan beberapa inovasi pelayanan publik tidak dapat dideskripsikan secara maksimal. Pengukuran inovasi dikerucutkan kembali menjadi inovasi yang memiliki kontribusi terhadap pencapaian tujuan keempat SDGs. Semakin sempitnya batasan penelitian dan fokus penelitian memungkinkan terdapat beberapa inovasi pelayanan publik yang tidak terukur.