



**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-PNB/S/V/2023*

**Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses**  
**Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia**

**Skripsi**

**Oleh:**

Inggit Safitri

2017310059

**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-PNB/S/V/2023*

**Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses  
Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia**

**Skripsi**

**Oleh:**

Inggit Safitri

2017310059

**Pembimbing**

Tutik Rachmawati, SIP., MA., Ph.D

**Bandung**

**2024**

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



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Inggit Safitri  
Nomor Pokok : 2017310059  
Judul : Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses  
Penciptaan Pelayanan Publik di  
Indonesia. *Identifying the Actors Involved and Their  
Roles in the Process of Public Service Innovation  
Creation in Indonesia*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada hari Kamis, 11 Juli 2024  
Dan dinyatakan LULUS

**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
**Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P.** :

  
27/07/2024

**Sekretaris**  
**Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D.** :

  
27.07.2024

**Anggota**  
**Kristian Widya Wicaksono, Ph.D.** :

  
28.07.2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Orpha Jane**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inggit Safitri

NPM : 2017310059

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses  
Penciptaan Pelayanan Publik di Indonesia  
*Identifying the Actors Involved and Their Roles in the  
Process of Public Service Innovation Creation in  
Indonesia*

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, 21 Juni 2024

The image shows a handwritten signature in black ink on the left, which appears to be 'Inggit Safitri'. To the right of the signature is a pink and white electronic stamp. The stamp features a QR code, the Garuda Pancasila emblem, and the text 'METERAI ELEKTRONIK 10000 SEPULUH RIBU RUPIAH'.

Inggit Safitri

---

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

II repository.ub.ac.id  
Internet Source

II Submitted to Catholic University of Parahyangan  
Student Paper <1 %

---

II jipp.jatengprov.go.id  
Internet Source <1 %

II repositori.kemdikbud.go.id  
Internet Source <1 %

II sinovik.menpan.go.id  
Internet Source <1 %

---

II docplayer.info  
Internet Source <1 %

---

II id.classicfoxvalley.com  
Internet Source <1 %

---

II rb.bps.go.id  
Internet Source <1 %

---

dspace.uii.ac

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aktor dan perannya serta dinamika keterlibatan aktor negara dan non-negara dalam proses penciptaan inovasi pelayanan publik di Indonesia. Studi ini mengembangkan sebuah kerangka konseptual berdasarkan teori Sellick (2019), yang mengklasifikasikan aktor dalam dua kategori: aktor negara dan non-negara. Untuk memperdalam pemahaman tentang aktor yang terlibat, penelitian ini mengintegrasikan teori ini dengan definisi aktor negara dan non-negara dari berbagai sumber, termasuk perluasan pengertian aktor negara seperti Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif menurut UUD 1945, serta penjabaran lebih lanjut tentang aktor-aktor non-negara seperti Masyarakat Sipil, Media Massa, Institusi Pendidikan, Entitas Sektor Swasta, dan Organisasi Internasional.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan analisis dokumen, memanfaatkan dataset Sinovik tahun 2014-2022 sebagai sumber data sekunder. Melalui analisis ini, penelitian berhasil mengidentifikasi tingkat keterlibatan masing-masing aktor dalam setiap tahap proses inovasi, mulai dari identifikasi peluang hingga merubah sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah merupakan aktor paling dominan, menonjol dalam semua fase proses inovasi, sementara keterlibatan aktor lain bervariasi tergantung pada tahapan proses penciptaannya.

Temuan ini memberikan wawasan penting mengenai bagaimana peran antar berbagai aktor dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi inovasi pelayanan publik, sekaligus meningkatkan partisipasi publik dalam pengembangan dan pelaksanaan layanan. Penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai administrasi publik dan tren inovasi di negara berkembang tetapi juga menawarkan implikasi strategis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi kolaborasi yang optimal di sektor publik.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Peran Aktor Negara dan Aktor Non-Negara, Data Sinovik.

## ABSTRACT

*This research aims to identify both state and non-state actors and their roles, as well as the dynamics of their involvement in the process of creating public service innovations in Indonesia. The study develops a conceptual framework based on Sellick's theory (2019), which classifies actors into two categories: state and non-state actors. To deepen understanding of the actors involved, this research integrates this theory with definitions of state and non-state actors from various sources, including an expanded understanding of state actors such as the Executive, Legislative, and Judicial branches according to the 1945 Constitution, as well as a further elaboration on non-state actors such as Civil Society, Mass Media, Educational Institutions, Private Sector Entities, and International Organizations.*

*The method used is qualitative with a document analysis approach, utilizing the Sinovik dataset from 2014-2022 as a secondary data source. Through this analysis, the study successfully identifies the level of involvement of each actor at every stage of the innovation process, from opportunity identification to system change. The findings indicate that local governments are the most dominant actors, prominent in all phases of the innovation process, while the involvement of other actors varies depending on the stage of the creation process.*

*These findings provide important insights into how the role of various actors can enhance the effectiveness and efficiency of public service innovations, as well as increase public participation in the development and implementation of services. This research not only enriches the literature on public administration and innovation trends in developing countries but also offers strategic implications for policymakers in formulating optimal collaboration strategies in the public sector.*

---

**Keywords:** Public Service Innovation, Roles of State and Non-State Actors, Sinovik Data

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia”**. Penulisan proposal 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. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D. sebagai 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 Ibu sehingga peneliti dapat menuntaskan skripsi ini

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 perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjutak, S.SOS., M.A.P selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan. Seluruh jajaran dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan, Bapak Kristian Widya Wicaksono, Ph.D., Ibu Indraswari, Ph. D., Bapak Prod. Pius Suratman Kartasmita, Drs., M.Si, Ph.D, Ibu Susana Ani Berliyantu, Dra., M.Si, Bapak Hubertus, Bapak Ulber, Ibu Gina, Ibu Maria, Bapak Jeffri, Bapak Trisno Sakti, Bapak Muhammad Maulidza, dan dosen-dosen lain yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama berada di bangku perkuliahan.
5. Terimakasih banyak kepada orang tua peneliti tercinta yaitu: Bapak H Dani Hamdani dan Ibu Mimin Sumini yang selalu memberikan doa tanpa putus, kasih sayang, dukungan serta motivasi yang tidak pernah lelah dan tidak mengharapkan pamrih, serta kakakku Indri Hamdani yang selalu memberikan semangat dan nasihat kepada peneliti selama mengerjakan

karya akhir ini, tidak lupa adikku Aldi Hamdan dan Alvin Muhammad Sena yang selalu menemani peneliti ketika merasa sendiri.

6. Terima kasih juga untuk Ka Nadia, Ayah dan Ibu Ka Nadia, Rushella dan Syifa yang sudah banyak membantu dan menemani dalam melalui masa-masa yang sulit ini. Terima kasih untuk segala bantuan dan perhatiannya.
7. Terimakasih kepada para sahabat Alvira, Dida, Titis, Aisyah, Saepul, Philli, Ka Belghis dan Ka Nanda serta teman-teman online yang sudah selalu mendoakan dan mensupport saya dalam skripsi ini.
8. Serta teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
9. 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.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan.....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	16
2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	16
2.2 Proses Menciptakan Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.3 Aktor yang Terlibat dalam Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.3.1 Aktor Negara di Indonesia .....	32
2.3.2 Aktor Non-Negara di Indonesia .....	52
2.4 Kerangka Konseptual.....	63
2.5 Model Penelitian.....	65
BAB III METODE PENELITIAN .....	66
3.1 Desain Penelitian .....	66
3.1.1 Pendekatan Analisis Dokumen .....	67
3.2 Seleksi Data.....	68
3.2.1 Relevansi Dokumen .....	70
3.2.2 Validitas Data.....	71
3.3 Prosedur Penelitian (Analisis Dokumen).....	73
3.4 Refleksi Penelitian .....	75

3.4.1 Memahami Bias Peneliti/Analisis .....	76
<b>BAB IV TEMUAN EMPIRIS .....</b>	<b>78</b>
4.1 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014 .....	78
4.2 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 .....	81
4.3 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016 .....	85
4.4 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 .....	88
4.5 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 .....	91
4.6 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 .....	95
4.7 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 .....	98
4.8 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 .....	101
4.9 Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022 .....	105
4.10 Rangkaian Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014 s.d 2022 .....	109
<b>BAB V ANALISIS DATA.....</b>	<b>113</b>
5.1 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2014.....	113
5.2 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2015.....	120
5.3 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2016.....	126
5.4 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2017.....	134
5.5 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2018.....	141
5.6 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2019.....	148
5.7 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020.....	154
5.8 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2021.....	160
5.9 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2022.....	166
5.10 Aktor-Aktor yang Terlibat dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2014 s.d 2022.....	172

BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	178
6.1 Kesimpulan.....	178
6.2 Rekomendasi.....	181
6.2.1 Rekomendasi Untuk Pemerintah.....	181
6.2.2 Rekomendasi Penelitian Lanjutan.....	181
REFERENCES.....	183
Buku dan Jurnal.....	183

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014 .....	78
Tabel 2. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 .....	81
Tabel 3. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016 .....	85
Tabel 4. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 .....	88
Tabel 5. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 .....	91
Tabel 6. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 .....	95
Tabel 7. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 .....	98
Tabel 8. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 .....	101
Tabel 9. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022 .....	105
Tabel 10. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014 s.d 2022 .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian untuk Mengidentifikasi Aktor yang Terlibat dalam Proses Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia (Sellick, 2019).....	65
Gambar 2. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014.....	113
Gambar 3. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014 .....	119
Gambar 4. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015.....	120
Gambar 5. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 .....	125
Gambar 6. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016 .....	127
Gambar 7. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016 .....	133
Gambar 8. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017.....	134
Gambar 9. Gambar Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017.....	140
Gambar 10. Gambar Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 .....	141
Gambar 11. Gambar Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.....	147
Gambar 12. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019.....	149
Gambar 13. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 .....	153
Gambar 14. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020.....	155
Gambar 15 Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 .....	159
Gambar 16. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 .....	161
Gambar 17. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 .....	165

Gambar 18. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022.....	167
Gambar 19. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022.....	171
Gambar 20. Proporsi Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014-2022.....	173
Gambar 21. Keterlibatan Aktor dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014-2022.....	175

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Memahami perubahan layanan publik di Indonesia memberikan landasan kontekstual untuk menganalisis evolusi inovasi pelayanan publik. Berdasarkan literatur, layanan publik sering terhambat oleh inefisiensi birokrasi dan masalah aksesibilitas, terutama karena sistem yang terpusat dan kurang responsif terhadap kebutuhan lokal (Wawointana et al., 2019). Gerakan menuju layanan publik yang inovatif dimulai sebagai respons terhadap tantangan ini, dipengaruhi oleh tekanan internal dan tren global menuju tata kelola yang lebih inklusif dan efisien (Bertot et al., 2016). Pergeseran ini terutama ditandai dengan tuntutan pada keterlibatan berbagai aktor termasuk entitas pemerintah, pelaku sektor swasta, masyarakat sipil, dan komunitas yang dilayani (Pramestya & Wibawani, 2021).

Mengidentifikasi kapan dan mengapa pergeseran tren ini terjadi, membantu dalam menilai keadaan saat ini dan potensi pengembangan layanan publik di masa depan. Pemahaman kontekstual ini sangat penting karena menyoroti transisi dari model penyediaan layanan yang sepenuhnya digerakkan oleh pemerintah menjadi model yang mengadopsi peran dari berbagai aktor yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik. Dengan memahami hal ini, kita memiliki dasar untuk menganalisis secara komprehensif tentang dinamika keterlibatan aktor pemerintah maupun non-pemerintah dalam pengembangan inovasi layanan publik (Bekkers & Tummers, 2018).

Dalam pergeseran menuju inovasi layanan publik terintegrasi di Indonesia, beberapa faktor kunci telah memainkan peran penting. Kemajuan teknologi menonjol sebagai katalis yang signifikan, memungkinkan pengembangan platform digital yang mendukung peran multi-aktor (Pratama, 2019). Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan publik tetapi juga memfasilitasi komunikasi dan berbagi data secara real-time di antara berbagai aktor, mendorong pendekatan yang lebih terintegrasi dalam penyampaian layanan (Kassen, 2018).

Perubahan kebijakan pemerintah juga sangat penting dalam mempromosikan peran aktor-aktor yang terlibat (Kekez et al., 2019). Kebijakan yang bertujuan pada desentralisasi, misalnya, telah memberdayakan pemerintah lokal untuk bermitra dengan entitas swasta dan organisasi masyarakat untuk merancang dan melaksanakan layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan lokal (Kekez et al., 2019). Perubahan ini mendorong pendekatan yang lebih partisipatif dalam tata kelola, dimana berbagai aktor secara aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Tekanan ekonomi, seperti kebutuhan untuk mengelola sumber daya terbatas secara efisien di tengah permintaan layanan publik yang meningkat, telah mendorong inovasi yang memerlukan solusi integratif (Jing & Besharov, 2014). Solusi-solusi ini seringkali memanfaatkan investasi bersama dan keahlian dari berbagai sektor, mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas layanan (Jing & Besharov, 2014).

Terakhir, pergeseran dalam ekspektasi publik telah mendorong permintaan untuk layanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif (Jing & Besharov, 2014). Masyarakat semakin berharap untuk dilibatkan dalam proses yang mempengaruhi mereka secara langsung (Jing & Besharov, 2014).

Keterlibatan aktor dalam proses berinovasi dalam layanan publik di Indonesia telah membawa peningkatan besar-besaran dalam berbagai aspek penyampaian layanan (Pratama, 2019). Salah satu dampak yang paling terlihat adalah peningkatan efisiensi secara signifikan. Platform teknologi bersama, hasil kerjasama antara instansi pemerintah dan pelaku sektor swasta, telah mempercepat proses dan mengotomatisasi tugas rutin seperti pengurusan izin (Cahyati, 2023). Ini memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat, mengurangi keterlambatan birokrasi yang sebelumnya sering terjadi (Pratama, 2019).

Dalam hal keterjangkauan atau aksesibilitas, keterlibatan aktor telah memperluas jangkauan layanan ke daerah terpencil dan yang kurang dilayani, sehingga meningkatkan cakupan secara dramatis (KemenPANRB, 2014). Proyek yang melibatkan pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan kelompok masyarakat telah berperan penting dalam menggelar unit layanan bergerak dan pusat layanan berbasis komunitas (KemenPANRB, 2017). Inisiatif-inisiatif ini memastikan layanan esensial dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat, mengurangi hambatan akibat jarak dan biaya (Greén et al., 2014).

Transparansi dalam layanan publik juga mengalami peningkatan yang signifikan. Keterlibatan aktor-aktor biasanya melibatkan beberapa lembaga

pengawas dan partisipasi aktif dari para aktor, yang mendukung peningkatan akuntabilitas (KemenPANRB, 2018). Penggunaan platform digital, di mana masyarakat dapat memantau perkembangan permintaan mereka atau melaporkan masalah secara langsung, menambah transparansi ini (KemenPANRB, 2015).

Keterbukaan ini tidak hanya membangun kepercayaan terhadap lembaga publik tetapi juga memberdayakan masyarakat dengan membuat proses menjadi lebih terbuka dan mudah dipahami.

Terakhir, kepuasan pengguna meningkat karena layanan menjadi lebih disesuaikan dengan kebutuhan khusus komunitas, mencerminkan masukan dan tanggapan yang beragam dari berbagai aktor (Krah & Mertens, 2020). Desain keterlibatan aktor dari layanan ini memastikan bahwa layanan tidak hanya efisien tetapi juga ramah pengguna dan responsif, memenuhi kebutuhan beragam kelompok demografis dalam populasi (KemenPANRB, 2021).

Peningkatan ini menunjukkan manfaat langsung dan tidak langsung dari proses berinovasi dalam penyampaian layanan publik. Mereka menunjukkan betapa efektifnya integrasi upaya berbagai aktor dapat mengatasi inefisiensi administratif dan tantangan sosial yang lebih luas, meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia secara keseluruhan (KemenPANRB, 2016).

Meski ada kemajuan signifikan yang dibawa oleh keterlibatan aktor dalam proses berinovasi dalam penyampaian layanan publik, proses implementasinya tidak lepas dari tantangan dan hambatan (Susilawati, 2022). Salah satu hambatan paling signifikan adalah resistensi terhadap perubahan. Resistensi ini sering kali

berasal dari dalam birokrasi dan masyarakat, disebabkan oleh kurangnya keakraban dengan sistem baru, ketakutan akan kehilangan pekerjaan, atau ketidakpercayaan terhadap proses yang otomatis (Susilawati, 2022). Mengatasi resistensi ini sangat penting dan membutuhkan pelatihan, pendidikan, dan komunikasi yang komprehensif untuk menunjukkan manfaat dan keandalan teknologi baru (Susilawati, 2022).

Mengatasi tantangan-tantangan ini tidak hanya melibatkan solusi teknis tetapi juga perubahan budaya untuk lebih mengapresiasi peran aktor dalam proses berinovasi di sektor pelayanan publik (NESTA, 2018). Para aktor harus mengembangkan strategi yang tidak hanya mengatasi hambatan langsung ini tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan berkelanjutan dan adaptasi (NESTA, 2018). Misalnya, kendala anggaran menjadi tantangan besar, terutama bagi pemerintah lokal yang memiliki sumber daya keuangan terbatas.

Selain itu, kurangnya keterampilan yang diperlukan di antara pegawai pemerintah menghambat penerapan dan pemeliharaan teknologi baru serta platform yang terintegrasi secara efektif (Bretschneider, 2016). Kesenjangan keterampilan digital ini berpengaruh pada kemampuan untuk mengelola, memelihara, dan mengoptimalkan sistem inovatif, sehingga membutuhkan program pendidikan dan pelatihan yang ditargetkan, serta kebijakan yang mendorong pembelajaran dan adaptasi berkelanjutan di antara pekerja layanan publik.

Lebih lanjut, isu teknologi seperti infrastruktur yang tidak memadai atau integrasi yang buruk dengan sistem yang sudah ada, menghambat implementasi solusi baru secara efektif (Bransford, 1988). Menjamin kompatibilitas dan membangun infrastruktur digital yang kuat adalah esensial untuk kelancaran fungsi layanan publik yang inovatif.

Perkembangan tren dalam penyampaian layanan publik menyediakan tolak ukur kritis yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas inisiatif saat ini dan yang akan datang (UNDP, 2023). Dengan membandingkan praktik masa lalu dan saat ini, para pembuat kebijakan dan aktor dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas tentang kemajuan yang telah dicapai dan area yang masih memerlukan peningkatan. Perbandingan ini sangat berharga dalam menilai dampak peran aktor dalam proses berinovasi, karena menonjolkan peningkatan dalam efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan kepuasan pengguna dari waktu ke waktu.

Sebagai contoh, implementasi layanan publik sebelumnya seringkali terkendala oleh waktu proses yang panjang dan interaksi publik yang terbatas. Dengan membandingkannya dengan layanan yang sekarang lebih efisien dan didorong teknologi yang melibatkan banyak aktor, kita dapat dengan jelas melihat peningkatan yang dibawa oleh upaya aktor dalam proses inovasi. Tren ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan inovasi tertentu tetapi juga mengungkapkan di mana harapan belum terpenuhi, di mana kemajuan telah terhenti, atau di mana tantangan baru telah muncul.

Pendekatan ini memungkinkan pembelajaran dari pengalaman masa lalu baik keberhasilan maupun kegagalan yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan dan peluncuran layanan baru. Hal ini juga membantu menetapkan tujuan dan merumuskan rencana yang realistis berdasarkan bukti yang ada. Selain itu, perubahan ini berfungsi sebagai narasi kemajuan yang dapat membangun kepercayaan di antara aktor dan masyarakat, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan dan adaptasi yang berkelanjutan.

Selanjutnya, memahami tren ini memungkinkan aktor untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan strategi efektif yang telah membuahkan hasil. Informasi ini sangat berharga untuk menyempurnakan inisiatif yang ada dan untuk merencanakan inovasi masa depan yang lebih selaras dengan kebutuhan populasi yang berkembang.

Mengkaji inovasi terdahulu dan praktik saat ini dalam penyampaian layanan publik tidak hanya memberikan titik acuan tetapi juga berperan sebagai sumber inspirasi untuk inovasi di masa depan di Indonesia. Dengan mengidentifikasi celah dan peluang dalam sistem yang ada saat ini, penelitian ini bertujuan untuk menyusun panduan strategis tentang langkah-langkah berikutnya, mendorong para aktor untuk menciptakan model kemitraan yang inovatif dan solusi kreatif.

Keberhasilan dan hambatan yang telah tercatat dari inisiatif-inisiatif sebelumnya menunjukkan bidang-bidang di mana inovasi lebih lanjut dapat menghasilkan perbaikan yang signifikan. Misalnya, wilayah yang telah mengalami integrasi teknologi mungkin dapat menjadi inspirasi untuk transformasi digital

serupa pada layanan yang masih dikelola secara manual. Selain itu, model kerjasama yang berhasil di pusat-pusat perkotaan bisa diadopsi untuk daerah pedesaan atau yang kurang terlayani, yang berpotensi mengubah cara penyampaian layanan di daerah tersebut.

Selain itu, diskusi berkelanjutan mengenai inovasi layanan publik memupuk budaya peningkatan berkelanjutan dan keterbukaan terhadap perubahan di antara semua pihak yang terlibat (OECD, 2006). Perubahan budaya ini sangat penting untuk menjaga momentum inovasi, memotivasi karyawan sektor publik, perusahaan swasta, dan organisasi masyarakat untuk berpikir secara proaktif tentang peningkatan penyampaian layanan. Pola pikir bersama ini memastikan bahwa inovasi dalam layanan publik terus berkembang, memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis dan membuka jalan untuk pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Situasi ini juga menumbuhkan kesediaan di antara aktor untuk mengambil risiko yang dihitung dan memulai proyek-proyek baru, meskipun upaya sebelumnya mungkin mengalami kendala. Dengan memanfaatkan pelajaran dari pengalaman masa lalu, aktor dapat mengelola risiko ini lebih baik dan secara bertahap membangun sistem penyampaian layanan yang lebih kuat dan efektif (Downar, 2018). Dengan senantiasa merefleksikan tren masa lalu dan saat ini, aktor tidak hanya dapat memastikan layanan publik di Indonesia tetap responsif dan efisien, tetapi juga membentuk ekosistem yang mendukung inovasi dan adaptabilitas.

**Temuan awal penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan publik di Indonesia melibatkan aktor negara dan non-negara seperti sektor swasta** (KemenPANRB, 2014-2022). Hal ini sejalan dengan tren bahwa peran aktor non-negara masih berlangsung hingga saat ini (KemenPANRB, 2022). Bukti menunjukkan bahwa sektor swasta telah terlibat dalam berbagai inisiatif inovatif, memperlihatkan bahwa kerjasama lintas sektor telah menjadi komponen penting dalam ekosistem inovasi layanan publik di Indonesia (KemenPANRB, 2020). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami keterlibatan dan peran aktor-aktor ini dalam inovasi layanan publik. Berikut adalah contoh temuan awal penelitian:

**1. Mendukung Lingkungan Bisnis yang Menguntungkan melalui Layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru (Sulawesi Selatan) - (KemenPANRB, 2014):**

Inisiatif ini bersifat partisipatif, melibatkan kelompok kerja perizinan yang didukung oleh Lembaga Teknis, LSM, Asosiasi Bisnis, dan organisasi masyarakat sipil lainnya dengan tujuan membangun dukungan yang lebih luas untuk reformasi, pemetaan masalah, dan menerima masukan dari berbagai perspektif termasuk sektor swasta.

**Aktor-aktor yang terlibat:** Pemerintah Daerah Kabupaten Barru, LSM & Asosiasi Bisnis (Masyarakat Sipil), Entitas Sektor Swasta.

**2. RANTANG KASIH (Menghormati Lansia Miskin yang Terlupakan)**

- (KemenPANRB, 2019):

Program Rantang Kasih inovatif karena penerima manfaat mendapatkan makanan siap santap bukan bantuan finansial/material biasa, melibatkan UMKM lokal dekat rumah penerima sebagai penyedia makanan, dan layanan pihak ketiga Gojek Online untuk pengiriman.

**Aktor-aktor yang terlibat:** Pemerintah Daerah Kota Banyuwangi, UMKM (Masyarakat Sipil), Gojek (Entitas Sektor Swasta).

### **3. Pantau Corona Bersama Masyarakat (PANCORANMAS) -** (KemenPANRB, 2022):

Keunikan Pancoran Mas terletak pada pemberdayaan masyarakat yang terstruktur melalui peran aktor lintas sektor termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi melalui *Triage Online* menggunakan *Google Forms* dan pemrograman untuk mengklasifikasikan pasien dalam pemantauan isolasi mandiri guna memaksimalkan layanan yang diterima oleh masyarakat. Kasus ringan dimonitor oleh masyarakat, sementara kasus berat yang memerlukan perawatan di rumah diawasi secara dekat oleh Pusat Kesehatan.

**Aktor-aktor yang terlibat:** Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi, Entitas Sektor Swasta, dan Masyarakat Lokal (Masyarakat Sipil).

Contoh-contoh ini menonjolkan bagaimana peran aktor lintas sektor tidak hanya meningkatkan jangkauan dan efektivitas layanan publik tetapi juga melibatkan metode inovatif untuk mengatasi tantangan di tingkat lokal tertentu.

Setiap kasus menunjukkan peran kritis antara aktor negara dan non-negara sangat penting.

Penelitian berjudul “**Identifikasi Aktor dan Perannya dalam Proses Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia**” ini memperkenalkan beberapa aspek baru ke dalam bidang administrasi publik dan studi inovasi, memberikan informasi tentang dinamika peran aktor lintas sektor. Berikut adalah elemen-elemen kebaruan dari studi ini:

- 1. Analisis Peran Aktor:** Meskipun studi-studi sebelumnya telah mengakui pentingnya peran aktor dalam penyampaian layanan publik, penelitian ini menyediakan analisis terperinci tentang peran dan kontribusi spesifik dari berbagai pelaku (pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil, dll.) pada berbagai tahapan proses penciptaan inovasi. Dengan membedah fungsi dan dampak dari pelaku-pelaku ini secara rinci, studi ini menawarkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana dinamika peran aktor-aktor dalam praktik dan bagaimana mereka berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan inovasi layanan publik.
- 2. Studi Kasus Empiris:** Inklusi studi kasus terperinci dari inisiatif terkini, seperti Layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Barru, RANTANG KASIH, dan PANCORANMAS, menambahkan dimensi praktis ke dalam studi. Kasus-kasus ini dianalisis tidak hanya dari hasilnya tetapi untuk aktor-aktor lain yang mereka libatkan, menawarkan contoh nyata dari konsep

teoritis yang dibahas. Pendekatan ini memberikan bukti nyata tentang bagaimana model teoretis peran aktor-aktor diterapkan di lapangan.

- 3. Implikasi Kebijakan dan Rekomendasi:** Berdasarkan temuan, penelitian ini mengusulkan rekomendasi yang ditargetkan untuk pembuat kebijakan dan praktisi yang bertujuan untuk meningkatkan inovasi dalam layanan publik. Rekomendasi-rekomendasi ini berakar pada konteks Indonesia tetapi memiliki aplikabilitas yang lebih luas, menawarkan wawasan berharga untuk wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam inovasi layanan publik.
- 4. Penelitian Terdahulu:** Berdasarkan temuan, sebelumnya telah ada penelitian yang dilakukan oleh Andayani (2021) yang berjudul *What Are the Public Values Created by Indonesian ICT-Based Public Service Innovation?* yang meneliti Nilai Publik yang dihasilkan oleh SINOVIK berbasis ICT. Kemudian pada tahun 2024, Vinazah melakukan penelitian dengan mengukur inovasi pelayanan publik oleh SINOVIK menggunakan alat ukur *Literature-Based Innovation Output Indicator (LBIIOI)* dan Kontribusi Inovasi Terhadap Pencapaian SDGs Nomor 4 Tentang Pendidikan. Dari penelitian sebelumnya, belum ada yang melakukan penelitian mengenai peran aktor-aktor yang terlibat dalam proses berinovasi untuk inovasi pelayanan publik di Indonesia.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang holistik dalam memahami dan mendokumentasikan kompleksitas peran tiap aktor yang terlibat dalam inovasi layanan publik. Dengan menjembatani konsep teoritis dengan

analisis empiris dan menawarkan wawasan yang dapat dijalankan, studi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur dan praktik administrasi publik dan penyampaian layanan.

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Siapa saja aktor-aktor yang terlibat dalam proses penciptaan inovasi pelayanan publik di Indonesia?
2. Bagaimana peran setiap aktor dalam proses penciptaan inovasi dalam pelayanan publik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi aktor yang terlibat dalam proses penciptaan inovasi pelayanan publik di Indonesia
2. Mengetahui peran setiap aktor dalam proses penciptaan inovasi pelayanan publik

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi bidang administrasi publik dan kebijakan dengan menyediakan informasi empiris tentang strategi yang digunakan oleh aktor-aktor yang terlibat dalam proses penciptaan inovasi pelayanan publik di Indonesia. Temuan ini akan membekali pembuat kebijakan, penyedia layanan, dan aktor lainnya dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana berbagai pelaku berinteraksi dan bekerja sama dalam proses inovasi layanan publik.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan

**Deskripsi Ruang Lingkup:** Penelitian ini akan fokus pada inovasi layanan publik di Indonesia dari tahun 2014 hingga 2022, seperti yang didokumentasikan dalam Set Data Sinovik. Set data ini mencakup deskripsi sekitar 99 inovasi layanan publik pemenang penghargaan per tahun, dengan setiap inovasi dijelaskan secara singkat dalam 1-2 halaman.

**Deskripsi Keterbatasan:** Keterbatasan utama terletak pada sifat deskripsi Set Data Sinovik yang ringkas, yang mungkin tidak menyediakan detail yang lengkap untuk analisis mendalam. Untuk mengatasi ini, penelitian akan berfokus pada mengidentifikasi pola umum dan tema utama di seluruh inovasi daripada evaluasi mendalam terhadap efektivitas atau hasil satuan inovasi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **Ikhtisar Bab:**

- **Bab 1: Pendahuluan** - Memperkenalkan topik penelitian, latar belakang, dan kerangka umum dari penelitian ini.
- **Bab 2: Kajian Literatur**- Meninjau kajian literatur yang ada mengenai inovasi layanan publik, tahapan proses inovasi layanan, dan peran berbagai aktor dalam administrasi publik, yang memberikan dasar teoritis untuk penelitian ini.
- **Bab 3: Metode Penelitian** - Menguraikan desain penelitian, sumber data, dan metodologi yang digunakan untuk pengumpulan dan analisis data, dengan fokus menggunakan Set Data Sinovik.

- **Bab 4: Temuan** - Menyajikan hasil dari analisis, mengeksplorasi peran, kontribusi, dan dinamika interaksi berbagai aktor seperti yang diungkap oleh Set Data Sinovik.
- **Bab 5: Analisis** - Menginterpretasikan hasil penelitian dalam konteks literatur dan kerangka teori yang telah dibahas sebelumnya, serta mempertimbangkan implikasi dari temuan ini terhadap inovasi layanan publik dan peran aktor yang terlibat dalam proses inovasi pelayanan publik di Indonesia.
- **Bab 6: Kesimpulan dan Rekomendasi** - Menyimpulkan hasil penelitian, memberikan rekomendasi praktis untuk para aktor, dan mengidentifikasi peluang untuk penelitian di masa depan.