

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari 80 inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA sepanjang 2015 hingga 2022 (minus 2016) yang dianalisa dengan metode LBIOI didapatkan kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan tipenya sebanyak 57.5% inovasi bertipe evolutionary, 25% bersifat total, 15% bersifat developmental, dan 2.5% bersifat expansionary. Berdasarkan asalnya 98.75% inovasi bersifat domestik dan 1.25% bersifat internasional. Berdasarkan jenis kemitraannya sebesar 86.25% inovasi dilakukan dengan cara bermitra dengan organisasi lain lintas bidang, 11.25% dengan organisasi lain bidang yang sama, dan 2,5% dilaksanakan tanpa bermitra dengan organisasi lain. Sepanjang tahun 2015 hingga 2022 terdapat 80 inovasi pelayanan publik dari 40 negara yang berhasil memenangkan UNPSA. Secara keseluruhan inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA didominasi oleh inovasi evolutionary, domestik, dan berkemitraan lintas bidang sebesar 48.75%.

#### **6.2 Saran**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA didominasi oleh jenis inovasi evolutionary, asal-usul inovasi yang domestik dan kemitraan inovasi yang bermitra dengan organisasi lain lintas bidang.

Dari pola atau dominasi tersebut, penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah perlu mempertimbangkan pola tersebut sebagai acuan dalam membuat atau merancang inovasi pelayanan publik yang ingin dikompetisikan. Akan tetapi, tentu fokus utama diciptakannya inovasi pelayanan publik oleh Pemerintah adalah untuk mengatasi pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan mutu serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakatnya.

1. Berdasarkan bukti empiris yang ditemukan, inovasi pelayanan publik didominasi oleh jenis inovasi *evolutionary*. Seterusnya, diikuti oleh *total*, *developmental* dan *expansionary*. Persamaan *evolutionary*, *total* dan *developmental* adalah layanannya yang baru dan/atau dimodifikasi. Pola ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan publik dalam hal ini Pemerintah perlu meningkatkan kemampuan kreativitasnya untuk mengatasi pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang baru yang dapat diartikan bahwa layanan lama mungkin sudah tidak efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan/atau ada perubahan atau penambahan kebutuhan masyarakat seiring berkembangnya zaman. Maka dari itu, penting juga bagi penyelenggara layanan publik untuk selalu mengikuti tentang perkembangan dan perubahan di masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi dan media komunikasi agar dapat membantu dalam perumusan dan perancangan inovasi pelayanan publik yang menasar langsung pada kebutuhan masyarakatnya.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA didominasi oleh asal-usul inovasinya yang domestik

yang artinya inovasi dibuat dari dalam negeri atau dari organisasi pemerintah dalam negeri dan dibuat berdasarkan masalah yang ada di masyarakat. Ini menunjukkan tentang kapasitas Pemerintah untuk terus kreatif dan kritis dalam mengatasi permasalahan di masyarakatnya. Oleh karena itu, Pemerintah perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia internalnya untuk dapat terus berinovasi. Pemerintah juga perlu mempertimbangkan dan memperhatikan adaptabilitas dari suatu inovasi pelayanan publik agar juga dapat digunakan dalam konteks yang berbeda.

3. Inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA didominasi oleh inovasi yang kemitraannya dengan organisasi lain dengan lintas bidang dan sektor. Hal ini menunjukkan keterlibatan banyak pihak itu meningkatkan peluang keberhasilan terimplementasikannya suatu inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah perlu menjadikan proses kerja sama atau kemitraan dengan organisasi lain lintas bidang sebagai media belajar untuk memperkuat kapasitas internalnya dalam membuat dan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik. Keberhasilan terjalannya dan keberlangsungannya kemitraan juga tidak hanya karena banyak pihak yang terlibat tetapi juga kapasitas masing-masing organisasinya agar dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan keahlian dalam mengimplementasikan dan mengembangkan inovasi pelayanan publik.
4. Penelitian lanjutan dari penelitian ini juga dapat dilakukan untuk masing-masing: jenis inovasi, asal-usul inovasi dan kemitraan inovasi baik dengan menggunakan teori yang digunakan dalam penelitian ini atau menggunakan

teori dan konsep lain yang relevan. Penelitian lanjutannya yang dimaksud bisa dengan topik tentang 1) kriteria kebutuhan berinovasi dalam pelayanan publik (secara spesifik) berdasarkan jenis, asal-usul dan kemitraan inovasi, 2) inovasi dalam revitalisasi pelayanan publik, 3) Menakar “kapasitas” Pemerintah dalam membuat inovasi pelayanan publik berdasarkan jenis inovasi, asal-usul inovasi, dan kemitraan inovasi, dan sebagainya.

Selain itu, untuk membantu kajian atau penelitian sekunder tentang inovasi pelayanan publik yang berbasis dokumen, penyelenggara UNPSA mungkin perlu mempertimbangkan untuk:

1. Meninjau kembali isi atau deskripsi tentang inovasi pelayanan publik dalam deskripsi inovasi (*nomination form*). Terdapat beberapa ketidaksesuaian antara isi atau informasi dengan pertanyaan dalam *nomination form*/deskripsi inovasi. Terdapat juga informasi yang berbentuk poin-poin tanpa ada penjelasan yang dapat menyebabkan kebingungan bagi yang membaca.
2. Mempublikasikan kriteria atau indikator penilaian inovasi pelayanan publik dalam ajang UNPSA yang detail.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asenahabi, B.M. (2019) Basic of Research Design: A Guide to Selecting Appropriate Research Design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6, 76-89
- Baumeister, R.F., & Leary, M.R (1997) Writing narrative literature reviews. *Review of General Psychology*, 1, 311-320. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.1.3.311>.
- Bessant, J. and M. Grunt (1985) *Management and Manufacturing Innovation in the United Kingdom and West Germany* (Gower, Aldershot)
- Bowen, G. A. (2009) 'Document analysis as a qualitative research method', *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. doi: 10.3316/QRJ0902027
- Clapham, D. and Kintrea, K. (2007) Importing housing policy: Housing co-operatives in Britain and Scandinavia. *Housing Studies*, 2(3), pp. 157-169. DOI: 10.1080/02673038708720597.
- Coombs, R., Narandren, P. and Richard, A. (1996) A literature-based innovation output indicator. *Research Policy*, 25, pp. 403-413
- Hardiansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Osborne, S.P. (1998) *Voluntary Organizations and Innovations in Public Services*, London and New York: Routledge
- O'Flynn, J. (2007) From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(3), 353-366.
- Prasad, A. (2019) Innovations in Public Service Delivery: Challenges and Opportunities. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 473-491.

- Said, M.M. (2010) *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*, Malang: UIN Maliki Press
- Snyder, H., Witell, L., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P., (2016). Identifying categories of service innovation: A review and synthesis of the literature. *Journal of Business Research*, 69, 2401-2408. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.01.009>
- Solong, A. dan Muliadi (2020) Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik*, 10(2), pp. 76-86
- Strauss, A., & Corbin, J.M. (1990) *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, London: Sage Publications, Inc
- Sugiyono. (2013) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA
- Sujarweni, Wiratna. (2014) *Metodologi penelitian: lengkap, praktis, dan mudah dipahami*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003) Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. *British Journal of Management*, 14, 207-222 doi:10.1111/1467-8551.00375
- Walker, R. M., Emma L. J. and Robert O. R. (2001) *Managing Public Services Innovations. The experience of English housing association*, Great Britain: The Policy Press
- Walker, R. M., Jeanes, E. and Rowlands, R. (2002) Measuring Innovation - Applying The Literature-Based Innovation Output Indicator to Public Services. *Public Administration*, 80(1), pp. 201-214
- Wong, g., Greenhalgh, t., Westhorp, G., Buckingham, J., & Pawson, R. (2013) RAMESES publication standards: Meta-narrative reviews. *BMC Medicine*, 11, 20. <https://doi.org/10.1186/1741-7015-11-20>.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website:

United Nations, 2023, UN Public Service Awards 2024 (UNPSA)

<https://unric.org/en/un-public-service-awards-2024-unpsa/> (Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2015) *2015 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2015-Winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2017) *2017 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2017-Winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2018) *2018 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2018-winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2019) *2019 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2019-Winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2020) *2020 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2020-winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2021) *2021 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2021-winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations (2022) *2022 UNPSA Winners* URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/Winners/2022-winners>  
(Diakses: Mei-Juni 2024)

United Nations, UNPSA Initiative and SDG's, URL:

<https://publicadministration.un.org/unpsa/database/UNPSA-Initiatives-and-the-SDGs> (Diakses: Juni 2024)