



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

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Inovasi Pelayanan Publik
Pemenang United Nation Public Service Award (UNPSA)

Skripsi

Oleh

Cecilya Widyani Luahambowo

2017310096

Bandung

2024



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

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Inovasi Pelayanan Publik
Pemenang United Nation Public Service Award (UNPSA)

Skripsi

Oleh

Cecilya Widayani Luahambowo

2017310096

Pembimbing

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

Bandung

2024

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Cecilya Widyani Luahambowo
Nomor Pokok : 2017310096
Judul : Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pemenang United Nations Public Service Awards (UNPSA)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana


Pada Kamis, 11 Juli 2024

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

: 


Sekretaris

Tutik Rachmawati, Ph.D

: 

Anggota

Kristian Widya Wicaksono, Ph.D

: 

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cecilya Widyani Luahambowo

NPM : 2017310096

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pemenang United
Nation Public Service Awards (UNPSA)

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, 13 Juni 2024



Cecilya Widyani Luahambowo

ABSTRAK

Nama : Cecilya Widayani Luahambowo
NPM : 2017310096
Judul : Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pemenang United Nation
Public Service Award (UNPSA)

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi sektor publik untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik. Di era modern, tantangan semakin beragam dan kompleks memacu negara-negara untuk beradaptasi dengan tantangan zaman. Inovasi pelayanan publik menjadi suatu hal yang wajib untuk dilakukan untuk mengatasi tantangan zaman yang semakin beragam dan kompleks. ECOSOC berinisiatif untuk mewartakan fenomena ini dengan menggelar ajang tahunan UNPSA untuk menghargai inovasi pelayanan publik yang dianggap memberikan dampak positif. Namun disisi lain fenomena ini cukup jarang ditunjang oleh studi dan kajian ilmiah yang memadai untuk memahami inovasi pelayanan publik.

Teknik LBIOI dapat memberikan analisis yang berguna terhadap inovasi pelayanan publik. Teknik LBIOI merupakan teknik yang dengan metode studi literatur untuk menganalisa karakter suatu inovasi. Dalam penelitian ini pendekatan LBIOI yang digunakan berdasarkan pekerjaan yang pernah dilakukan oleh R. Walker pada tahun 2001. Pendekatan ini berfokus pada teknik klasifikasi baru yang dianggap mampu memberikan konteks yang lebih baik terhadap suatu inovasi.

Setelah ditelusuri diperoleh bahwa inovasi pelayanan publik yang berhasil memenangkan UNPSA didominasi oleh inovasi evolutionary, domestik, dan berkemitraan lintas bidang sebesar 48.75%. Hal ini mengungkapkan beberapa hal penting seperti tantangan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan publik hingga kebutuhan dari penerima pelayanan publik.

Kata kunci: Inovasi pelayanan publik, UNPSA, LBIOI

ABSTRACT

Name : Cecilya Widyani Luahambowo
SID : 2017310096
Title : Analysis of Public Service Innovations Winning the United Nations Public Service Award (UNPSA)

Public service innovation is an effort undertaken by public sector organizations to enhance their service delivery to the public. In the modern era, increasingly diverse and complex challenges compel nations to adapt. Public service innovation has become imperative to address these varied and complex challenges. ECOSOC has taken the initiative to address this phenomenon by hosting the annual UNPSA to recognize public service innovations deemed to have a positive impact. However, this phenomenon is often insufficiently supported by adequate studies and scientific research to understand public service innovations.

The LBIOI technique can provide valuable analysis of public service innovations. LBIOI is a literature-based method for analyzing characters of innovation. This research employs an LBIOI approach inspired by the work of R. Walker in 2001, focusing on a new classification technique believed to provide better context for innovations.

Further investigation reveals that successful UNPSA-winning public service innovations are predominantly evolutionary, domestic, and cross-sector partnerships, accounting for 48.75%. This highlights significant aspects such as challenges faced by public service providers and the needs of service recipients.

Keywords: Public service innovation, UNPSA, LBIOI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pemenang United Nation Public Service Award (UNPSA).

Karya tulis ilmiah ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk memenuhi syarat kelulusan dalam menempuh pendidikan Sarjana Administrasi Publik di Universitas Katolik Parahyangan. Penyelesaian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat terwujud tidak terlepas dari adanya bantuan dan dukungan banyak pihak karena peneliti menyadari bahwa peneliti masih memiliki kekurangan. Pertama-tama, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta, kedua orang tua, Cece Lili, Koko Calvin dan adik Frans yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan memberikan yang terbaik bagi peneliti. Terima kasih telah memberikan bantuan kepada peneliti baik secara materi, moral dan nasihat yang membangun untuk kesuksesan peneliti.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya secara khusus kepada Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali peneliti. Terima kasih atas segala bantuan baik berupa ilmu pengetahuan dan nasihat yang sangat membantu peneliti selama masa perkuliahan, terutama dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia membimbing peneliti yang berada dalam kondisi yang tidak ideal. Terima kasih untuk bimbingan, arahan, kesabaran dan pengertian yang sungguh besar yang diberikan selama masa bimbingan skripsi. Peneliti banyak mendapatkan pelajaran

yang berharga dan mengalami pengalaman baru melalui proses bimbingan dengan Ibu Tutik.

Terima kasih kepada seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Publik. Terima kasih atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dibagikan selama peneliti menempuh pendidikan di Administrasi Publik Unpar. Terima kasih atas juga dukungan moral yang sangat membantu dalam perkembangan diri peneliti.

Terima kasih kepada Stichting Parahyangan Netherland yang memberikan kesempatan serta bantuan beasiswa kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.

Terima kasih kepada seluruh staf FISIP yang membantu dalam kelancaran proses perkuliahan di FISIP.

Terima kasih kepada United Nations yang telah menyediakan data inovasi pelayanan publik yang menjadi pemenang di ajang UNPSA, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik ini.

Terima kasih kepada Kak Nadya. Anda adalah salah satu senior yang peneliti kenal, yang sangat baik, cerdas dan sangat menginspirasi peneliti terutama dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan yang diberikan, baik waktu, tenaga, dan pikiran yang sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian. Terima kasih atas kesempatan berdiskusi. Melalui diskusi dengan Anda, tidak hanya mengingatkan kembali akan materi yang pernah dipelajari selama masa perkuliahan, tetapi juga peneliti mendapatkan banyak pengetahuan baru yang sangat membantu dalam perkembangan penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada Audya W.S. Terima kasih untuk segala bantuan dan dukungan yang luar biasa yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi *partner* yang selalu menyemangati dan memotivasi di setiap langkah serta mengajari peneliti dalam berbagai aspek, salah satunya tentang pentingnya menjaga fokus terutama dalam kondisi yang tidak ideal. Keberadaan Anda tidak hanya memberikan dukungan emosional yang kuat, tetapi juga memberikan kontribusi yang berarti dalam pencapaian akademis peneliti. Dari mendengarkan, mengarahkan, dan memberikan pandangan yang berharga yang membantu dalam penyelesaian skripsi sekaligus dalam perkembangan diri peneliti. Semua upaya Anda telah memberi peneliti kekuatan tambahan untuk terus maju.

Terima kasih kepada Yolanda, Desti, Anastasia, dan Ninda yang merupakan teman-teman terdekat peneliti dari semester awal di Administrasi Publik Unpar. Terima kasih atas kebersamaan yang dilalui bersama serta dukungan, semangat dan tawa yang dibagikan sehingga kehidupan perkuliahan tambah berwarna.

Terima kasih kepada Kak Magda. Anda adalah mentor, kakak, dan teman yang sangat berarti bagi peneliti. Terima kasih atas semua dukungan dan semangat yang diberikan ketika peneliti akan melanjutkan penelitian ini. Dari nasihat-nasihat, masukan, pengalaman yang sangat membantu peneliti dalam mempersiapkan kelanjutan tugas akhir peneliti. Terima kasih juga kepada Asyifa Nur Aini. Anda adalah teman yang jadi salah satu panutan saya. Berteman dengan Anda banyak mengajarkan peneliti banyak hal baik secara langsung atau tidak. Terima kasih juga kepada Carlos. Meskipun kita baru dekat di masa penyelesaian tugas akhir, terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.

Terima kasih kepada Elang, Tobi, Elin, Poli, Tanu, Ari, Okka, Panca yang merupakan rekan-rekan relawan vaksin Unpar yang mengurus data Pcare bersama peneliti. Meskipun kita dari jurusan yang berbeda di Unpar, tapi kebersamaan dan kerja sama yang kita lalui dalam kegiatan relawan vaksin merupakan salah satu pengalaman yang berharga bagi peneliti. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang dibagikan di masa penyelesaian tugas akhir bagi kita semua. Senang mengenal kalian.

Terima kasih juga kepada teman-teman seperbimbingan, Inggit, Dheyana, Ronald, Ali, Harris, Gita, Vienka, Alif dan Salma. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan dalam bimbingan skripsi bersama yang memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Bantuan dan dukungan Anda sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 KAJIAN TEORITIS.....	9
2.1 Inovasi Pelayanan Publik	9
2.2. Literature-Based Innovation Output Indicator	10
2.2.1. Jenis Inovasi.....	12
2.2.2. Asal-usul Inovasi.....	18
2.2.3. Kemitraan Inovasi	18
2.3 Model Penelitian.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1. Rancangan Penelitian.....	21
3.1.1. Metode Penelitian	22
3.1.2. Pendekatan Analisis Dokumen	23
3.2. Pemilihan Data	24
3.2.1. Relevansi Dokumen	24
3.3. Prosedur Penelitian	24
3.4. Prosedur Analisis Dokumen.....	25
BAB 4 TEMUAN	27

4.1. Inovasi Pelayanan Publik Menurut LBIOI	27
4.1.1. Tipe Inovasi Pelayanan Publik	27
4.1.2. Asal-usul Inovasi Pelayanan Publik	29
4.1.3. Jenis Kemitraan Inovasi Pelayanan Publik.....	31
4.1.4. Data Penunjang Inovasi Pelayanan Publik	32
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
5.1. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan LBIOI	35
5.1.1. Tipe Inovasi	35
5.1.2. Asal-usul Inovasi.....	37
5.1.3. Kemitraan Inovasi	39
5.1.4. Lokasi Inovasi, Jumlah Inovasi Tahunan dan Bidang Inovasi	40
5.1.5. Analisis Gabungan Dimensi-dimensi Inovasi	41
BAB 6 KESIMPULAN.....	42
6.1. Kesimpulan	42
6.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tabel Tipologi Osborne	15
Gambar 2. Model Penelitian.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Klasifikasi Tipe Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tipologi Osborne.....	28
Tabel 2.	Rangkuman Klasifikasi Tipe Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tipologi Osborne.....	29
Tabel 3.	Klasifikasi Asal-usul Inovasi Pelayanan Publik	30
Tabel 4.	Rangkuman Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Asal-usul.....	30
Tabel 5.	Klasifikasi Jenis Kemitraan Inovasi Pelayanan Publik	31
Tabel 6.	Rangkuman Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kemitraan.....	32
Tabel 7.	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik per Tahun	33
Tabel 8.	Klasifikasi Inovasi Berdasarkan Benua Inovasi Pelayanan Publik	33
Tabel 9.	Klasifikasi Inovasi Berdasarkan Bidang Inovasi Pelayanan Publik.....	34

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam perkembangan penyelenggaraannya, pemerintah di berbagai negara sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah melalui berbagai proses dan perubahan dalam upayanya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari lima indikator, yaitu: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* (Hardiyansyah, 2011). *Responsiveness* dalam pelayanan publik merupakan sifat yang dapat menggambarkan kemampuan suatu organisasi publik untuk dapat menjawab tantangan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Salah satu wujud tindakan responsif dalam memberikan suatu pelayanan adalah dengan melakukan perubahan dan perbaikan kinerja/layanan yang diberikan.

Melalui upaya untuk memperbaiki layanan/kinerja dan menjawab tantangan yang ada, organisasi swasta maupun publik dituntut untuk melakukan inovasi. Dengan tuntutan untuk berinovasi, pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik yang dilakukannya. Inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat (Solong dan Muliadi, 2020, h. 4).

“Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan” (Said dan Susanto, 2007, h. 27). Secara khusus inovasi pelayanan publik berfokus pada perubahan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Di sebagian besar negara, inovasi pelayanan publik menjadi suatu hal yang gencar untuk diupayakan. Hal ini terjadi karena inovasi pelayanan publik memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat yang diwujudkan melalui perbaikan kualitas pelayanan publik seperti: pemerataan pelayanan publik bagi masyarakat, meningkatnya kualitas hidup masyarakat, manfaat kemajuan teknologi yang dapat dinikmati masyarakat luas, tercapainya kesetaraan, dan lain sebagainya. Hal-hal ini membuat tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik menjadi sesuatu yang umum dituntut dari pemerintah.

Di tengah era dimana inovasi pelayanan publik menjadi suatu hal yang gencar dilakukan oleh berbagai negara, Economic and Social Council (ECOSOC) berinisiatif untuk menyelenggarakan United Nation Public Service Award atau yang biasa disingkat UNPSA sebagai bagian dari peringatan hari pelayanan publik yang biasa disingkat UNPSA sebagai bagian dari peringatan hari pelayanan publik yang diperingati setiap tanggal 23 Juni. UNPSA dalam bidang inovasi pelayanan publik menjadi ajang untuk mengapresiasi pelayanan publik dari berbagai negara

yang dianggap berhasil menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Beberapa negara pun terlihat secara konsisten mengikuti ajang ini; salah satunya Indonesia.

Jika dipandang dari sisi lain, ajang UNPSA dapat menjadi suatu acuan dan bahan pembelajaran mengenai inovasi pelayanan publik yang dinilai berhasil. Disamping itu UNPSA dapat menjadi sumber informasi tentang tantangan seperti apa yang sedang dihadapi oleh masyarakat di berbagai negara di dunia.

Antusias masyarakat dan pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik terus meningkat dibuktikan dengan konsistensi jumlah inovasi pelayanan publik dalam lima tahun terakhir yang didaftarkan pada UNPSA. Sepanjang tahun 2018 hingga 2020 terdapat lebih dari seribu inovasi yang terdaftar di ajang UNPSA.

Meskipun antusias untuk melakukan inovasi tinggi pada era ini, antusias bukan satu-satunya hal yang memacu suatu organisasi untuk melakukan inovasi. Jika ditinjau lebih dalam, secara fundamental inovasi merupakan hal yang harus dilakukan. Keharusan ini merupakan konsekuensi logis dari cara kita memanfaatkan sumber daya. Dari zaman dahulu manusia selalu berhadapan dengan permasalahan sumber daya yang terbatas. Meskipun pada zaman ini tantangan ini datang dengan bentuk yang berbeda namun secara fundamental tantangan tentang sumber daya yang terbatas tetap ada pada zaman ini. Sebagai contoh, jumlah sumber daya berupa dana yang terbatas merupakan masalah pokok bagi nyaris setiap organisasi yang beroperasi di era modern ini. Karena pendanaan yang terbatas disertai dengan tantangan yang semakin banyak dan kompleks, setiap organisasi yang memerlukan pendanaan sebagai penggerak operasional organisasi

mau tidak mau didorong untuk melakukan inovasi untuk dapat melakukan aktivitasnya.

Masalah pendanaan ini pun berlaku juga pada organisasi yang bergerak pada sektor publik. Karena sumber daya yang tersedia terbatas, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik pada akhirnya juga dihadapkan oleh tantangan pendanaan yang terbatas. Jika penyelenggara pelayanan publik abai akan permasalahan ini maka mereka akan menghadapi berbagai masalah seperti gagalnya penyelenggaraan pelayanan publik bahkan kebangkrutan. Hal ini mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan inovasi dalam rangka efisiensi. Dari contoh ini dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik tak luput dari keharusan melakukan inovasi karena faktor sumber daya yang terbatas.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik melalui inovasi, informasi dan kajian tentang ciri-ciri dan karakteristik inovasi pelayanan publik yang berhasil akan sangat bermanfaat. Penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan informasi dan kajian tentang ciri-ciri dan karakteristik inovasi pelayanan publik yang berhasil sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan dan merancang inovasi pelayanan publik.

Namun meskipun demikian, setidaknya sampai tahun 2000, kajian yang memadai dalam ranah inovasi pelayanan publik cukup jarang ditemukan. Hal ini tidak lepas dari fakta bahwa inovasi merupakan suatu hal yang memiliki kompleksitas tinggi. Disamping itu, terdapat ketidaksepahaman akan suatu pendekatan yang dipandang ideal pada bidang inovasi pelayanan publik (Walker,

2001), membuat bidang ini lebih kompleks untuk diteliti. Ketidaksepehaman ini disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah perbedaan paradigma dalam meninjau suatu inovasi.

Namun terlepas dari kendala-kendala tersebut, peneliti dalam bidang pelayanan publik tetap berusaha melakukan berbagai pendekatan dalam menganalisa inovasi pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang dilakukan oleh para peneliti adalah dengan menerapkan teknik yang dipakai untuk menganalisa inovasi pada ranah swasta kepada inovasi pada sektor publik. Salah satu teknik yang dapat dipakai untuk menganalisis inovasi adalah L BIOI (*Literature-based Innovation Output Indicator*).

Pada awalnya teknik ini merupakan teknik yang dikembangkan untuk menganalisis inovasi pada sektor swasta oleh Edwards dan Gordon (1984). Pendekatan sektor swasta terhadap pengukuran inovasi –L BIOI diaplikasikan kepada organisasi sektor publik untuk menjawab celah informasi yang signifikan (Walker *et al*, 2002).

Literature-Based Innovation Output Indicator atau yang bisa disingkat dengan L BIOI adalah sebuah teknik untuk mengidentifikasi karakteristik suatu inovasi berdasarkan data sekunder. Dalam perkembangannya, L BIOI telah mengalami berbagai perubahan, baik dari segi pendekatan yang digunakan untuk mengklasifikasi, teknik pengumpulan data, dimensi penyusunnya, dan pengaplikasiannya. R. Walker pada penelitiannya yang berjudul “*Measuring Innovation -Applying the Literature-Based Innovation Output Indicator to Public*

Service” (2002) ingin menunjukkan pendekatan LBIOI dapat digunakan untuk menganalisis inovasi kebijakan/pelayanan publik.

Pendekatan LBIOI yang dilakukan oleh Walker pada sektor publik memiliki berbagai perubahan dari beberapa pendekatan LBIOI yang lain. Salah satu perubahan yang dilakukan oleh Walker ada pada klasifikasi tipologi Osborne yang digunakannya untuk mengklasifikasi tipe inovasi. Hal ini dilakukan oleh Walker untuk menjawab kritik terhadap pendekatan LBIOI sebelumnya yang dilakukan oleh Coombs pada tahun 1996.

Meskipun terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk menganalisa inovasi pelayanan publik, LBIOI secara konsisten terbukti dapat digunakan untuk menganalisa inovasi pelayanan publik dan memberikan konteks tambahan yang bisa melengkapi konteks inovasi pada penelitian primer. Namun LBIOI pada prakteknya cukup jarang digunakan oleh para peneliti. Peneliti-peneliti lebih cenderung untuk melakukan penelitian inovasi menggunakan data-data yang bersifat primer untuk mendapatkan hasil yang dinilai lebih objektif (Walker 2001).

Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa ada kebutuhan terhadap analisis inovasi pelayanan publik untuk mengetahui apa saja ciri-ciri dan karakter inovasi pelayanan publik yang berhasil. Disamping itu LBIOI merupakan teknik yang dapat digunakan untuk menganalisa karakter inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk menganalisis sifat-sifat pelayanan publik yang menjadi pemenang dari ajang UNPSA menggunakan teknik Literature-based Innovation Output Indicator.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Upaya melakukan inovasi pelayanan publik tentu merupakan fenomena yang baik, namun alangkah lebih baik jika proses tersebut merupakan proses yang terarah dan ditunjang oleh kajian ilmiah. Untuk dapat melihat arah inovasi pelayanan publik yang baik tentu pengetahuan mengenai tantangan yang dihadapi dan karakter inovasi pelayanan publik yang memadai dibutuhkan. Gambaran mengenai inovasi pelayanan publik yang berhasil tentu tidak akan jelas jika tidak ditunjang oleh uraian akademis, maka penulis berinisiatif untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang berhasil memenangkan UNPSA menggunakan metode LBIOI. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian ini adalah: **“Bagaimana jenis, asal-usul dan kemitraan inovasi pelayanan publik yang berhasil memenangkan UNPSA?”**.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Karena adanya kebutuhan penelitian terhadap inovasi pelayanan publik yang memadai dan jaranganya penggunaan metode LBIOI untuk menganalisis inovasi pelayanan publik, peneliti bermaksud untuk melakukan analisis inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA menggunakan metode LBIOI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis, asal-usul, dan kemitraan inovasi pelayanan publik pemenang UNPSA.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik yang dianggap berhasil, wawasan dan kajian pada bidang inovasi pelayanan publik diharapkan dapat memberikan konteks tambahan dan paparan yang dapat berguna untuk perkembangan studi ilmu administrasi publik pada bidang inovasi pelayanan publik. Secara praktis gambaran inovasi pelayanan publik yang berhasil yang dilihat dari jenis, asal-usul, dan kemitraan inovasi diharapkan dapat menjadi acuan, bahan pembelajaran dan pertimbangan bagi pembuat dan penyelenggara layanan untuk merancang inovasi pelayanan publik yang lebih baik dan relevan dengan tantangan yang dihadapi masyarakat.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab 1: Pendahuluan

Bab 2: Kajian Pustaka

Bab 3: Metode Penelitian

Bab 4: Temuan Data

Bab 5: Analisis dan Pembahasan

Bab 6: Kesimpulan