



# MODEL PEMBANGUNAN KAPASITAS PELAYANAN PUBLIK BERKELANJUTAN (Studi terhadap program inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Provinsi Lampung)

(Hibah Penelitian Strategis Nasional Institusi)

Simon S. Hutagalung (0028068102) dan Eko Budi Sulistio (NIDN: 0023097803)

Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung  
Jalan Sumantri Brojonegoro No 1 Gedung Meneng, Bandar Lampung, Lampung- Indonesia  
Email: simon.sumanjoyo@fisip.unila.ac.id



## Abstrak

Studi ini berusaha untuk menggambarkan upaya pemerintah daerah membangun kapasitas layanan publik di daerah melalui program inovasi daerah dan merancang model pembangunan kapasitas layanan publik yang berkelanjutan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang menggabungkan data sekunder dan data primer. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif. Hasil riset diketahui bahwa penguatan program-program inovatif di sektor pelayanan publik perlu mengadopsi model peran inisiatif inovasi sektor publik. Model tersebut menekankan pentingnya identifikasi peran inovasi yang dirancang dalam suatu program terhadap masalah-masalah nyata yang dihadapi, sehingga nantinya akan tercapai kepercayaan publik tentang urgensi inovasi.

**Kata Kunci:** Inovasi Pemerintah, Keberlanjutan, Pelayanan Publik

## Pendahuluan

- Pemerintah daerah saat ini memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang sangat baik bagi masyarakat di wilayahnya, meskipun diketahui memiliki berbagai kapasitas yang berbeda.
- Sebagai wujud keinginan untuk menghasilkan perubahan kapasitas layanan publik itu dimunculkan berbagai program inovatif, meskipun tidak semuanya dapat dikatakan benar-benar inovasi.
- Berdasarkan latar belakang masalah, maka dihasilkan pertanyaan penelitian sebagai berikut; (1). Bagaimana upaya pemerintah daerah di Provinsi Lampung membangun kapasitas layanan publik yang diwujudkan melalui program inovasi layanan publik?, (2). Apa model pengembangan kapasitas inovasi layanan publik yang berkelanjutan di pemerintah daerah ?. (3). Apakah hasil uji model pengembangan kapasitas inovasi layanan publik yang berkelanjutan di pemerintah daerah ?

## Metode

- Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang lokasi penelitian mencakup pemerintah daerah di Provinsi Lampung & secara purposive dipilih 3 daerah; Kota Bandar Lampung, Kabupaten Lampung Utara dan Kabupaten Pesawaran. Dari ketiga daerah tersebut ditentukan masing-masing satu program unggulan yang disepakati oleh pihak pemerintah daerahnya.
- Pengumpulan data lapangan untuk penelitian ini dilakukan dengan teknik : (1). Wawancara dengan informan kunci menggunakan panduan wawancara, (2). Observasi langsung ke lokasi penelitian, dan (3). Ulasan dokumentasi. Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Tahap ini melalui beberapa tahapan yaitu: (1) reduksi data. (2) penyajian data, dan (3) menarik kesimpulan.

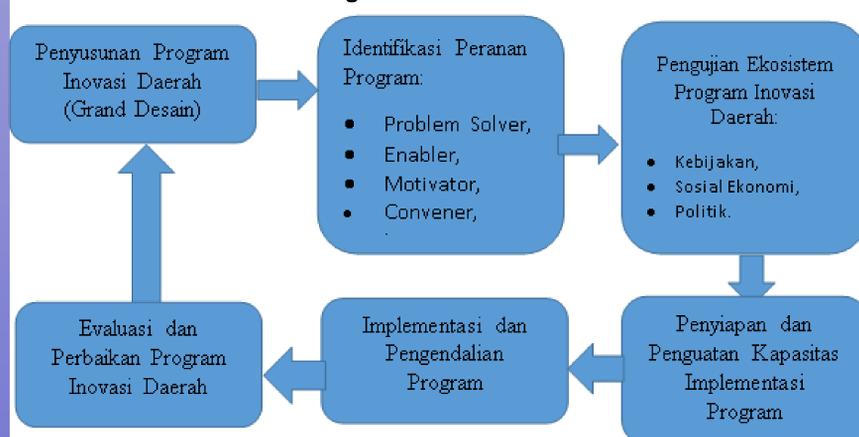
## ANALISIS KAPASITAS PELAKSANAAN PROGRAM

No	Element	Program Pelayanan Kesehatan Gratis	Internet Gratis	Program Homecare
1	misi dan tujuan	Misi dan tujuan jelas, karena merupakan bagian dari program unggulan pemerintah daerah.	Misi dan tujuan jelas, karena mereka adalah bagian dari program unggulan pemerintah. Bukan bagian dari misi dan tujuan utama program pemerintah lokal, itu terlihat seperti program uji coba.	Misi dan tujuan sudah jelas karena ini adalah program unggulan pemerintah daerah.
2	dukungan dan legitimasi Dukungan yang	sangat kuat, dari legislatif dan masyarakat.	Dukungan hanya ada di tingkat eksekutif program.	Dukungan kuat dan legitimasi, pemerintah lokal dan masyarakat mendukung program ini.
3	organisasi dan operasionalisasi	Organisasi pelaksana melibatkan beberapa pihak dengan pembagian kerja tersusun, sehingga dalam operasinya tidak banyak kendala.	Organisasi pelaksana cukup sederhana yang hanya melibatkan agen, mitra, dan teknis. Operasinya menghadapi kendala teknis dan sumber daya	. Organisasi pelaksana melibatkan satu layanan spesifik, beban kerja menjadi salah satu kendala selain dari kendala sumber daya anggaran dan fasilitas layanan.
	Kesimpulan	Program ini memiliki kapasitas yang baik	Program ini tidak memiliki kapasitas yang cukup	Program ini memiliki kapasitas yang cukup meskipun ada kendala.

## Hasil

- ❖ Apabila kapasitas program dirancang secara optimal akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan program yang baik, jika kapasitas program mengalami banyak kendala dan hambatan akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan yang buruk.
- ❖ Model kapasitas pelayanan publik ini dimulai dengan adanya rancangan besar program inovasi lokal yang memprioritaskan peningkatan kualitas layanan publik. Adanya *grand design* merupakan fondasi strategis bagi organisasi aparatur daerah untuk menerjemahkannya ke berbagai kegiatan internal lembaga atau kegiatan yang melibatkan jaringan lembaga.
- ❖ Dari uji model diketahui adanya pengaruh penerapan model pengembangan kapasitas pelayanan publik berkelanjutan terhadap wawasan aparatur birokrasi, serta adanya pengaruh penerapan model pengembangan kapasitas pelayanan publik berkelanjutan terhadap inisiatif inovasi dan kapasitas pelayanan publik

### Model Pembangunan Kapasitas Pelayanan Publik Berkelanjutan Melalui Program Inovasi Daerah



## ANALISIS ASPEK SUSTAINABILITY PROGRAM INOVASI

No	Indikator	Program Pelayanan Kesehatan Gratis	Internet Gratis	Program Homecare
1	Memiliki nilai substantif (secara substantif berharga)	Secara substantif terkait dengan kebutuhan penting masyarakat	Substantif tidak terlalu menjadi kebutuhan mendesak masyarakat. Meskipun tujuan program yang luas belum dapat dinikmati hanya beberapa kelompok	Secara substantif terkait dengan kebutuhan penting masyarakat, meskipun hanya pada aspek pemberian layanan.
2	Berkesinambungan dan berkelanjutan secara politik	Program ini memiliki legitimasi yang kuat karena diatur oleh Peraturan Walikota, secara politik juga memiliki kekuatan sebagai program populer di masyarakat.	Program ini tampaknya merupakan proyek yang memiliki legitimasi di tingkat resmi / OPD saja, sementara dalam kasus dukungan politik juga bukan masalah utama.	Program ini dimandatkan, yang berarti dilaksanakan di tingkat resmi / OPD sementara legitimasinya kuat sebagai program unggulan Bupati, dalam dukungan politik dari program ini menjadi bagian dari isu utama, meskipun banyak catatan / kritik.
3	Secara teknis operasional dan secara administratif layak (secara operasional dan administratif)	Secara teknis operasional program didukung oleh sumber daya yang memadai, secara administratif juga memiliki mekanisme kinerja yang jelas dan legal.	Secara teknis operasional menemukan kesalahan dan kondisi sumber daya kurang optimal, secara administratif program ini dilaksanakan berdasarkan perencanaan proyek.	Secara teknis operasional program didukung oleh sumber daya yang tersedia, tetapi dalam aspek dukungan anggaran dan fasilitas yang dihadapi tidak optimal, secara administratif program tersebut dicatat oleh Dinas.
4	Kesimpulan	Program dia paling layak untuk dilanjutkan secara berkelanjutan	. Program ini tidak memenuhi syarat untuk dilanjutkan. Jika itu harus dilanjutkan maka perlu direvisi dalam hal target, sumber daya dan mekanisme operasional.	Program ini membutuhkan rekondisi jika perlu dilanjutkan. Aspek yang perlu ditingkatkan termasuk sumber daya anggaran, fasilitas dan mekanisme operasional.

Terima Kasih disampaikan kepada Kemenristekdikti, LPPM Unila dan segenap pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini selama dua tahun (2017-2018).

## Kesimpulan

- Program inovasi pada pemerintah daerah di Provinsi Lampung memiliki berbagai karakteristik berbeda, ada program yang memiliki kapasitas baik dan sebaliknya. Demikian juga dalam hal sustainabilitasnya. Jika kapasitas program dirancang secara optimal itu akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan program yang baik juga, sebaliknya jika kapasitas program mengalami banyak kendala dan hambatan itu akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan yang buruk.
- Model pengembangan kapasitas program inovasi dapat dibangun dengan mengadopsi lima peran inovasi program, yaitu *Problem Solver*, *Enabler*, *Motivator*, *Convener*, dan *Integrator*. Selanjutnya menjadi bagian dari proses yang membentuk sebuah siklus.
- Hasil Uji Model melalui analisis t-tes menunjukkan bahwa ada pengaruh model pengembangan kapasitas pelayanan publik berkelanjutan terhadap pandangan/wawasan aparatur birokrasi.

## Referensi

- Bommert, B. (2010). Collaborative Innovation in the Public Sector. *International Public Management Review*, 11(1), 15–33.
- Bourgeois, I., & Cousins, J. B. (2013). Understanding Dimensions of Organizational Evaluation Capacity. *American Journal of Evaluation*, 34(3), 299–319.
- Bourgeois, I., Whynot, J., & Thériault, É. (2015). Application of an organizational evaluation capacity self-assessment instrument to different organizations: Similarities and lessons learned. *Evaluation and Program Planning*, 50, 47–55.
- Brandon, P. R., & Fukunaga, L. L. (2014). The State of the Empirical Research Literature on Stakeholder Involvement in Program Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 35(1), 26–44.
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Houser, C., Trimble, S., Brander, R., Brewster, B. C., Dusek, G., Jones, D., & Kuhn, J. (2017). Public perceptions of a rip current hazard education program: “Break the Grip of the Rip!” *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 17(7), 1003–1024.