

Innovative Strategis in Public Service Management

Rizki Ibnu Rasadi¹, Muhamad Hikmatiar², Tri Listianingsih³, Budi Ilham Maliki⁴

^{1,2,3} Mahasiswa magister manajemen universitas bina bangsa, ⁴Dosen Universitas Bina Bangsa

Abstrak

Diera globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik menjadi krusial untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis di dalam lingkungan pelayanan publik. Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan public adalah ketidaksesuaian harapan customer dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu pelayanan public perlu terus mengupgrade sistem pelayanan dan mengidentifikasi dengan seksama bagaimana perkembangan kebutuhan masyarakat dan lingkungan sekitar terhadap suatu pelayanan sehingga masyarakat bisa menjadi loyal terhadap organisasi tersebut. Cara mengupgrade system pelayanan dengan menerapkan inovasi strategis, Inovasi telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di berbagai negara. Tinjauan pustaka bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan public, factor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi strategis pada pelayanan public, dan bagaimana implementasi yang efektif inovasi strategis pada pelayanan public. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif khususnya library method, berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir dan buku-buku up to date (5 tahun terakhir). Melalui analisis berbagai sumber literatur, tinjauan ini mengungkapkan pentingnya adopsi inovasi strategis dalam konteks manajemen pelayanan publik untuk menghadapi tantangan kompleks dalam era modern. Implikasi praktis dari pendekatan inovatif ini juga dibahas untuk memberikan panduan bagi praktisi dan peneliti dalam mengembangkan strategi yang relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Kata kunci: Inovasi strategis, Manajemen, Pelayanan Publik

Copyright (c) 2024 Rizki Ibnu Rasadi

✉ Corresponding author :

Email Address : rizkiibnurasadi@gmail.com

PENDAHULUAN

Saat ini di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik menjadi krusial untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis di dalam lingkungan pelayanan publik. Permasalahan yang sering dihadapi pada pelayanan public adalah perubahan keinginan customer yang berbeda-beda setiap individu, dimana semua customer tersebut perlu mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan yang diinginkan. Hal tersebut membuat pelayanan public perlu memahami secara

mendalam bagaimana kebutuhan dan keinginan masyarakat dari segi pelayanan public yang nantinya akan meningkatkan performa dari lembaga atau organisasi tersebut(Cinar et al., 2024).

Perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan kompleksitas yang semakin meningkat, manajemen pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu pendekatan yang semakin mendapatkan perhatian adalah inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik. Inovasi strategis ini tidak hanya mencakup penggunaan teknologi modern, tetapi juga melibatkan perubahan paradigma dan proses yang lebih luas dalam meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan pelanggan(Lin et al., 2023).

Salah satu hal yang perlu disiapkan oleh suatu organisasi pelayanan public adlaah mengupgrade system dan sumber daya yang ada di dalamnya melalui adaptabilitas terhadap system digital, karena saat ini masyarakat lebih menginginkan pelayanan yang cepat tanggap, simple, dan mudah difahami. Untuk itu organisasi pelayanan public harus menerapkan manajemen strategis yang dapat menjawab tantangan tersebut, salah satunya menerapkan inovasi strategis, pengelolaan sumber daya manusia atau talent manajemen dan terus mengevaluasi hasil pelayanan sehingga terus terpantau hasil dan feedback dari masyarakat terhadap system pelayanan yang diterapkan(Zhang et al., 2023).

Inovasi strategis dalam konteks manajemen pelayanan publik tidak hanya mencakup penggunaan teknologi baru, tetapi juga melibatkan strategi-strategi baru dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi kebijakan serta program-program pelayanan publik. Hal ini melibatkan berbagai aspek, seperti pengembangan kapasitas organisasi, keterlibatan aktif masyarakat, penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, dan penggunaan data dan analisis untuk pengambilan keputusan yang lebih baik(Jacob Fernandes França et al., 2023).

Tinjauan pustaka tentang inovatif strategis dalam manajemen pelayanan publik akan menggali berbagai teori, konsep, dan temuan penelitian terkait untuk memahami bagaimana inovasi strategis dapat diterapkan secara efektif dalam meningkatkan kualitas, keterjangkauan, dan responsivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik meliputi dukungan kebijakan yang kuat, ketersediaan sumber daya yang memadai, kolaborasi antara berbagai pihak terkait, serta budaya organisasi yang mendorong kreativitas, fleksibilitas, dan pembelajaran berkelanjutan(Gu et al., 2024).

Dengan demikian, tinjauan pustaka ini akan memberikan landasan teoritis dan konseptual yang kuat untuk memahami esensi, tantangan, dan potensi dari inovatif strategis dalam konteks manajemen pelayanan publik(Funko et al., 2023).

Kajian Teori

Strategic Innovation

Inovasi strategis adalah proses menciptakan dan menerapkan ide, produk, atau layanan baru yang secara signifikan meningkatkan nilai bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Inovasi strategis membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang visi dan misi organisasi. Ini melibatkan pengembangan ide dan implementasi solusi yang secara langsung mendukung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Inovasi strategis bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini melibatkan pengembangan produk, layanan, atau proses baru yang memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan atau pengguna dibandingkan dengan pesaing(He et al., 2023).

Inovasi strategis membutuhkan kolaborasi yang kuat antara berbagai pihak di dalam dan di luar organisasi, termasuk karyawan, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya. Keterlibatan stakeholder penting untuk memastikan bahwa inovasi tersebut relevan dan berhasil diimplementasikan. Inovasi strategis seringkali didorong oleh kemajuan teknologi dan penggunaan data yang cerdas. Organisasi perlu memanfaatkan teknologi baru dan menganalisis data secara efektif untuk mengidentifikasi peluang inovasi dan mengambil keputusan yang didasarkan pada bukti. Inovasi strategis membutuhkan fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis dan tuntutan pasar. Organisasi yang responsif terhadap perubahan memiliki kemampuan untuk merespons peluang dan tantangan dengan cepat, sehingga memungkinkan mereka tetap relevan dan kompetitif(Chen et al., 2023).

Inovasi strategis mengacu pada upaya perencanaan dan implementasi ide, produk, atau proses baru yang secara signifikan mempengaruhi arah dan kinerja suatu organisasi atau entitas. Ini melibatkan penggunaan sumber daya yang ada dengan cara yang baru dan berbeda untuk menciptakan nilai tambah atau keunggulan kompetitif(Lo et al., 2024). Ada beberapa karakteristik utama dari inovasi strategis: pertama, Inovasi strategis harus sejalan dengan visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi. Ini memastikan bahwa inovasi mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang. Kedua, Inovasi strategis harus memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja organisasi, baik dalam hal efisiensi, produktivitas, diferensiasi produk, atau pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Ketiga, Inovasi strategis harus mempertimbangkan penggunaan sumber daya organisasi secara efektif, termasuk modal, SDM, dan teknologi, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keempat, Pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses inovasi strategis tidak dapat diabaikan. Ini melibatkan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, rekan bisnis, dan pihak terkait lainnya. Kelima, Inovasi strategis harus memiliki kerangka waktu yang relevan dengan perubahan pasar, teknologi, dan lingkungan bisnis. Ini memungkinkan organisasi untuk tetap kompetitif dan responsif

terhadap perubahan. Keenam, Inovasi strategis tidak hanya tentang menciptakan sesuatu yang baru, tetapi juga tentang memastikan keberlanjutan dan adaptasi terhadap perubahan yang terus-menerus(Duan et al., 2024).

Dengan mengembangkan dan menerapkan inovasi strategis secara efektif, organisasi dapat meningkatkan daya saing, efisiensi, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang dinamis.

Public Service

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, keamanan, dan administrasi publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Pelayanan publik bisa bersifat esensial dan penting bagi kehidupan sehari-hari, seperti layanan kesehatan dan pendidikan, atau bersifat administratif seperti penerbitan dokumen resmi(Rathnayake et al., 2024).

Pelayanan publik dapat bersifat universal, dimana layanan tersebut tersedia untuk semua orang tanpa diskriminasi, atau terfokus pada kelompok tertentu yang membutuhkan, seperti program bantuan sosial untuk keluarga miskin. Kualitas pelayanan publik mencakup aspek seperti kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan akses, akurasi informasi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk menangani keluhan dan masukan dari pengguna layanan. Pelayanan publik yang baik harus transparan dalam proses penyediaannya, termasuk pengelolaan anggaran dan pengambilan keputusan. Selain itu, lembaga atau individu yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut harus akuntabel dan siap menerima pertanggungjawaban atas kinerja mereka(Ma & Yang, 2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik sering kali melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat, baik melalui mekanisme partisipatif dalam pengambilan keputusan maupun melalui umpan balik yang konstruktif untuk memperbaiki layanan. Lembaga pemerintah dan lembaga publik lainnya harus terus berinovasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi dan praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Pelayanan publik yang berkualitas dan efektif sangat penting untuk memastikan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat serta membangun kepercayaan dan legitimasi terhadap lembaga pemerintah dan publik(Samha, 2023).

Manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian sumber daya yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada

masyarakat. Tujuan utama dari manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik(Wandelt & Wang, 2024).

Manajemen pelayanan publik melibatkan berbagai aktivitas, seperti: Perencanaan, Merumuskan tujuan, strategi, dan kebijakan yang akan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengorganisasian, Menetapkan struktur organisasi, mengalokasikan sumber daya (manusia, keuangan, dan materiil), serta menetapkan tugas dan tanggung jawab bagi setiap bagian atau unit kerja. Pelaksanaan, Melakukan kegiatan operasional sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, termasuk pengelolaan sumber daya, penyediaan layanan, dan interaksi dengan masyarakat. Pengawasan, Memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi serta memastikan bahwa standar pelayanan tercapai dengan baik. Pengawasan juga mencakup identifikasi masalah atau hambatan yang mungkin timbul dalam proses penyediaan pelayanan. Pengendalian, Mengambil tindakan perbaikan atau perubahan jika ditemukan ketidaksesuaian antara hasil yang dicapai dengan standar yang ditetapkan(Ammirato et al., 2023).

Manajemen pelayanan publik juga melibatkan aspek kepemimpinan yang kuat, pengembangan keterampilan dan kompetensi pegawai, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan. Dengan manajemen yang baik, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, inovatif, dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat(Liu et al., 2023).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif khususnya library method, berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir dan buku-buku up to date (5 tahun terakhir). Sebelum paper dipublikasikan dilakukan FGD (focus group discussion) terlebih dahulu dalam lingkup terbatas bersama dosen pembimbing dan teman sejawat, hasil perbaikan itulah menjadi paper final untuk di publikasikan.

HASIL DAN DISKUSI

Konsep Inovasi Strategis dalam Manajemen Pelayanan Publik

Penelitian (Lech et al., 2023) menjelaskan Konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik mengacu pada pendekatan yang memadukan strategi inovatif dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi strategis ini melibatkan identifikasi dan penerapan solusi kreatif dan berkelanjutan yang mampu mengubah cara kerja organisasi pelayanan publik untuk mencapai hasil yang lebih baik(Olszak, 2022).

Beberapa elemen kunci dari konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik meliputi: pertama Pengembangan Ide dan Riset, Organisasi pelayanan publik perlu mendorong pengembangan ide baru dan melakukan riset untuk mengidentifikasi peluang inovasi yang dapat meningkatkan layanan mereka. Hal ini dapat melibatkan kolaborasi dengan lembaga riset atau akademisi(Susanty et al., 2023).

Kedua, Penerapan Teknologi, Penggunaan teknologi modern seperti kecerdasan buatan, analisis data, dan platform digital dapat menjadi landasan untuk inovasi strategis dalam memperbaiki proses dan mengoptimalkan pengalaman pengguna(Bastidas et al., 2023).

Ketiga, Partisipasi Masyarakat, Melibatkan masyarakat dalam proses inovasi dapat meningkatkan responsifitas layanan publik terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini dapat dilakukan melalui forum partisipatif, survei, atau aplikasi teknologi yang memungkinkan feedback langsung dari masyarakat(Manalu et al., 2023).

Keempat, Kemitraan dan Kolaborasi, Inovasi strategis sering kali melibatkan kemitraan dengan sektor swasta, LSM, atau komunitas lokal untuk mengembangkan solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan(Monzón et al., 2023).

Kelima, Pengukuran Kinerja dan Evaluasi: Penting untuk memiliki metrik yang jelas dan evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas inovasi strategis dalam meningkatkan pelayanan publik. Ini membantu organisasi untuk terus melakukan perbaikan dan penyesuaian(Carver et al., 2023).

Dengan menerapkan konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik, organisasi dapat menghadirkan solusi yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan yang disediakan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inovasi Strategis pada Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian dari (Lech et al., 2023) menjelaskan Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi strategis pada pelayanan publik mencakup beberapa elemen kunci yang perlu dipahami dalam konteks manajemen pelayanan publik yang efektif. Pertama, Komitmen Pemimpin, Komitmen pemimpin merujuk pada tingkat keterlibatan dan dedikasi seorang pemimpin terhadap tujuan, nilai-nilai, visi, dan misi organisasi yang dipimpinnya. Komitmen pemimpin merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, memotivasi anggota tim, dan mencapai keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Komitmen dan dukungan yang kuat dari para pemimpin publik sangat penting dalam mendorong inovasi strategis. Pemimpin yang visioner dan proaktif cenderung mendorong budaya inovasi di dalam organisasi(Remme & Jackson, 2023).

Sejalan dengan penelitian (Goyal et al., 2022) menjelaskan Kedua, Budaya Organisasi, Budaya organisasi merupakan nilai-nilai, norma, keyakinan, sikap, dan perilaku yang menjadi bagian dari identitas suatu organisasi. Ini mencakup cara orang-orang dalam organisasi berinteraksi, memecahkan masalah, mengambil keputusan, dan mengelola konflik. Budaya organisasi dapat tercermin dalam berbagai aspek, seperti komunikasi, struktur hierarki, gaya kepemimpinan, serta kebijakan dan prosedur yang ada. Budaya organisasi yang mendukung inovasi juga berperan penting. Organisasi yang mempromosikan keberanian untuk mengambil risiko, belajar dari kegagalan, dan mendorong kreativitas cenderung lebih inovatif (Rodríguez Bolívar et al., 2023).

(Olszak, 2022) menjelaskan Ketiga, Ketersediaan Sumberdaya, Ketersediaan sumber daya manusia mencakup jumlah dan kualitas tenaga kerja yang tersedia untuk melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan. Sumber daya finansial mencakup dana dan aset keuangan lainnya yang diperlukan untuk membiayai aktivitas atau proyek. Ketersediaan waktu mengacu pada waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas atau proyek, serta bagaimana waktu tersebut diatur dan dikelola dengan efisien. Sumber daya peralatan mencakup alat dan teknologi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau menyediakan layanan. Sumberdaya seperti anggaran, teknologi, dan SDM yang memadai juga memengaruhi kemampuan organisasi untuk melakukan inovasi strategis. Tanpa dukungan sumberdaya yang cukup, inovasi mungkin sulit dilaksanakan (Gelter et al., 2022).

Keempat, Keterlibatan Stakeholder, Melibatkan berbagai pihak terkait, seperti masyarakat, sektor swasta, dan lembaga lainnya, dapat memperluas pemahaman dan dukungan terhadap inovasi strategis dalam pelayanan publik. Proses melibatkan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu inisiatif atau proyek. Stakeholder ini bisa berupa individu, kelompok, organisasi, atau entitas lain yang dapat dipengaruhi oleh atau memiliki pengaruh terhadap keputusan dan hasil dari suatu aktivitas atau kegiatan (Putro et al., 2021).

Kelima, Kesiapan Organisasi, Kesiapan organisasi merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk menghadapi dan menyesuaikan diri dengan perubahan, tantangan, dan peluang yang muncul di lingkungannya. Hal ini meliputi berbagai aspek seperti infrastruktur, sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan proses internal yang mendukung kinerja dan keberlanjutan organisasi. Tingkat kesiapan organisasi untuk mengadopsi perubahan juga menjadi faktor penting. Organisasi yang memiliki sistem dan proses yang fleksibel dan adaptif akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan inovasi strategis (Carpentieri et al., 2022).

Keenam, Pengukuran Kinerja, proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu entitas atau individu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk memantau, menilai, dan meningkatkan kinerja secara sistematis dan terukur. Proses ini melibatkan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil untuk

memberikan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan dan perencanaan ke depan. Adanya sistem pengukuran kinerja yang jelas dan terukur juga dapat memengaruhi inovasi strategis. Organisasi yang memiliki mekanisme untuk mengevaluasi dampak inovasi dan memperbaiki strategi berdasarkan hasil evaluasi akan lebih efektif dalam mengembangkan inovasi yang berkelanjutan(Hilmawan et al., 2023).

Dengan memahami dan mengintegrasikan faktor-faktor ini secara holistik, organisasi pelayanan publik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi strategis dan meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bagaimana Implementasi Inovasi Strategis yang Efektif pada Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian dari (Susanty et al., 2023) menjelaskan Implementasi inovasi strategis yang efektif pada pelayanan publik melibatkan beberapa langkah kunci dan faktor yang perlu dipertimbangkan. Berikut adalah langkah bagaimana implementasi inovasi strategis dilakukan secara efektif pada pelayanan publik(Saputra et al., 2021):

Pertama, Analisis Kebutuhan dan Tantangan, Langkah awal dalam implementasi inovasi strategis adalah melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pelayanan publik. Ini mencakup pemahaman yang baik tentang kebutuhan masyarakat, regulasi yang berlaku, dan tren serta perkembangan terkini dalam bidang pelayanan yang bersangkutan(Bastidas et al., 2023).

Kedua, Penetapan Tujuan dan Visi, Setelah menganalisis kebutuhan dan tantangan, langkah berikutnya adalah menetapkan tujuan dan visi inovasi strategis. Tujuan ini harus jelas, terukur, dan terkait langsung dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik yang disediakan(Manalu et al., 2023).

Ketiga, Pengembangan Rencana Strategis, Setelah tujuan dan visi ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengembangkan rencana strategis yang mendetail. Rencana ini mencakup langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk mencapai tujuan inovasi strategis, termasuk alokasi sumber daya, jadwal pelaksanaan, dan evaluasi kinerja(Monzón et al., 2023).

Keempat, Partisipasi dan Kolaborasi, Implementasi inovasi strategis pada pelayanan publik seringkali melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Penting untuk mendorong partisipasi aktif dan kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, organisasi masyarakat, dan masyarakat umum(Remme & Jackson, 2023).

Kelima, Penerapan Teknologi dan Inovasi, Teknologi sering menjadi salah satu kunci dalam implementasi inovasi strategis pada pelayanan publik. Penggunaan teknologi yang tepat, seperti sistem informasi terintegrasi, aplikasi mobile, atau teknologi cerdas lainnya, dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik(Rodríguez Bolívar et al., 2023).

Keenam, Pemantauan dan Evaluasi, Langkah terakhir tetapi tidak kalah pentingnya adalah pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi inovasi strategis. Ini melibatkan pengukuran kinerja, mengidentifikasi perubahan yang dibutuhkan, dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas inovasi strategis (Gelter et al., 2022).

Dengan memperhatikan langkah-langkah di atas dan memastikan keterlibatan aktif dari berbagai pemangku kepentingan, implementasi inovasi strategis pada pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pertama, Konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik mengacu pada pendekatan yang memadukan strategi inovatif dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan menerapkan konsep inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik, organisasi dapat menghadirkan solusi yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan yang disediakan.

Kedua, factor-faktor yang mempengaruhi inovasi strategis pada pelayanan public meliputi: komitmen pemimpin, budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, keterlibatan stakeholder, kesiapan organisasi dan pengukuran kinerja. Dengan memahami dan mengintegrasikan faktor-faktor ini secara holistik, organisasi pelayanan publik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi strategis dan meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga, langkah-langkah mengimplementasikan inovasi strategis meliputi: analisis kebutuhan dan tantangan, penetapan tujuan dan visi, pengembangan rencana strategis, partisipasi dan kolaborasi, penerapan teknologi dan inovasi, pemantauan dan evaluasi. Dengan memperhatikan langkah-langkah di atas dan memastikan keterlibatan aktif dari berbagai pemangku kepentingan, implementasi inovasi strategis pada pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Implikasi

Implikasi dari analisis tinjauan pustaka ini adalah sebagai berikut: pertama, Peningkatan Kolaborasi, Implementasi inovasi strategis dalam manajemen pelayanan publik akan mendorong kolaborasi yang lebih baik antara berbagai lembaga dan pemangku

kepentingan. Hal ini dapat menghasilkan sinergi yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Kedua, Pengembangan Kapasitas, Fokus pada inovasi strategis akan mendorong pengembangan kapasitas di dalam organisasi pelayanan publik. Ini termasuk pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan teknologi baru, proses kerja yang lebih efisien, dan pendekatan yang lebih adaptif terhadap perubahan.

Ketiga, Peningkatan Responsivitas, Adopsi inovasi strategis dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan yang lebih inovatif dan adaptif, organisasi pelayanan publik dapat lebih cepat dan efektif dalam memberikan solusi terhadap berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Keempat, Penguatan Kepercayaan, Inovasi strategis yang berhasil dalam manajemen pelayanan publik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Ketika masyarakat melihat adanya perubahan positif dan pelayanan yang lebih baik, kepercayaan dan dukungan terhadap pemerintah juga akan meningkat.

Kelima, Peningkatan Daya Saing, Dengan mengadopsi inovasi strategis, organisasi pelayanan publik dapat meningkatkan daya saingnya baik di tingkat lokal maupun internasional. Ini dapat menciptakan peluang baru untuk kolaborasi dengan sektor swasta, organisasi non-pemerintah, dan lembaga internasional untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik.

Suggestion

Dari hasil analisis tinjauan pustaka diatas berikut adalah beberapa saran untuk tinjauan pustaka mengenai "Inovatif Strategis dalam Manajemen Pelayanan Publik": Pertama, Tinjau perkembangan strategi inovasi dalam konteks pelayanan publik, termasuk penggunaan teknologi baru, model bisnis yang inovatif, dan pendekatan kreatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedua, Teliti tentang metode dan alat pengukuran kinerja inovasi yang efektif dalam konteks pelayanan publik, serta dampaknya terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Ketiga, Fokus pada peran kepemimpinan yang inovatif dalam mendorong perubahan positif dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk strategi kepemimpinan transformasional dan adaptif. Keempat, Tinjau tentang pentingnya kolaborasi antarlembaga pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam merancang dan melaksanakan inovasi strategis dalam pelayanan publik. Kelima, Teliti tentang strategi pengelolaan risiko yang efektif dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang mungkin timbul selama implementasi inovasi dalam pelayanan publik.

Referensi :

- Ammirato, S., Felicetti, A. M., Linzalone, R., Corvello, V., & Kumar, S. (2023). Still our most important asset: A systematic review on human resource management in the midst of the fourth industrial revolution. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(3), 100403. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100403>
- Bastidas, V., Reyachav, I., & Helfert, M. (2023). Design principles for strategic alignment in smart city enterprise architectures (SCEA). *Procedia Computer Science*, 219(2022), 848–855. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.359>
- Carpentieri, G., Papa, R., & Guida, C. (2022). Promoting integrated urban development. An application in Naples metropolitan area. *Transportation Research Procedia*, 60(2021), 488–495. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.12.063>
- Carver, J. R., Paulo, U. D. S., Paulo, S., Meléndez, G. C., & Ruddy, K. J. (2023). Full Issue PDF. *JACC: CardioOncology*, 5(4), I-CXLII. [https://doi.org/10.1016/s2666-0873\(23\)00231-4](https://doi.org/10.1016/s2666-0873(23)00231-4)
- Chen, L. Y., Zhou, W. W., Hsieh, W. Z., & Chou, R. J. (2023). Establishing a professional learning community for cultivating future design talents using a ‘peer coaching’ mechanism. *Heliyon*, 9(10), e20906. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20906>
- Cinar, E., Demircioglu, M. A., Acik, A. C., & Simms, C. (2024). Public sector innovation in a city state: exploring innovation types and national context in Singapore: Public sector innovation in Singapore. *Research Policy*, 53(2), 104915. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104915>
- Duan, K., Pang, G., & Lin, Y. (2024). Exploring the current status and future opportunities of blockchain technology adoption and application in supply chain management. *Journal of Digital Economy*. <https://doi.org/10.1016/j.jdec.2024.01.005>
- Funko, I. S., Vlačić, B., & Dabić, M. (2023). Corporate entrepreneurship in public sector: A systematic literature review and research agenda. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(2). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100343>
- Gelter, J., Fuchs, M., & Lexhagen, M. (2022). Making sense of smart tourism destinations: A qualitative text analysis from Sweden. *Journal of Destination Marketing and Management*, 23(June 2021), 100690. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100690>
- Goyal, N., Taeihagh, A., & Howlett, M. (2022). Whither policy innovation? Mapping conceptual engagement with public policy in energy transitions research. *Energy Research and Social Science*, 89(April), 102632. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2022.102632>
- Gu, T., Xu, Q., Song, X., Hao, E., Cui, P., & Xie, M. (2024). Analysis of influencing factors and their inner mechanism of the market participation in the smart community construction of China. *Ain Shams Engineering Journal*, January, 102761. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102761>
- He, Z., Chen, L., & Zhu, L. (2023). A study of Inter-Technology Information Management (ITIM) system for industry-education integration. *Heliyon*, 9(9), e19928. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19928>
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Vo, D. T. H., Yudaruddin, R., Bintoro, R. F. A., Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Rural development from village funds, village-owned enterprises, and village original income. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(4), 100159. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100159>

- Jacob Fernandes França, T., São Mamede, H., Pereira Barroso, J. M., & Pereira Duarte dos Santos, V. M. (2023). Artificial intelligence applied to potential assessment and talent identification in an organisational context. *Heliyon*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14694>
- Lech, N., Nikonczuk, P., & Tuchowski, W. (2023). The concept of a neural predictive model of changes in range of the electric refrigerated vehicle extended by a knowledge base. *Procedia Computer Science*, 225, 4805–4813. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.480>
- Lin, S., Marsden, G., Pangbourne, K., & Liu, Q. (2023). Lessons from highway management reforms in a less developed province in China. *Research in Transportation Business and Management*, 49(June), 100989. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.100989>
- Liu, D., Liu, J., Li, Q., Guo, N., Chen, T., & Meng, Q. (2023). Technology inflow following high-speed railway: Evidence from Chinese cities. *Journal of Management Science and Engineering*, 8(4), 570–583. <https://doi.org/10.1016/j.jmse.2023.06.003>
- Lo, Y. C., Lu, C., Chang, Y. P., & Wu, S. F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Ma, J., & Yang, D. (2024). Research on the mechanism of government-industry-university-research collaboration for cultivating innovative talent based on game theory. *Heliyon*, 10(3), e25335. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25335>
- Manalu, D. O., Kusumawati, Y. A., & Tho, C. (2023). Developing Nusantara Mobile Application to Support Local Tourism in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 227, 641–650. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.568>
- Monzón, A., Cortez, A., Beltran, M., & Brownrigg-Gleeson, M. L. (2023). Evaluation approach for scaling up urban mobility measures on TEN-T urban nodes: the case of Madrid. *Transportation Research Procedia*, 72(2022), 1288–1295. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2023.11.589>
- Olszak, C. M. (2022). Business Intelligence Systems for Innovative Development of Organizations. *Procedia Computer Science*, 207, 1754–1762. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.09.233>
- Putro, P. A. W., Purwaningsih, E. K., Sensuse, D. I., Suryono, R. R., & Kautsarina. (2021). Model and implementation of rice supply chain management: A literature review. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 453–460. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.161>
- Rathnayake, I., Ochoa, J. J., Gu, N., Rameezdeen, R., Statsenko, L., & Sandhu, S. (2024). A critical review of the key aspects of sharing economy: A systematic literature review and research framework. *Journal of Cleaner Production*, 434(December 2023), 140378. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.140378>
- Remme, D., & Jackson, J. (2023). Green mission creep: The unintended consequences of circular economy strategies for electric vehicles. *Journal of Cleaner Production*, 394(February), 136346. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136346>
- Rodríguez Bolívar, M. P., Alcaide Muñoz, L., & Alcaide Muñoz, C. (2023). Identifying patterns in smart initiatives' planning in smart cities. An empirical analysis in Spanish smart cities. *Technological Forecasting and Social Change*, 196(August). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122781>

- Samha, A. K. (2023). Strategies for efficient resource management in federated cloud environments supporting Infrastructure as a Service (IaaS). *Journal of Engineering Research*, May. <https://doi.org/10.1016/j.jer.2023.10.031>
- Saputra, N., Sasanti, N., Alamsjah, F., & Sadeli, F. (2021). Strategic role of digital capability on business agility during COVID-19 era. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 326–335. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.147>
- Susanty, A., Purwanggono, B., & Situmorang, L. A. (2023). Contextual relationships among barriers to implement Green Supply Chain Management: An integrated DEMATEL and ISM approach. *Procedia Computer Science*, 224, 288–295. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.09.039>
- Wandelt, S., & Wang, K. (2024). review on hiring , scheduling , retention , and digitalization in the airport industry Reference : To appear in : Received date : Accepted date : *Journal of the Air Transport Research Society*, 100004. <https://doi.org/10.1016/j.jatrs.2024.100004>
- Zhang, L., He, X., & Jia, Z. (2023). Industrial agglomeration, public services and city size: Evidence from 286 cities in China. *Land Use Policy*, 131(June), 106758. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2023.106758>