
Robust

Research Business and Economics Studies

journal homepage: <http://ejournal.iainkendari.ac.id/robust>

Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan kabupaten Kolaka Utara

Ahmad Hamid¹, Wiwin Sultraeni², Jacob Breer³

¹Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara, ² Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara, ³Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

e-mail: ¹ahmadhamid@gmail.com, ²wiwinsultraeni@gmail.com, ³jacobbreer@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Inovasi, Pelayanan Administrasi, Kinerja

Article History:

Received 03 January 2021

1st Received in revised form 9 February 2021

2nd Received in revised form 21 March 2021

3rd Received in revised form 25 April 2021

Available online 30 April 2020

<http://dx.doi.org/>

© 2021 Robust. All rights reserved

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Penelitian kualitatif ini menggunakan studi kasus deskriptif. Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang ditentukan secara purposif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dilakukan melalui inovasi konseptual untuk meningkatkan kemampuan memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru oleh Dinas Perhubungan Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Inovasi delivery dilakukan dengan cara-cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Inovasi interaksi sistem dilakukan melalui cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA

1. Pendahuluan

Inovasi pelayanan berkaitan dengan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para pegawai atau karyawan yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk melakukan pelayanan publik disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini menjadi penting karena pelayanan akan berlangsung dengan baik. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai publik. Inovasi dilakukan dalam pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kinerja kelompok pegawai yang bekerja untuk memberi masukan, kinerja pegawai yang melakukan proses, kinerja pegawai yang mengelola hasil, kinerja pegawai yang memberikan manfaat layanan dan kinerja pegawai yang siap layanan dampak dari layanan yang dilakukan (Mahsun, 2006). Namun tidak semua kinerja diterapkan dengan baik sehingga membutuhkan adanya peningkatan kinerja dengan inovasi yang tepat.

Kinerja dapat dilakukan dengan inovasi secara konseptual akan dapat mengatur setiap aturan terbaru untuk melaksanakan pekerjaan, inovasi untuk membangun semangat kerja dan Inovasi interaksi system untuk menggerakkan system pelayanan administrasi di dalam organisasi kerja (Halvorsen, 2005). Inovasi dibutuhkan setiap saat untuk mendorong terwujudnya hasil kerja yang diinginkan tetapi hal ini tentunya didasari pada kemampuan, keterampilan dan pengalaman pegawai dalam melaksanakan pekerjaan di unit kerja mereka untuk melaksanakan pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi ini merupakan pelayanan dalam bentuk surat-surat dan atau dokumen-dokumen yang harus dimiliki oleh masyarakat seperti buku KEUR Kendaraan. Kartu Uji Berkala (KEUR) (bahasa Belanda = KEUR) merupakan kumpulan rangkaian kegiatan untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang

Pelayanan kartu KEUR yang berlangsung selama ini dilakukan pada tempat yang telah disediakan oleh pemerintah tetapi pelayanan tersebut menjadi tidak efektif seiring dengan adanya pemekaran wilayah Kecamatan dan perluasan layanan KEUR kendaraan. Akibat dari fenomena ini, pelayanan administrasi untuk buku kerja membutuhkan adanya inovasi dari pemerintah daerah dengan menyediakan sarana dan prasarana serta fasilitas kerja untuk pelayanan tersebut. pelayanan administrasi buku KEUR yang dilakukan seiring dengan penerapan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri namun dalam undang-undang ini, belum bagian dari Undang-Undang yang menginginkan adanya inovasi pelayanan.

Program inovasi di perlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan sistem uji KEUR di Dishub Sidoarjo, menyediakan K3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja, rutin *maintenance* atau pemeliharaan serta perawatan mesin dan server yang digunakan untuk mencatat hasil uji Keur secara berkala. Hasil penelitian ini hanya melihat kepada isi kelengkapan kendaraan, Agesti (2018). Penerapan nilai-nilai inovasi program SINTA database. Tipologi inovasi termasuk inovasi proses, inovasi metode, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem pelayanan. Sedangkan level inovasi adalah level *inscremental* dan katagori merupakan inovasi terusan dan nilai-nilai inovasi pelayanan terdiri dari nilai finansial, nilai moral, nilai social, nilai politik, nilai estetika, nilai budaya. Hasil penelitian ini mendukung adanya inovasi pelayanan administrasi buku KEUR di Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA, Kelviyara (2018).

Pengujian kendaraan adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan secara teknis dan administrasi agar layak digunakan di jalan raya, dalam proses pengujian ini dapat diketahui tingkat efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor melalui waktu, kecermatan serta gaya pemberiannya. Hasil penelitian ini hanya untuk menguji kendaraan secara efektif tetapi tidak ada inovasinya, Haslinda (2018). Kondisi pelayanan administrasi yang selalu diupayakan pada instansi pemerintah saat ini adalah penerapan inovatif pelayanan yang selalu mengarah kepada proses, sistem dan konseptual. Sehingga inovasi dalam instansi pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi pelayanan dalam rangka melayani

publik dengan lebih baik. Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA adalah satu diantara instansi pemerintah daerah Kabupaten KOLAKA UTARA yang melaksanakan pelayanan administrasi di bidang perhubungan.

2. Kajian Literatur

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012: 132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Sutarno (2012: 132) pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Susanto (2010: 158) mengatakan bahwa Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Penerpaan inovasi menurut Marten (2016) dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur serta arahan dari pusat. Selain itu terdapat empat hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Selain itu hasil penelitian Lesmana (2018) menyebutkan bahwa governansi inovasi memberikan kontribusi pengelolaan inovasi menjadi lebih baik dalam sektor pelayanan publik pemerintah.

Menurut Ilham (2016: 74) Kesuksesan dalam melaksanakan inovasi didukung dengan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Enterprenueral strategis yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif dan komitmen manajemen.
- b. Struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin interfunksional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional.
- c. Iklim organisasi, yaitu iklim yang promotif dan terbuka, kekuatan dan kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas dan memberikan sistem imbalan yang efektif.

Menurut Larasati (2007), pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah kepercayaan publik, dimana warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik yang diberikan disertai sikap jujur dengan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Sementara menurut Sinambela (2012), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Wasistiono (dalam Sinambela, 2012) beranggapan bahwa pelayanan publik sebagai suatu pemberian jasa baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Amanat dari Undang-Undang tersebut mengatakan agar setiap instansi pemerintah dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan. Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008), diperoleh bahwa keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2009:11-12), sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk pencapaian tujuan. Untuk itulah maka eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu adanya manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumberdaya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi. Menurut Mardiasmo (2002:61), anggaran dapat didefinisikan sebagai pernyataan estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran financial. Selain itu, *input* lain yang dibutuhkan yakni sarana dan prasarana. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Mardiasmo (2002:61) mengatakan bahwa kelompok proses (*proces*), adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun ukuran tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut, Kelompok luaran (*output*), adalah suatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*), maupun tidak berwujud (*intangibile*), Kelompok hasil (*outcome*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA yang merupakan penyelenggara pengujian kendaraan bermotor pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan buku keur. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe tujuan deskriptif. Strategi penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang diterapkan terdiri dari wawancara dan studi dokumen. Informan penelitian berjumlah tujuh orang, terdiri dari Kepala Dinas Perhubungan, Kepala Bidang Perhubungan Darat, Kepala UPTD, 2 (dua) pegawai bagian UPTD Dishub di Ranomeeto dan 2 orang anggota masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dari Werdana (2004) yang mencakup proses seleksi data, reduksi data dan interpretasi data serta kesimpulan yang dilakukan bersama dengan proses pengumpulan data. Selanjutnya, digunakan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data

4. Hasil dan Pembahasan

Inovasi konseptual mengarah kepada penerapakan kebijakan pelayanan administrasi di Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dan pelaksanaannya adalah kelompok masukan yang terdiri dari kepala Dinas dan jajarannya dan membeirkan dukungan kepada penyelenggaraan tugas UPTD Dinas Perhubungan dalam pelayanan buku keur.

Paradigma inovasi konseptual mengarah kepada kebijakan publik yang responsif dan memberikan ruang bagi berkembangnya masyarakat secara mandiri dalam proses formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan yang memberikan dampak pada peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Dengan demikian dibutuhkan interaksi, proses dan aktivitas antara masyarakat dan pemerintah secara simbiosis mutualisme sehingga diharapkan akan mampu menjawab dinamika, tuntutan dan kepentingan publik yang dilakukan oleh UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA.

Inovasi konseptual di sisi lain adalah produk yang memperjuangkan kepentingan publik yang filosofinya adalah mensyaratkan pelibatan publik sejak awal hingga akhir . Publik sebagai aktor utama kebijakan adalah sub stakeholder yang secara persis mengetahui apa dan bagaimana kebutuhan dan kepentingannya. Hal tersebut mensyaratkan pergeseran peran pemerintah bukan lagi sebagai provider akan

tetapi sebagai fasilitator dan regulator inovasi pelayanan. Peran pemerintah tersebut akan berjalan efektif apabila output kebijakan publik mampu beradaptasi dan berinovasi terhadap berbagai perubahan guna mendorong sinergitas antara berbagai kepentingan.

Harapan yang besar terhadap inovasi konseptual yang berkualitas merupakan faktor pendorong lahirnya kebijakan publik yang berdimensi kepublikan dan tidak hanya terbatas pada persoalan isu-isu dan agenda kebijakan. Dengan demikian kebijakan publik tidak berada dalam area eksklusif dan melakukan pembatasan terhadap pertanyaan-pertanyaan kritis publik, akan tetapi kebijakan publik dapat bergerak secara simultan dan berada dalam garis kontinum beriringan dengan publik. Dalam hal ini inovasi konseptual berfungsi sama dengan otak pada tubuh manusia, karena melalui instrumen ini segala aktivitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi plus pihak swasta dan masyarakat. Oleh sebab itu dalam konteks memahami kebijakan publik yang mampu memberikan impact dan benefit, maka diperlukan inovasi kebijakan publik sebagai bentuk dorongan yang lebih luas yaitu berupa ekspansi dan modifikasi kebijakan yang bersifat kebaruan dan kebermanfaatannya baik dari aspek formulasi, proses maupun evaluasi kebijakan.

Inovasi delivery adalah penelitian ini merujuk kepada cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA.

Menurut Larasati (2007), pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah kepercayaan publik, dimana warga negara memiliki harapan agar pelayanan publik yang diberikan disertai sikap jujur dengan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Sementara menurut Sinambela (2012), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Wasistiono (dalam Sinambela, 2012) beranggapan bahwa pelayanan publik sebagai suatu pemberian jasa baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Amanat dari Undang-Undang tersebut mengatakan agar setiap instansi pemerintah dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan.

Menurut Ilham (2016: 74) Kesuksesan dalam melaksanakan inovasi didukung dengan faktor-faktor sebagai berikut:

- d. Enterprenueral strategis yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif dan komitmen manajemen.
- e. Struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin interfunksional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional.
- f. Iklim organisasi, yaitu iklim yang promotif dan terbuka, kekuatan dan kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas dan memberikan sistem imbalan yang efektif.

Hasil penelitian ini dikonfirmasi dengan pendapat Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008), diperoleh bahwa keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Inovasi pelayanan buku keur pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan

pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dari kepala dinas ikut memberi inovasi dengan kebijakannya yang strategi dan kinerja pelayanan yang diberikan langsung dari Bidang Perhubungan Darat dengan menyediakan buku keur. Kegiatan pengujian mengaju pada kebijakan pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan administrasi disertai dengan penyediaan sarana prasarana yang dapat menunjang kegiatan pelayanan selain itu para pelayan yakni pegawai dan atau karyawan dapat melakukan pelayanan secara profesional. Namun demikian dalam setiap pelayanan selalu ada keterbatasan dan kelemahan seperti kualitas sumber daya manusia yang tidak berpengalaman, tidak terampil dan suka menumpuk pekerjaan. Selain itu adanya penempatan pegawai yang tidak tepat akan mengakibatkan pelayanan tidak berlangsung dengan baik.

Inovasi pelayanan Keur kendaraan yang selama ini hanya ada di daerah Kecamatan Andoolo, dikembangkan ke berbagai kecamatan dalam wilayah Kabupaten KOLAKA UTARA guna melayani masyarakat pemilik kendaraan yang membutuhkan pelayanan buku Keur. Inovasi dilakukan dengan penyediaan sarana dan prasarana internet, peralatan modern yang dipadukan dengan pedoman kerja pada masing-masing unit kerja untuk mendukung pelayanan keur kendaraan.

Inovasi dalam penelitian ini menunjukkan adanya suatu perubahan dalam mengelola pelayanan administrasi pada pelayanan buku keur dimana pemerintah daerah menyediakan fasilitas pelayanan dan cara melaksanakan pelayanan yang terbaru dengan fasilitas kerja seperti kendaran operasional dan penambahan pegawai lapangan untuk langsung bekerja secara profesional. Dalam penelitian ini Inovasi delivery yaitu cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Hal ini dilepas dan kelompok proses yang bekerja melayani masyarakat.

Kinerja dari kelompok-kelompok dalam UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dengan pelayanan kelompok masukan, kelompok proses, kelompok luaran, kelompok hasil, kelompok manfaat. Kelompok dampak diiringi dengan pemberdayaan kelompok-kelompok yang ada dalam kantor UPTD seperti kelompok administrasi dan kelompok pengujian serta kelompok kerja lapangan. Kinerja kelompok masukan menunjukkan aktivitas pelayanan pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA yang dipimpin oleh kepala dinas dan merekomendasikan pelayanan buku keur kepada kepala UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dan kepala bidang perhubungan darat Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA untuk menyelenggarakan pelayanan buku keur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok masukan (*input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Kelompok masukan (*input*) terdiri dari sumber daya manusia, anggaran, sarana/prasarana, peraturan dan sebagainya. Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2009:11-12), sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk pencapaian tujuan. Untuk itulah maka eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu adanya manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumberdaya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi. Menurut Mardiasmo (2002:61), anggaran dapat didefinisikan sebagai pernyataan estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran financial. Selain itu, *input* lain yang dibutuhkan yakni sarana dan prasarana. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), sarana

adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Kelompok proses memiliki kinerja yang penting dalam melaksanakan pelayanan buku keur dengan inovasi deliveri. Kinerja kelompok proses adalah mempertanggungjawabkan kegiatan pengujian kendaraan yang ada di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA untuk kemudian menerbitkan buku keur kepada para pemilik kendaraan. Kerja sama kelompok proses dengan kelompok luaran dan kelompok hasil. Kinerja kelompok luaran dalam penelitian ini diperoleh bahwa tugas untuk merekomendasikan kelayakan kendaraan berada pada kelompok luaran sedangkan kelompok hasil akan menerbitkan laporan hasil pengujian yang akan diserahkan kepada bidang perhubungan darat guna mengelola buku keur. Mardiasmo (2002:61) mengatakan bahwa kelompok proses (*proces*), adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun ukuran tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut, Kelompok luaran (*output*), adalah suatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*), maupun tidak berwujud (*intangibile*), Kelompok hasil (*outcome*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.

Kinerja kelompok manfaat dalam penelitian ini merujuk kepada pemilik kendaraan dimana kelompok ini akan memperoleh izin layak kendaraan mereka. Hasil pengujian juga berdampak kepada masyarakat dan diterima oleh kelompok dampak seperti hasil uji yang layak dan tidak layak. Kelompok dampak sering menggunakan kendaraan yang tidak layak untuk beraktivitas dan tidak memanfaatkan layanan UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008: 45), keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi pelayanan administrasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Hasil penelitian Marten (2016) menyebutkan bahwa untuk proses penerapan inovasi sendiri berdasarkan standar operasional prosedur serta arahan dari pusat. Selain itu terdapat empat hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Selain itu hasil penelitian Lesmana (2018) menyebutkan bahwa governansi inovasi memberikan kontribusi pengelolaan inovasi menjadi lebih baik dalam sektor pelayanan publik pemerintah. Di sisi yang lain governansi inovasi dapat di implementasikan dengan menganalisis faktor kelembagaan sebagai pelaksana, aktor kebijakan sebagai pengambil keputusan dan partisipasi masyarakat sebagai penerima inovasi layanan pemerintah

Hasil penelitian Lolita (2018) menyebutkan bahwa kuantitas inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dihambat oleh iklim inovasi yang masih buruk, dan nilai-nilai inovasi yang tidak terinternalisasi secara efektif. Selain itu, belum ada kajian komprehensif tentang bagaimana perkembangan dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini menambah faktor lain yang berpengaruh terhadap inovasi pelayanan administrasi sehingga diperlukan adanya peningkatan inovasi pelayanan di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA yang lebih baik dimasa mendatang.

5. Kesimpulan

Inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA dilakukan melalui inovasi konseptual untuk meningkatkan kemampuan memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru oleh Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Inovasi delivery dilakukan dengan cara-cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA. Inovasi interaksi sistem dilakukan melalui cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain dengan kinerja pelayanan administrasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten KOLAKA UTARA didukung oleh kelompok masukan, kelompok proses, kelompok luaran, kelompok hasil. Kelompok manfaat, dan kelompok dampak yang berinteraksi dalam melakukan inovasi untuk perubahan pelayanan buku keur dan pelayanan masyarakat.

References

- Agesti Dwi Pratiwi, 2018. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Uji Keur (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo)* Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA, [Vol 6, No 1 \(2018\)](#).
- Halvorsen, J. Griebel, C.P., Golemon, T.B., and Day, A.A., 2005. Management of Spontaneous Abortion. *American Family Physician* 72 (7): 1243-1250.
- Haslinda, 2018. Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Unit Pelaksana Teknik Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Kendari) *Neo Societal*. Vol 6, No 12 September 2018 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Halu Oleo.
- Ilham, 2016 *Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi*. JOM FISIP Vol. 3 No. 2 – Oktober 2016.
- Kelviyara Miracle, 2018. *Nilai-Nilai Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Program Sistem Interoperabilitas Database Jembatan Timbang dengan UPKB Di Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga, Surabaya Volume 6, Nomor 3, September-Desember 2018.
- Larasati S, Endang. 2007. *Regulasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Lesmana Rian Andhika (2018) Elemen Dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan – Jurnal Kelitbangan | Volume 6 No. 3*
- Lolita Deby Mahendra Putri (2018) *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 3 No. 9 Agustus 2018.
- Mahsun, 2006. *Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFU-UGM
- Mardiasmo, 2002. *Strategi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Marten Prasetyo Junior (2016) *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. *Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol.5 No. 7, Maret 2016.
- Muluk, Khairul M. R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Sinambella, Poltak, Lijan., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistiyani dan Rosidah, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sutarno, 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Werdana, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Press