

Telaah Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik: Program POL PP Desa Kabupaten Kampar

¹Amalia Rahmadani ilham, ^{2*}Yupi Sasmita Dewi
^{1,2}Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Kota Medan

E-mail: ¹amaliarahmadani@polmed.ac.id, ^{2*}yupisasmita@polmed.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam reformasi birokrasi, sehingga mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Beragam inovasi tersebut diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap pelayanan. Namun, keberhasilan implementasinya tidak hanya bergantung pada unsur kebaruan inovasi, melainkan juga pada kemampuan organisasi mengelola berbagai faktor yang memengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan, hingga keberlanjutan inovasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang menentukan keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui kajian terhadap Program POL PP Desa Kabupaten Kampar dengan pendekatan *literature review*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang memanfaatkan berbagai sumber literatur, meliputi artikel ilmiah, buku, regulasi, laporan pemerintah, dan dokumen lain yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik merupakan hasil keterpaduan antara faktor internal dan faktor eksternal organisasi. Faktor internal mencakup kepemimpinan transformasional, budaya organisasi yang adaptif, kompetensi sumber daya manusia, serta struktur organisasi yang fleksibel. Sementara faktor eksternal meliputi dukungan kebijakan pemerintah, tuntutan masyarakat, dan kolaborasi lintas sektor. Kajian terhadap Program POL PP Desa Kabupaten Kampar memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi tidak cukup dengan kebaruan program, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun sinergi berbagai faktor pendukung sehingga mampu menghasilkan pelayanan publik yang adaptif, kolaboratif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Faktor Inovasi Pelayanan; Reformasi Birokrasi; Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Program POL PP Desa

ABSTRACT

Improving the quality of public services has become one of the primary agendas of bureaucratic reform, encouraging local governments to introduce various innovations in public service delivery. These innovations are intended to enhance the effectiveness, efficiency, and responsiveness of public services. However, the success of innovation implementation depends not only on the novelty of the innovation itself but also on the organization's ability to manage the various factors that influence its planning, implementation, and sustainability. This study aims to analyze the factors determining the success of public service innovation through a literature review of the POL PP Desa Program in Kampar Regency. A qualitative approach was employed using a literature review method, drawing on various sources, including scholarly journal articles, books, government regulations, official reports, and other relevant documents related to public service

innovation. The data were analyzed using the qualitative data analysis model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña, which consists of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the success of public service innovation results from the integration of internal and external organizational factors. Internal factors include transformational leadership, an adaptive organizational culture, human resource competencies, and a flexible organizational structure. External factors comprise government policy support, public demands, and cross-sector collaboration. The review of the POL PP Desa Program in Kampar Regency demonstrates that successful innovation depends not only on the novelty of the program but also on the organization's capacity to create synergy among these supporting factors, thereby enabling the delivery of public services that are adaptive, collaborative, and responsive to community needs.

Keywords: Public Service Innovation Factors; Bureaucratic Reform; Public Service; Local Government; POL PP Desa.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Sejalan dengan upaya tersebut, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan semakin mendapat perhatian sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia. Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menunjukkan bahwa hingga tahun 2024 sebanyak 2.928 inovasi telah terdokumentasi dalam Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPPNaS). Pada periode yang sama, Kementerian Dalam Negeri melaporkan bahwa 529 dari 546 pemerintah daerah berpartisipasi dalam penilaian Indeks Inovasi Daerah (IID) Tahun 2024 melalui penyampaian inovasi daerah. Data tersebut mengindikasikan bahwa inovasi semakin diposisikan sebagai salah satu pendekatan strategis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan melalui UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 ayat (1), regulasi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan barang, jasa, maupun administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai penerima layanan, masyarakat berhak memperoleh

pelayanan yang memenuhi standar kualitas sekaligus memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, pengembangan inovasi berperan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kapasitas tata kelola pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perubahan kebutuhan dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan mendorong pemerintah untuk terus melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan untuk menjawab dinamika tersebut adalah pengembangan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi dipahami sebagai proses menghadirkan serta menerapkan gagasan, metode, mekanisme, maupun bentuk layanan yang berbeda dari praktik sebelumnya guna meningkatkan nilai manfaat bagi masyarakat sekaligus memperbaiki kinerja organisasi sektor publik. Pemanfaatan teknologi hanyalah salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Pembaruan juga dapat dilakukan melalui penyempurnaan tata kelola, mekanisme pelayanan, pola kolaborasi, maupun strategi penyelesaian berbagai persoalan publik. Kombinasi berbagai aspek tersebut memperkuat kemampuan organisasi dalam menghadirkan pelayanan yang relevan dengan perkembangan lingkungan dan kebutuhan masyarakat (Suriadi & Frinaldi, 2023).

Pentingnya inovasi juga memperoleh dukungan kuat dari pemerintah melalui

berbagai regulasi. Melalui Permen-PANRB Nomor 30 Tahun 2014 mendorong setiap instansi pemerintah untuk membangun budaya inovasi melalui pengembangan sedikitnya satu inovasi setiap tahunnya. Sejalan dengan itu, regulasi mengenai Inovasi Daerah yang diatur dalam PP Nomor 38 Tahun 2017 turut memberikan kerangka hukum bagi pemerintah daerah dalam melakukan pembaruan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui regulasi tersebut, inovasi diarahkan untuk memperkuat kinerja pemerintah daerah, meningkatkan mutu pelayanan publik, serta mendorong terciptanya daya saing daerah yang lebih baik. Berbagai kebijakan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik bukan lagi sekadar pilihan, melainkan menjadi bagian penting dari upaya transformasi tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Walaupun pelayanan publik terus berinovasi di berbagai daerah, keberhasilan implementasinya belum selalu sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berbagai penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi lebih ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola proses perubahan daripada sekadar menghasilkan gagasan baru. Sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya kapasitas kelembagaan, kepemimpinan yang belum efektif, resistensi terhadap perubahan, serta belum optimalnya kolaborasi dengan berbagai pihak, masih menjadi faktor yang menghambat implementasi inovasi pelayanan publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi tidak ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan merupakan hasil sinergi antara berbagai faktor internal dan eksternal organisasi yang saling berinteraksi. Dengan demikian, keberlanjutan inovasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengenali dan mengelola berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya, sehingga inovasi yang dihasilkan tetap bernilai bagi masyarakat dan mampu menjawab kebutuhan yang terus berkembang (Moussa et al., 2018).

Kajian mengenai inovasi pelayanan publik telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus pembahasan. Suriadi & Frinaldi (2023) menjelaskan bahwa inovasi berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, sedangkan Hamdillah (2023) menempatkan inovasi sebagai bagian dari

transformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih adaptif. Efendi et al. (2022) mengkaji pengembangan model inovasi yang dapat diterapkan pada pemerintah daerah, sedangkan Londa et al. (2025) menguraikan berbagai kondisi yang berkontribusi terhadap keberhasilan maupun kendala dalam implementasi inovasi daerah. Di sisi lain, Rasadi et al. (2024) menekankan pentingnya strategi organisasi, kepemimpinan, dan kolaborasi dalam mendukung keberhasilan inovasi. Namun, kajian-kajian tersebut umumnya masih menitikberatkan pembahasan pada implementasi inovasi di sektor atau organisasi tertentu. Kajian yang secara khusus menyintesis berbagai temuan mengenai faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik serta mengaitkannya dengan praktik inovasi pada organisasi perangkat daerah yang memiliki fungsi penegakan ketertiban umum masih relatif terbatas.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Kampar diwujudkan melalui Program POL PP Desa yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Pengembangan program tersebut sejalan dengan tugas pokok Satpol PP berdasarkan PP Nomor 16 Tahun 2018 yang mencakup penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, pemeliharaan ketenteraman serta ketertiban umum, dan perlindungan kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Satpol PP Kabupaten Kampar mengembangkan Program POL PP Desa, yaitu sebuah inovasi yang bertujuan mendekatkan pelayanan Satpol PP kepada masyarakat desa melalui penguatan koordinasi, pembinaan, dan penyelesaian berbagai permasalahan ketenteraman dan ketertiban umum di tingkat desa. Program ini memperoleh penghargaan sebagai Juara I Anugerah Inovasi Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2024 sehingga menarik untuk dijadikan subjek implementasi dalam memahami faktor-faktor keberhasilan inovasi pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, artikel ini berfokus pada identifikasi serta analisis faktor-faktor yang mendukung keberhasilannya melalui pendekatan *literature review*. Kajian ini diharapkan dapat memperkuat landasan konseptual mengenai inovasi pelayanan publik sekaligus menyediakan referensi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah dalam

mengembangkan inovasi pelayanan yang efektif, adaptif terhadap perubahan, dan berorientasi pada keberlanjutan.

2. LANDASAN TEORI

Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu pendekatan strategis yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi tidak hanya dipahami sebagai penciptaan layanan baru, tetapi juga mencakup pembaruan terhadap proses kerja, tata kelola organisasi, metode pelayanan, maupun bentuk kolaborasi yang mampu menghasilkan nilai tambah bagi masyarakat. Osborne & Brown (2013) mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai implementasi ide, proses, atau teknologi baru yang mampu meningkatkan kinerja organisasi publik. Sejalan dengan itu, Hartley (2005) menjelaskan bahwa inovasi publik lahir melalui interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan dalam menghasilkan solusi terhadap permasalahan publik. Sejalan dengan hal tersebut, Permen-PANRB Nomor 7 Tahun 2021 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam penyelenggaraan layanan, baik yang bersifat orisinal maupun hasil adaptasi, yang mampu memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi, pembaruan layanan diarahkan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberhasilan inovasi tidak hanya diukur dari tingkat kebaruan suatu gagasan, tetapi juga dari kemampuan inovasi tersebut dalam menyelesaikan permasalahan publik, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan manfaat yang berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi dipandang sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kapasitas organisasi sektor publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Suriadi & Frinaldi, 2023; Hamdillah, 2023).

Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik

Keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh karakteristik inovasi yang dikembangkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi dan lingkungan tempat inovasi tersebut diimplementasikan. Rogers (2003) melalui *Diffusion of Innovations Theory* menjelaskan bahwa proses adopsi dan keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam organisasi maupun lingkungan eksternal. Dalam konteks sektor publik, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal yang saling berinteraksi dalam menentukan keberhasilan implementasi inovasi.

Faktor internal berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam membangun visi perubahan, mendorong komitmen organisasi, serta menciptakan iklim kerja yang mendukung inovasi (Bass & Riggio, 2006). Selain itu, budaya organisasi yang adaptif memungkinkan organisasi lebih terbuka terhadap pembelajaran, kreativitas, dan perbaikan berkelanjutan (Schein, 2021). Kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor penting karena menentukan kemampuan aparatur dalam merancang, melaksanakan, dan mengembangkan inovasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2018). Di samping itu, struktur organisasi yang fleksibel akan mempermudah koordinasi, pengambilan keputusan, serta kolaborasi antarunit kerja sehingga proses inovasi dapat berjalan lebih efektif (Osborne, 2020).

Di sisi lain, faktor eksternal berperan sebagai lingkungan yang mendukung keberlangsungan inovasi. Dukungan kebijakan pemerintah memberikan legitimasi, arah, serta kepastian bagi organisasi dalam mengembangkan inovasi. Tuntutan masyarakat dan perhatian media juga mendorong organisasi publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bentuk akuntabilitas kepada publik (Hartley, 2005). Perkembangan teknologi digital membuka peluang terciptanya berbagai model pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien (Bekkers et al., 2011). Selain itu,

kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha, maupun lembaga lainnya menjadi faktor penting dalam menciptakan nilai publik serta memperkuat keberhasilan implementasi inovasi (De Vries et al., 2016).

3. METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode kajian kepustakaan (*literature review*). Metode tersebut dipilih karena mampu memfasilitasi proses analisis dan sintesis terhadap berbagai literatur yang relevan, termasuk artikel ilmiah, buku, regulasi, dan dokumen resmi, sehingga menghasilkan pemahaman konseptual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, meliputi artikel ilmiah yang diperoleh melalui database Scopus, ScienceDirect, Google Scholar, Garuda, dan Neliti, buku referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah, serta publikasi resmi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan literatur dipilih berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian.

Setelah seluruh data terkumpul, analisis dilakukan mengacu pada tahapan analisis kualitatif sebagaimana dirumuskan oleh Miles et al. (2014). Model ini diterapkan melalui tiga tahapan yang berkesinambungan, yakni kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi, berbagai informasi yang diperoleh dari artikel ilmiah, buku, regulasi, dan dokumen pendukung terlebih dahulu diseleksi, disederhanakan, kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan faktor-faktor keberhasilan inovasi. Selanjutnya, data yang telah dikelompokkan disajikan secara sistematis berdasarkan tema-tema yang muncul, sehingga memudahkan proses identifikasi hubungan antarkonsep. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan dan kesimpulan dengan menyintesis berbagai temuan dari literatur, kemudian menginterpretasikannya menggunakan kerangka Teori Difusi Inovasi (Rogers, 2003). Hasil sintesis tersebut selanjutnya digunakan untuk menelaah faktor-

faktor keberhasilan inovasi pada program POL PP Desa Kabupaten Kampar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik

Hasil telaah terhadap berbagai literatur menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar organisasi. Meskipun setiap penelitian memiliki fokus dan konteks yang berbeda, sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa inovasi akan berjalan secara optimal apabila didukung oleh kepemimpinan yang kuat, kapasitas organisasi yang memadai, dukungan kebijakan, serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan.

Kepemimpinan transformasional menjadi faktor yang paling banyak mendapat perhatian dalam berbagai kajian inovasi sektor publik. Pemimpin berperan sebagai penggerak perubahan melalui kemampuan membangun visi, mengarahkan organisasi, serta mendorong aparatur untuk beradaptasi terhadap tuntutan pelayanan yang terus berkembang. Suaedi (2012) menegaskan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu kunci keberhasilan inovasi sektor publik karena mampu menciptakan komitmen organisasi terhadap perubahan. Temuan tersebut sejalan oleh Moussa et al. (2018) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan inovatif berperan dalam membentuk budaya kerja yang mendorong kreativitas dan pembelajaran organisasi. Sementara itu, Anggriany & Hasnawati (2023) mengungkapkan bahwa kepemimpinan transformasional berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor publik melalui penguatan inovasi. Temuan tersebut mengisyaratkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada kualitas gagasan yang dihasilkan, tetapi juga pada kapasitas pemimpin dalam mengarahkan perubahan dan memastikan inovasi dapat diimplementasikan secara berkelanjutan.

Selain faktor kepemimpinan, budaya organisasi yang adaptif serta kompetensi SDM menjadi salah satu penentu yang mendukung keberhasilan. Organisasi yang memiliki budaya terbuka terhadap perubahan cenderung

mampu mendorong kreativitas, memperkuat proses pembelajaran, dan menumbuhkan komitmen aparatur untuk terus melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Menurut Schein (2021), budaya organisasi berperan membentuk nilai dan perilaku yang menentukan bagaimana organisasi merespons perubahan. Pada saat yang sama, kompetensi sumber daya manusia menjadi modal penting dalam menerjemahkan gagasan inovasi ke dalam praktik pelayanan. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan beradaptasi akan lebih mudah mengimplementasikan inovasi dibandingkan organisasi yang memiliki keterbatasan kapasitas sumber daya manusia Dwiyanto (2018). Hasil penelitian Suriadi & Frinaldi (2023) juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui kemampuan menghasilkan inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Fleksibilitas struktur organisasi turut memperkuat keberhasilan inovasi pelayanan publik. Struktur organisasi yang mampu mendorong koordinasi antarsatuan kerja, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan memberikan ruang bagi aparatur untuk berinisiatif akan menciptakan kondisi organisasi yang lebih siap menghadapi berbagai perubahan. Osborne (2020) menjelaskan bahwa organisasi sektor publik yang berhasil melakukan inovasi umumnya memiliki struktur yang lebih luwes sehingga mampu merespons berbagai tantangan pelayanan secara lebih cepat. Hasil kajian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi merupakan hasil interaksi antara kapasitas individu dan kemampuan organisasi dalam menciptakan tata kelola yang kondusif bagi implementasi perubahan.

Dari sisi eksternal, dukungan kebijakan pemerintah merupakan faktor yang memberikan legitimasi sekaligus arah bagi implementasi inovasi pelayanan publik. Kehadiran berbagai regulasi mengenai inovasi daerah memperlihatkan komitmen pemerintah dalam mendorong setiap instansi untuk menghasilkan pembaruan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Di samping itu, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik serta perhatian media turut menjadi pendorong bagi organisasi untuk terus melakukan perbaikan

sebagai bentuk akuntabilitas publik (Hartley, 2005; Fanthia, 2025)

Perkembangan teknologi digital dan kolaborasi lintas sektor juga menjadi faktor yang semakin penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi memungkinkan organisasi meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan aksesibilitas pelayanan. Bekkers et al. (2011) menegaskan bahwa transformasi digital telah membuka berbagai peluang inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara itu, De Vries et al. (2016) kolaborasi antar pemangku kepentingan mampu meningkatkan efektivitas inovasi karena mengintegrasikan berbagai sumber daya, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki masing-masing aktor. Pentingnya kolaborasi dalam menjaga keberlanjutan inovasi juga ditegaskan oleh Rasadi et al. (2024) bahwa strategi kolaboratif menjadi salah satu prasyarat utama sehingga inovasi mampu dipertahankan implementasinya sekaligus menghasilkan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat.

Analisis terhadap berbagai literatur menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik lahir dari keterpaduan antara faktor internal organisasi dan pengaruh lingkungan eksternal. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya pendekatan yang komprehensif dalam pengelolaan inovasi, sehingga organisasi publik tidak hanya mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjaga keberlangsungan dan pengembangan inovasi secara berkesinambungan.

Program POL PP Desa Kabupaten Kampar

Program POL PP Desa merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kampar sebagai upaya mendekatkan fungsi pelayanan, pembinaan, serta penanganan ketenteraman dan ketertiban umum hingga ke tingkat desa. Program ini dilaksanakan melalui penguatan koordinasi antara Satpol PP Kabupaten dengan pemerintah desa sehingga berbagai potensi gangguan ketenteraman masyarakat dapat diidentifikasi dan ditangani secara lebih cepat. Inovasi tersebut memperoleh

penghargaan sebagai Juara I Anugerah Inovasi Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2024, yang menunjukkan adanya pengakuan terhadap nilai kebaruan serta manfaat program dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Apabila dianalisis berdasarkan hasil sintesis literatur pada subbab sebelumnya, keberhasilan Program POL PP Desa tidak hanya ditentukan oleh kebaruan program, tetapi juga oleh dukungan berbagai faktor yang saling berkaitan. Dari sisi internal organisasi, komitmen pimpinan Satpol PP Kabupaten Kampar menjadi modal penting dalam mendorong lahirnya inovasi sekaligus memastikan implementasinya berjalan secara konsisten. Kepemimpinan yang memberikan ruang bagi perubahan memungkinkan organisasi mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan pola penegakan ketertiban yang bersifat reaktif. Selain itu, keterlibatan aparat Satpol PP bersama perangkat desa menunjukkan pentingnya kompetensi sumber daya manusia dalam membangun komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian permasalahan di tingkat lokal. Keberhasilan pelaksanaan program juga mengindikasikan adanya budaya organisasi yang mendukung pembaruan serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan mekanisme kerja dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Dari sisi eksternal, keberhasilan Program POL PP Desa didukung oleh kombinasi antara lingkungan regulasi yang kondusif dan kolaborasi antar pemangku kepentingan. PP Nomor 38 Tahun 2017, memberikan dasar hukum sekaligus ruang kelembagaan bagi pemda untuk melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi program juga memperlihatkan bahwa keterlibatan pemerintah desa sebagai mitra pelaksana memperkuat pola kolaborasi antara Satpol PP, pemerintah desa, dan masyarakat. Kolaborasi tersebut mendorong penyelesaian persoalan ketenteraman dan ketertiban umum secara lebih partisipatif melalui penguatan pembinaan dan langkah-langkah preventif, sehingga pendekatan penegakan hukum tidak menjadi satu-satunya mekanisme penyelesaian.

Program POL PP Desa juga mencerminkan perubahan paradigma pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kehadiran aparat yang lebih dekat dengan masyarakat memungkinkan identifikasi persoalan dilakukan lebih awal sehingga potensi konflik maupun pelanggaran perda dapat diminimalkan. Meskipun pemanfaatan teknologi digital belum menjadi karakter utama program ini, pendekatan kolaboratif yang dikembangkan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak selalu harus berbasis teknologi, tetapi dapat diwujudkan melalui pembaruan tata kelola, pola koordinasi, dan mekanisme pelayanan yang lebih efektif.

Berdasarkan telaah tersebut, Program POL PP Desa Kabupaten Kampar dapat dipandang sebagai keberhasilan inovasi pelayanan publik merupakan hasil perpaduan antara kesiapan internal organisasi dan dukungan lingkungan eksternal. Keberhasilan program tidak hanya tercermin dari penghargaan yang diperoleh, tetapi juga dari kemampuannya membangun pola pelayanan yang lebih dekat, responsif, dan kolaboratif. Temuan ini memperkuat hasil sintesis literatur bahwa inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan memerlukan kepemimpinan yang visioner, kapasitas organisasi yang memadai, dukungan regulasi, serta kolaborasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan.

5. KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik lahir dari keterkaitan antara kapasitas internal organisasi dan dukungan faktor eksternal. Dari perspektif internal, kepemimpinan transformasional, budaya organisasi yang adaptif, kompetensi sumber daya manusia, serta struktur organisasi yang fleksibel merupakan komponen penting yang memperkuat kemampuan organisasi dalam merancang, menerapkan, dan mengembangkan inovasi pelayanan publik. Sementara itu, faktor eksternal mencakup dukungan kebijakan pemerintah, tuntutan masyarakat, perkembangan teknologi digital, serta kolaborasi lintas sektor yang berfungsi menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan inovasi pelayanan publik.

Telaah terhadap Program POL PP Desa Kabupaten Kampar mengindikasikan bahwa kebaruan program bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan inovasi. Keberhasilan tersebut juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyinergikan berbagai faktor pendukung selama proses implementasi. Program ini merepresentasikan bagaimana komitmen kepemimpinan, kesiapan organisasi, dukungan regulasi, serta kolaborasi dengan pemerintah desa menjadi fondasi dalam menghadirkan pelayanan yang lebih responsif, dekat dengan masyarakat, dan berorientasi pada penyelesaian permasalahan di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriany, E., & Hasnawati. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional, sistem pengendalian intern, dan inovasi terhadap kinerja organisasi sektor publik. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1239–1246.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Psychology Press.
- Bekkers, V., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2011). *Innovation in the Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. <https://doi.org/10.1057/9780230307520>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 34–46.
- Fanthia, A. (2025). Implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Anambas. *Publika: Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 35–42.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102.
- <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- 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>
- Londa, M. V., Rengga, A., & Yulianti, M. (2025). ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PENERAPAN INOVASI DAERAH DI KABUPATEN SIKKA. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8, 2401–2411.
- Miles, B. M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed). Sage Publications.
- Moussa, M., McMurray, A., & Muenjohn, N. (2018). Innovation and leadership in public sector organizations. *Journal of Management Research*, 10(3), 14–30.
- Osborne, S. P. (2020). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*. Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. <https://doi.org/10.4337/9781849809757>
- Rasadi, R. I., Hikmatiar, M., Listianingsih, T., & Maliki, B. I. (2024). Innovative Strategies in Public Service Management. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 655–667.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Schein, E. H. (2021). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
- Suaedi, F. (2012). *Kepemimpinan dan inovasi sektor publik: Kunci sukses otonomi daerah*. Airlangga University Press.
- Suriadi, H., & Frinaldi, A. (2023). INOVASI DALAM MENINGKAT KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK INNOVATION IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS.