

---

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI BERBASIS EKOLOGI ADMINISTRASI DI INDONESIA

Ari Ramdani\*, Ade Iskandar

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

---

### Abstract

*This article emphasizes the importance of improving the quality of public services in Indonesia through innovative approaches to public service delivery. Although important for public welfare, public service delivery in Indonesia faces significant challenges, particularly outside Java and Bali, where service quality is often perceived as poor. Factors that contribute to poor quality include inadequate financial management, ineffective political representation, corruption, and a lack of transparency. This article proposes that public service innovation should be based on administrative ecology, which involves understanding the interdependence between public administration and its surrounding environment. Three main aspects are highlighted: public interdependence, harmonious community development, and a systemic approach to administration. Such innovation can enhance service quality, foster community engagement, and ensure that services are culturally responsive and relevant. Ultimately, integrating technological advances and aligning them with the Sustainable Development Goals (SDGs) is crucial for achieving long-term improvements in public services.*

*Keywords: Administrative Ecology, Innovation, Service Quality*

---

### Abstrak

Artikel ini menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia melalui pendekatan pelayanan publik yang inovatif. Meskipun penting bagi kesejahteraan masyarakat, penyediaan layanan publik di Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan, terutama di luar Jawa dan Bali, di mana kualitas layanan sering dinilai buruk, yang disebabkan rendahnya manajemen keuangan, representasi politik, korupsi, dan kurangnya transparansi, sehingga perlu sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi berbasis ekologi administrasi yang melibatkan pemahaman saling ketergantungan antara administrasi publik dan lingkungan di sekitarnya. Tiga aspek utama yang disoroti: ketergantungan publik, pembangunan masyarakat yang harmonis, dan pendekatan sistemik terhadap administrasi. Inovasi semacam itu dapat meningkatkan kualitas layanan, mendorong keterlibatan masyarakat, dan memastikan bahwa layanan relevan secara budaya. Pada akhirnya, mengintegrasikan kemajuan teknologi dan menyelaraskannya dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) sangat penting untuk mencapai perbaikan jangka panjang dalam layanan publik. Kata kunci: Ekologi Administrasi. Inovasi, Kualitas Pelayanan

### Article history:

Submission: 15 June 2025

Revised: 20 June 2025

Accepted: 27 June 2025

Published: 30 June 2025

*\*Corresponding author*

Email: dosenmuda1983@gmail.com

---

---

## PENDAHULUAN

Artikel ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di Indonesia melalui inovasi pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan hal penting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat pada berbagai bidang kehidupan di sebuah negara termasuk Indonesia. Namun harus diakui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat.

Kualitas rata-rata pelayanan publik di Indonesia di beberapa daerah kecuali di Pulau Jawa dan Bali menunjukkan kualitas pelayanan yang sedang hingga rendah. Bahkan memerlukan perbaikan yang mendesak (Aryani et al., 2023). Ada beberapa factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menjadi rendah diantaranya adalah manajemen keuangan pemerintahan daerah dan perwakilan politik. Disamping itu pula permasalahan korupsi, integritas birokrasi dalam hal ini pemberi pelayanan yang rendah dan cenderung kolusi (Dwimawanti & Ramadani, 2023). Permasalahan diskriminasi dalam pelayanan dan kurangnya transparansi pelayanan yang semakin merusak kepercayaan publik yang pada akhirnya menurunkan tingkat kualitas pelayanan publik (Kuswati et al., 2023). Ditambah lagi dengan permasalahan penyalahgunaan wewenang, serta kurangnya partisipasi masyarakat (Umami et al., 2022) dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin terpuruk.

Permasalahan tersebut menjadikan kondisi kualitas pelayanan publik di Indonesia masih perlu perjuangan untuk bisa memenuhi harapan publik, sehingga pemerintah perlu melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik. Namun inovasi seperti apakah yang cocok untuk bisa memecahkan permasalahan-permasalahan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian-penelitian tentang inovasi pelayanan publik telah banyak dilakukan, diantaranya adalah (Vandhika et al., 2024) yang meneliti terkait inovasi pelayanan yang menitik beratkan pada peningkatan layanan administrasi. Sedangkan penelitian lainnya mengenai inovasi pelayanan publik ada yang lebih menekankan pada: dukungan manajemen akses teknologi serta budaya organisasi (Saragih, 2024); aspek keunggulan seperti kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas dan pengamatan; berpusat pada pengguna layanan (Randini & Muslim, 2024); peningkatan layanan fisik (Rahayu et al., 2024); kolaborasi sector swasta dan digitalisasi (Sakawati, 2024).

Berdasarkan kajian literatur dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut, maka belum ada yang mengaitkan inovasi pelayanan publik dengan ekologi administrasi. Oleh karena itu artikel ini mencoba mencarikan sebuah konsep inovasi pelayanan publik yang solutif dengan berbasiskan pada ekologi administrasi.

Ekologi administrasi mengacu pada hubungan yang saling bergantung antara system administrasi publik dan lingkungan sekitarnya yang perlu menekankan integrasi yang harmoni dari berbagai elemen dalam ekosistem administrasi. Konsep ini berakar pada teori ekologi, yang menyoroti interaksi sistemik yang mempengaruhi fungsi dan struktur administrasi.

Ada beberapa aspek utama ekologi administrasi yang harus diperhatikan diantaranya adalah: *Pertama*, aspek saling ketergantungan dimana ekologi administrasi menggarisbawahi perlunya memahami bagaimana birokrasi publik berinteraksi dengan lingkungan sosial, politik

dan budaya (Arora & Ferreros, 1972). *Kedua*, aspek Masyarakat yang harmonis, mempertegas bahwa system administrasi yang harmonis sangat penting untuk mencapai keharmonisan masyarakat yang lebih luas, menangani masalah ekologi makro maupun mikro (Chen, 2007). *Ketiga*, aspek Pendekatan Sistem. Ini memperlakukan entitas administrasi sebagai bagian dari system yang lebih besar, menganjurkan pandangan yang holistic yang mempertimbangkan factor-faktor eksternal yang memengaruhi tata kelola (Weizhang & Jiefang, 2010).

Pada akhirnya sebagaimana Rhodes, Carmichael dalam (Iskandar et al., 2023) bahwa pelayanan publik akan dikatakan berkualitas jika ada kepercayaan dari publik yang dilayani terhadap organisasi pemberi layanan

## METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah menggunakan metode studi literatur yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis informasi yang relevan dari berbagai sumber, seperti artikel, buku, dan laporan penelitian (Khotijah & Anshori, 2023), terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, inovasi dan ekologi administrasi. Dengan metode ini diharapkan membantu penulis memahami konteks dan perkembangan terkini dalam bidang tertentu (Setiani et al., 2023), khususnya perkembangan kualitas pelayanan di Indonesia.

Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana data dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada, seperti jurnal akademik dan database online (Firmansyah et al., 2022) yang diakses secara terbuka dengan mencantumkan keyword kualitas dan inovasi pelayanan publik

## HASIL DAN DISKUSI

Untuk dapat memecahkan permasalahan diatas yang berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan inovasi pelayanan publik berbasis ekologi yang memperhatikan tiga aspek, yaitu aspek ketergantungan, aspek masyarakat yang harmonis, dan aspek pendekatan system. Inovasi pelayanan publik bukan hanya sekedar mengubah cara kerja yang sudah ada. Ini adalah sebuah proses kreatif yang melibatkan seluruh komponen dalam suatu sistem pelayanan, termasuk masyarakat yang dilayani. Birokrasi yang mampu berinovasi adalah birokrasi yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga proaktif dalam mencari solusi atas permasalahan yang ada. Dalam keterkaitan dengan aspek ketergantungan maka seorang Birokrasi harus selalu mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat. Mereka akan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan. Dengan begitu, inovasi yang dihasilkan akan lebih relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Disamping itu, Birokrasi harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebijakan dan regulasi. Selain itu, mereka juga perlu membangun hubungan yang baik dengan para pembuat kebijakan untuk mendapatkan dukungan dan sumber daya yang diperlukan. Tentunya juga bahwa Birokrasi harus memahami dan menghargai keberagaman budaya ini. Inovasi yang baik adalah inovasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai dan kebiasaan masyarakat setempat. Dengan memahami dan merespon kebutuhan masyarakat, serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan, birokrasi dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan berdampak positif bagi masyarakat.

Inovasi pelayanan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Namun, inovasi yang baik tidak hanya sebatas pada teknologi atau prosedur baru. Suatu inovasi dikatakan berhasil jika dapat diterima dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan kebiasaan masyarakat akan sulit diterima. Masyarakat yang harmonis cenderung lebih terbuka terhadap perubahan, namun tetap menghargai tradisi dan nilai-nilai leluhur. Dalam proses inovasi, melibatkan masyarakat secara aktif sangat penting. Masyarakat yang harmonis akan lebih mudah diajak berkolaborasi, memberikan masukan, dan mendukung pelaksanaan inovasi. Masyarakat yang harmonis akan menjaga dan merawat inovasi tersebut, sehingga manfaatnya dapat dinikmati oleh generasi mendatang. Masyarakat yang harmonis akan lebih mudah menyelesaikan perbedaan pendapat dan menjaga kerukunan. Dengan memperhatikan aspek masyarakat yang harmonis, inovasi tidak hanya akan memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat kohesi sosial dan memperkokoh persatuan bangsa.

Pendekatan sistem memandang suatu organisasi atau proses sebagai kumpulan elemen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Ketika ingin melakukan inovasi dalam pelayanan, pendekatan ini sangat krusial karena beberapa alasan: Melihat gambaran besar, pendekatan sistem memungkinkan organisasi untuk melihat seluruh proses pelayanan, mulai dari awal hingga akhir. Dengan demikian, organisasi dapat mengidentifikasi titik-titik yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan secara menyeluruh, bukan hanya bagian-bagian kecil yang terisolasi. Mencegah Efek Domino, Setiap perubahan yang dilakukan dalam satu bagian dari sistem pelayanan dapat berdampak pada bagian-bagian lainnya. Pendekatan sistem membantu kita untuk mempertimbangkan semua kemungkinan dampak tersebut dan mencegah terjadinya efek domino yang tidak diinginkan. Meningkatkan Efisiensi, dengan memahami bagaimana semua elemen dalam sistem pelayanan saling terkait, organisasi dapat mengoptimalkan alur kerja dan mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya. Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Pendekatan sistem memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan yang menghambat kualitas pelayanan. Selain itu, organisasi juga dapat mengukur kinerja sistem secara keseluruhan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Menjamin Keselarasan dengan Tujuan Organisasi: Setiap inovasi yang dilakukan harus selaras dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Pendekatan sistem membantu untuk memastikan bahwa inovasi yang dilakukan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Pendekatan sistem adalah kunci keberhasilan dalam melakukan inovasi pelayanan. Dengan memahami bagaimana semua elemen dalam sistem saling terkait dapat membuat perubahan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam hal pendekatan sistem, hubungan dalam pelayanan publik akan nampak suatu hubungan 'contractual' antara pemerintah sebagai pemberi layanan dan publik sebagai penerima layanan. Publik akan melakukan monitoring hasil dengan memperhatikan apakah layanan menunjukkan indikator efektif, efisien, bernilai ekonomi, memperhatikan etika, adil, peduli terhadap lingkungan dan rasa empati. Faktor kepentingan publik turut menentukan kualitas pelayanan publik, dalam prosesnya perlu ada keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan individu tetapi untuk meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis ekologi merupakan langkah penting

menuju peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Dengan melibatkan semua pemangku kepentingan diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik berbasis ekologi merupakan pendekatan yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi. Tiga aspek kunci yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah terutama Pemerintah Daerah dalam inovasi ini adalah ketergantungan pada masyarakat, pembangunan masyarakat yang harmonis, dan penerapan pendekatan sistem.

Dari temuan penelitian ini, bahwa keterlibatan masyarakat sangat penting dalam setiap tahap inovasi, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Hal ini akan meningkatkan relevansi inovasi dan membangun rasa memiliki di kalangan masyarakat. Disamping itu pula, bahwa pendekatan sistem memungkinkan untuk melihat permasalahan secara menyeluruh dan mengidentifikasi solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Dengan demikian dalam inovasi pelayanan publik kedepannya, pemerintah harus memperhatikan sisi Teknologi yang memiliki peran penting dalam mendukung inovasi pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan memperluas akses layanan publik. Serta harus dapat terintegrasi dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) memastikan bahwa inovasi tidak hanya berfokus pada aspek lingkungan, tetapi juga pada aspek sosial dan ekonomi

## REFERENSI

- Arora, R. K., & Ferreros, A. (1972). A Dimensional Approach to the Ecology of Public Bureaucracies—An Addendum to John Forward. *Indian Journal of Public Administration*, 18(2), 200–215.
- Aryani, Y. A., Gantjowati, E., Nurrahmawati, A., Arifin, T., & Sutaryo, S. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1).
- Chen, J. (2007). *Analysis of Administrative Ecology in Building a Harmonious Society*. 1.
- Dwimawanti, I. H., & Ramadani, N. (2023). The Fraud Diamond of Public Service in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 503–515.
- Firmansyah, F., Harahap, H., & Juniarti, A. K. (2022). Studi Literature: Gambaran Determinan Kematian Maternal. *Electronic Journal of Scientific Environmental Health And Disease*, 3(2), 154–159.
- Iskandar, A., Ramdani, A., & dkk. (2023). Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia (Penerapan di Era Inovasi Digitalisasi). *Pertama*. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Khotijah, S., & Anshori, M. I. (2023). Kompetensi Organisasi: Studi Literature. *Journal of Management and Social Sciences*, 1(3), 194–207.
- Kuswati, Y., Kusmayadi, D., & Hartati, T. (2023). The Role of Bureaucracy on the Effectiveness of Public Services. *International Journal of Social Science and Human Research*, 6(02), 1047–1052.
- Rahayu, D., Sutikno, B., & Rindawati, S. (2024). Pekan Sagu Innovation Regains the Public Service Moment of Truth. *KnE Social Sciences*, 522–534.
- Randini, H. P., & Muslim, M. (2024). Public Service Innovation: Drawing Inspiration from The Success of Developed Countries to Improve Public Services in Indonesia. *Journal Research of*

---

*Social Science, Economics & Management*, 3(8).

Sakawati, H. (2024). Public Service Innovation in Indonesia 2013-2023: Combination Analysis of Open Knowledge Map and VOSViewer. *KnE Social Sciences*, 1274–1285.

Saragih, J. (2024). Innovation in Government: Strategies for Effective Public Service Delivery. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 12(06), 6661–6671. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i06.em10>

Setiani, Y. A., Farandy, R. R., & Anshori, M. I. (2023). Kepemimpinan Dan Gaya Manajemen: Studi Literature. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(3), 238–255.

Umami, F., Maududi, A. N., & Mahmudah, A. R. (2022). A Discourse of General Principles of Good Governance in Public Services in Indonesia. *Indonesian Journal of Pancasila and Global Constitutionalism*, 1(1), 17–32.

Vandhika, O., Putera, R. E., & Aromatic, D. (2024). Innovation of Public Services by the Population and Civil Service of Pasaman District. *Adabi: Journal of Public Administration and Business*, 11(1), 14–21.

Weizhang, L., & Jiefang, Z. (2010). Analysis and Comparison of Administrative Ecology and Information Ecology Theory: Concurrently Discuss the Strategies to Develop e-Government in China. *2010 International Conference on Management of E-Commerce and e-Government*, 240–243.