

Neo-Weberian State in Public Policy: Public Service Innovation and Public Service Performance in the Era of Modern Administration

Neo Weberian State dalam Kebijakan Publik: Inovasi Pelayanan Publik dan Kinerja Pelayanan Publik di Era Administrasi Modern

Yanuar Rizki^{a*}, Bintoro Wardiyanto^b, Mhd. Zamal Nasution^c

Pengembangan Sumber Daya Manusia, Sekolah Pascasarjana, Universitas
Airlangga^{a,b,c}

yanuar.rizki-2025@pasca.unair.ac.id^a

Abstract

The Neo-Weberian State (NWS) is a public administration paradigm that integrates classical Weberian bureaucratic principles with a modern approach oriented toward public service and performance outcomes. This concept was developed by Pollitt and Bouckaert (2004) in response to the limitations of New Public Management, which tends to diminish the role of the state. This study aims to analyze the role of the Neo-Weberian State in public policy and examine how this approach can encourage outstanding public service innovation. The results of the study indicate that the Neo-Weberian State is able to create a balance between bureaucratic stability and innovation flexibility by strengthening apparatus professionalism, public accountability, and a public service orientation. Outstanding public service innovation is characterized by significant impact, sustainability, and the ability to be widely replicated. These findings align with Borins (2014) who emphasized that innovation is a key factor in improving public sector performance. The implementation of the Neo-Weberian State still faces various challenges, such as a rigid bureaucratic culture, limited apparatus competency, and resistance to change. Therefore, government commitment is needed to strengthen bureaucratic reform, increase human resource capacity, and encourage the digitalization of public services to achieve effective, efficient, transparent, inclusive, and sustainable public satisfaction-oriented services. This study also emphasizes the importance of synergy between public policy and institutional innovation in strengthening adaptive, collaborative, and highly competitive governance in the era of globalization and digital transformation, thereby improving the quality of life for the community in a fair and equitable manner.

Keywords: Neo Weberian State, Public Service, Public Service Innovation.

Abstrak

Neo Weberian State (NWS) merupakan paradigma administrasi publik yang mengintegrasikan prinsip birokrasi klasik Weberian dengan pendekatan modern yang berorientasi pada pelayanan masyarakat dan hasil kinerja. Konsep ini dikembangkan oleh Pollitt dan Bouckaert (2004) sebagai respon terhadap keterbatasan New Public Management yang cenderung mengurangi peran negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Neo Weberian State dalam kebijakan publik serta mengkaji bagaimana pendekatan tersebut mampu mendorong inovasi pelayanan publik yang outstanding. Hasil kajian menunjukkan bahwa Neo Weberian State mampu menciptakan keseimbangan antara stabilitas birokrasi dan fleksibilitas inovasi melalui penguatan profesionalisme aparatur, akuntabilitas publik, serta orientasi pelayanan masyarakat. Inovasi pelayanan publik yang outstanding ditandai dengan dampak signifikan, keberlanjutan, dan kemampuan untuk direplikasi secara luas. Temuan ini sejalan dengan Borins (2014) yang menegaskan bahwa inovasi merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja sektor publik. Implementasi Neo Weberian State masih menghadapi berbagai tantangan, seperti budaya birokrasi yang kaku, keterbatasan kompetensi aparatur, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen pemerintah dalam memperkuat reformasi birokrasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta mendorong digitalisasi pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya sinergi antara kebijakan publik dan inovasi kelembagaan dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang adaptif, kolaboratif, dan berdaya saing tinggi di era globalisasi dan transformasi digital sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara merata dan berkeadilan.

Kata Kunci: *Neo Weberian State*, Pelayanan Masyarakat, Inovasi Pelayanan Publik.

1. Pendahuluan

Perkembangan administrasi publik modern menunjukkan adanya perubahan paradigma yang signifikan dalam tata kelola pemerintahan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin meningkat, tidak hanya dalam aspek kecepatan dan efisiensi, tetapi juga transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kinerja pelayanan publik secara menyeluruh. Namun, dalam praktiknya, birokrasi tradisional yang berakar pada konsep Weberian seringkali dianggap belum mampu menjawab tantangan tersebut secara optimal karena cenderung bersifat kaku, hierarkis, dan berorientasi pada prosedur (Pollitt & Bouckaert, 2004). Perkembangan globalisasi dan transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Pemerintah dituntut untuk tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan berkualitas. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi administrasi negara. Dunn (2018), kebijakan publik yang efektif harus mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat secara nyata melalui implementasi yang tepat dan berorientasi pada hasil.

Banyak negara, termasuk Indonesia, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan tersebut antara lain meliputi lambatnya proses pelayanan, kurangnya transparansi, rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta minimnya inovasi dalam sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang telah dilakukan belum sepenuhnya mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Nugroho (2018) menyatakan bahwa salah satu permasalahan utama dalam kebijakan publik di Indonesia adalah lemahnya implementasi kebijakan akibat kurangnya kapasitas institusi dan koordinasi antar lembaga. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang besar bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan, penggunaan aplikasi berbasis daring, serta integrasi sistem informasi menjadi bagian penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, pemanfaatan teknologi tersebut belum merata dan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan di kalangan aparatur. Wicaksono (2021) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan kompetensi sumber daya manusia.

Sebagai respon terhadap kelemahan tersebut, muncul pendekatan *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, efektivitas, serta penerapan mekanisme pasar dalam sektor publik. Pendekatan ini membawa perubahan signifikan dalam manajemen publik, terutama dalam meningkatkan efisiensi organisasi pemerintah. Namun demikian, pendekatan NPM juga memiliki keterbatasan, khususnya dalam hal melemahkan peran negara, mengurangi aspek keadilan sosial, serta kurang memperhatikan nilai-nilai pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (Lynn, 2008). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan alternatif yang mampu mengintegrasikan kekuatan birokrasi klasik dengan inovasi modern. Dalam konteks tersebut, konsep *Neo Weberian State* (NWS) muncul sebagai paradigma baru dalam administrasi publik yang menggabungkan prinsip birokrasi

Weberian dengan pendekatan modern yang lebih adaptif dan responsif. *Neo-Weberian State* menekankan pentingnya peran negara sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun dengan pendekatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, profesionalisme aparatur, serta akuntabilitas publik (Pollitt & Bouckaert, 2004; Kickert, 2011). Dengan demikian, konsep ini diharapkan mampu menjembatani kelemahan birokrasi tradisional dan pendekatan NPM.

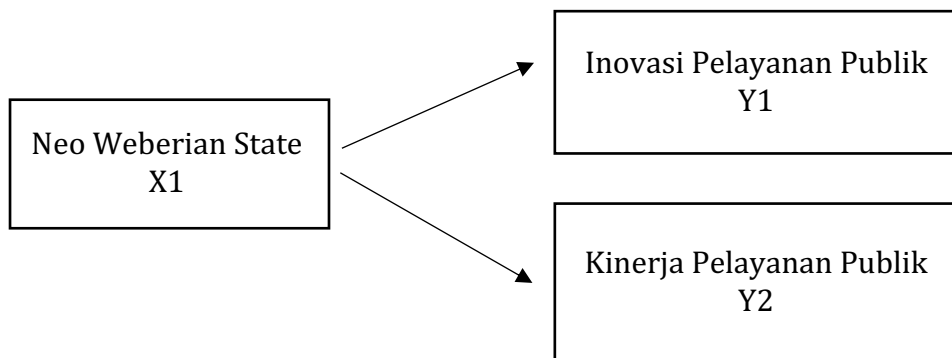
Dalam implementasinya, *Neo Weberian State* memiliki relevansi yang kuat dalam kebijakan publik, khususnya dalam mendorong inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah, karena mampu memberikan solusi baru terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Borins (2014) menyatakan bahwa inovasi sektor publik mencakup perubahan dalam proses, teknologi, dan pendekatan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintah. Namun demikian, kondisi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian Pratama (2020) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal dan cenderung belum berkelanjutan. Selain itu, Rahman (2019) menegaskan bahwa reformasi birokrasi di Indonesia belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti budaya birokrasi yang masih kaku, rendahnya kompetensi aparatur, serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas dalam pelayanan publik di Indonesia. Di satu sisi, masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dan inovatif, namun di sisi lain, sistem birokrasi yang ada masih menghadapi berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan *Neo Weberian State* dalam kebijakan publik sebagai solusi untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik yang outstan

Lebih lanjut, Kickert (2011) menjelaskan bahwa *Neo Weberian State* merupakan bentuk reformasi administrasi publik yang menekankan pentingnya keseimbangan antara efisiensi dan legitimasi negara. Artinya, pemerintah tidak hanya dituntut untuk efisien dalam penggunaan sumber daya, tetapi juga harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang adil dan berkualitas. Dalam konteks ini, peran negara tetap menjadi sentral, namun dengan pendekatan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Neo Weberian State* juga menekankan pentingnya profesionalisme aparatur sebagai kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Hal ini sejalan dengan temuan Rahman (2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Dalam perspektif kebijakan publik, *Neo Weberian State* memberikan kerangka yang jelas dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kebijakan publik tidak hanya dilihat sebagai instrumen pemerintah, tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan nilai publik (*public value*). Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menjadi bagian integral dalam kebijakan publik yang efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk mengembangkan pendekatan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara komprehensif. *Neo Weberian State* menawarkan solusi yang tidak hanya

menekankan pada efisiensi, tetapi juga pada akuntabilitas, profesionalisme, dan orientasi pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, kajian mengenai *Neo Weberian State* dalam kebijakan publik menjadi sangat penting untuk dilakukan, khususnya dalam upaya mendorong inovasi pelayanan publik yang outstanding dan berkelanjutan di Indonesia.

2. Tinjauan Putaka Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual yang berangkat dari perkembangan teori administrasi publik modern, khususnya dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, terjadi pergeseran paradigma dari birokrasi tradisional menuju model yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada masyarakat. Pergeseran ini tidak hanya dipengaruhi oleh dinamika globalisasi, tetapi juga oleh tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin kompleks dan beragam. Dalam konteks tersebut, *Neo Weberian State* (NWS) muncul sebagai paradigma yang berusaha mengintegrasikan kekuatan birokrasi klasik dengan pendekatan modern yang lebih fleksibel. Pollitt dan Bouckaert (2004) menyatakan bahwa *Neo Weberian State* merupakan bentuk evolusi dari birokrasi *Weberian* yang tidak ditinggalkan, melainkan diperbaharui dengan memasukkan unsur-unsur manajemen modern dan orientasi pelayanan publik. Pendekatan konseptual dalam penelitian ini menempatkan *Neo Weberian State* sebagai variabel utama yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pelayanan publik. Hubungan ini didasarkan pada asumsi bahwa sistem birokrasi yang profesional dan akuntabel akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1. *Neo Weberian State*

Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual yang berfokus pada hubungan antara tiga variabel utama, yaitu *Neo Weberian State* (X) sebagai variabel independen

Inovasi Pelayanan Publik (Y1) sebagai variabel intervening, dan Kinerja Pelayanan Publik (Y2) sebagai variabel dependen. Ketiga variabel tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan yang kuat dalam kajian administrasi publik modern, khususnya dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif teori administrasi publik, hubungan antara variabel-variabel tersebut mencerminkan transformasi paradigma dari birokrasi tradisional menuju

birokrasi modern yang adaptif. Pollitt dan Bouckaert (2004) menjelaskan bahwa *Neo Weberian State* menjadi jembatan antara model birokrasi klasik dan pendekatan manajemen publik modern, sehingga relevan untuk dikaji dalam kaitannya dengan inovasi dan kinerja pelayanan publik. Borins (2014) menyatakan bahwa inovasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik. Sementara itu, Nugroho (2018) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas kebijakan dan implementasi birokrasi.

Neo Weberian State (X)

Neo Weberian State merupakan konsep yang berkembang sebagai respon terhadap kelemahan pendekatan *New Public Management* yang terlalu menekankan efisiensi pasar dan cenderung mengurangi peran negara. Dalam *Neo Weberian State*, negara tetap memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun dengan pendekatan yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada masyarakat. Pollitt dan Bouckaert (2004), *Neo Weberian State* memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu penguatan peran negara, profesionalisme aparatur, orientasi pada pelayanan publik, serta modernisasi sistem administrasi. Lynn (2008) menjelaskan bahwa *Neo Weberian State* menekankan peran negara sebagai aktor utama dalam kebijakan publik, tetapi dengan sistem yang lebih fleksibel dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa negara tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang berkualitas.

Indikator *Neo Weberian State*

1. **Profesionalisme Aparatur.** Profesionalisme aparatur merupakan faktor kunci dalam implementasi *Neo Weberian State*. Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Rahman (2019) bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan reformasi birokrasi.
2. **Akuntabilitas Publik.** Akuntabilitas publik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Menurut Kickert (2011), akuntabilitas merupakan elemen penting dalam menjaga legitimasi pemerintah.
3. **Peran Negara yang Kuat.** *Neo Weberian State* menegaskan bahwa negara tetap memiliki peran dominan dalam penyediaan layanan publik. Hal ini berbeda dengan pendekatan NPM yang cenderung mengurangi peran negara.
4. **Orientasi Pelayanan Publik.** Orientasi pelayanan publik menekankan bahwa kebijakan dan program pemerintah harus berfokus pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep *public value* dalam administrasi publik modern.

Profesionalisme Aparatur

Profesionalisme aparatur merupakan salah satu pilar utama dalam *Neo Weberian State*. Aparatur pemerintah tidak hanya dituntut untuk memahami aturan dan prosedur, tetapi juga harus memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Profesionalisme ini mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, serta etika kerja yang tinggi. Rahman (2019) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Aparatur yang profesional akan mampu menjalankan tugas secara efektif, efisien, serta mampu berinovasi dalam menghadapi

berbagai tantangan. Selain itu, profesionalisme aparatur juga berkaitan dengan sistem merit dalam manajemen kepegawaian, di mana promosi dan pengembangan karier didasarkan pada kompetensi dan kinerja, bukan pada faktor subjektif. Hal ini penting untuk menciptakan birokrasi yang adil dan berkinerja tinggi.

Penguatan Peran Negara

Dalam *Neo Weberian State*, negara tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan masyarakat. Hal ini penting dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia yang masih menghadapi kesenjangan pelayanan publik. Nugroho (2018) peran negara sangat penting dalam memastikan distribusi pelayanan publik yang merata.

Akuntabilitas dan Transparansi

Walter Kickert (2011), akuntabilitas dalam administrasi publik merupakan kewajiban organisasi pemerintah dan aparatur negara untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, serta penggunaan sumber daya kepada publik sebagai pemegang kedaulatan. Akuntabilitas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup dimensi politik, hukum, dan moral. Kickert menekankan bahwa dalam konteks reformasi administrasi publik modern, akuntabilitas menjadi elemen utama dalam menjaga legitimasi pemerintah. Tanpa adanya akuntabilitas, kebijakan publik berpotensi kehilangan kepercayaan masyarakat, sehingga mengurangi efektivitas implementasinya.

Secara lebih rinci, akuntabilitas menurut Kickert mencakup:

1. **Akuntabilitas administratif:** kepatuhan terhadap aturan dan prosedur
2. **Akuntabilitas kinerja:** pencapaian hasil sesuai target
3. **Akuntabilitas publik:** pertanggungjawaban kepada masyarakat
4. **Akuntabilitas politik:** tanggung jawab kepada lembaga perwakilan

Orientasi Pelayanan Publik

Orientasi pelayanan publik merupakan prinsip dalam administrasi publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat dari seluruh aktivitas pemerintahan. Dalam konsep ini, pemerintah tidak lagi berperan semata sebagai penguasa atau regulator, tetapi sebagai penyedia layanan (*service provider*) yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert (2004), orientasi pelayanan publik dalam kerangka *Neo Weberian State* menekankan bahwa birokrasi harus bertransformasi dari sistem yang berfokus pada prosedur internal menjadi sistem yang berfokus pada kepuasan warga (*citizen-oriented*). Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari *rule driven bureaucracy* menuju *service driven bureaucracy*. Sejalan dengan itu, Mark H. Moore (1995) dalam konsep *public value* menegaskan bahwa tujuan utama administrasi publik adalah menciptakan nilai bagi masyarakat, bukan sekadar menjalankan fungsi administratif. Dengan demikian, orientasi pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kebijakan publik.

Inovasi Pelayanan Publik (Y1)

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaharuan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

melalui pengembangan ide, metode, proses, maupun teknologi yang lebih efektif dan efisien. Inovasi tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem kerja, prosedur, dan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sandford Borins (2014), inovasi dalam sektor publik adalah “perubahan signifikan dalam proses, produk, atau metode yang mampu meningkatkan kinerja organisasi pemerintah dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat.” Definisi ini menegaskan bahwa inovasi harus memiliki dampak nyata, bukan sekadar perubahan simbolik. Stephen P. Osborne (2010) dalam konsep *New Public Governance* menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan aktor lainnya dalam menciptakan solusi terhadap permasalahan publik. Dengan demikian, inovasi bersifat kolaboratif dan berorientasi pada nilai publik (*public value*). Dalam konteks Indonesia, inovasi pelayanan publik menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi. Pratama (2020) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan dalam hal keberlanjutan dan integrasi sistem.

Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses transformasi layanan pemerintah dari sistem konvensional (manual) menuju sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Sandford Borins (2014), digitalisasi dalam sektor publik merupakan bagian dari inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi. Digitalisasi tidak hanya mengubah media pelayanan, tetapi juga mengubah cara kerja organisasi pemerintah secara keseluruhan. Stephen P. Osborne (2010) menjelaskan bahwa dalam era *New Public Governance*, digitalisasi pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menciptakan layanan yang lebih responsif dan partisipatif. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar alat teknis, tetapi bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan.

Kreativitas dan Pembaharuan Layanan

Dalam kerangka *Neo-Weberian State*, kreativitas dan pembaharuan layanan dipandang sebagai bagian dari modernisasi birokrasi yang tetap berada dalam sistem yang terstruktur. Berbeda dengan pandangan bahwa birokrasi cenderung kaku dan tidak inovatif, *Neo Weberian State* justru menekankan bahwa birokrasi yang kuat dan profesional dapat menjadi ruang yang kondusif bagi lahirnya inovasi. Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert (2004), modernisasi administrasi publik tidak hanya mencakup penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan cara berpikir dan cara kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kreativitas dalam birokrasi tidak bertentangan dengan aturan, tetapi justru dapat berkembang dalam kerangka regulasi yang jelas. Dengan demikian, kreativitas dalam *Neo Weberian State* memiliki karakteristik:

1. Berbasis pada sistem birokrasi yang profesional
2. Berorientasi pada kebutuhan masyarakat
3. Tetap berada dalam kerangka aturan dan akuntabilitas
4. Mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan

Responsivitas Pelayanan

Responsivitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam modernisasi birokrasi. *Neo Weberian State* tidak hanya menekankan pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada kemampuan birokrasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert (2004), birokrasi modern harus bertransformasi menjadi organisasi yang tidak hanya rule-based, tetapi juga citizen-oriented. Hal ini berarti bahwa responsivitas menjadi bagian integral dari fungsi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Laurence E. Lynn Jr. (2008) menyatakan bahwa negara yang kuat dalam perspektif Neo-Weberian State adalah negara yang mampu memberikan pelayanan yang responsif tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas dan profesionalisme.

Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan publik tidak dipahami secara sempit seperti dalam pendekatan New Public Management yang hanya berfokus pada penghematan biaya. Neo-Weberian State menempatkan efisiensi dalam keseimbangan dengan akuntabilitas, keadilan, dan kualitas pelayanan. Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert (2004), modernisasi administrasi publik harus mampu meningkatkan efisiensi tanpa mengorbankan fungsi utama negara dalam memberikan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi dalam *Neo Weberian State* bersifat “efisiensi yang bertanggung jawab”. Dengan demikian, efisiensi pelayanan dalam *Neo Weberian State* memiliki karakteristik:

1. Optimalisasi penggunaan sumber daya
2. Tidak mengurangi kualitas layanan
3. Tetap dalam kerangka aturan dan akuntabilitas
4. Berorientasi pada kepuasan masyarakat

Kinerja Pelayanan Publik (Y2)

Nugroho (2018), kinerja pelayanan publik merupakan tingkat keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diukur berdasarkan kemampuan kebijakan publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja pelayanan publik tidak hanya dilihat dari output (hasil layanan), tetapi juga dari proses, kualitas, dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Nugroho menekankan bahwa kinerja pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan efektivitas implementasi kebijakan publik. Artinya, kebijakan yang baik tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal apabila tidak diimplementasikan dengan baik oleh birokrasi. Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan publik. Nugroho (2018) kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh:

1. **Kualitas kebijakan.** Kebijakan yang jelas, realistis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan menghasilkan kinerja pelayanan yang lebih baik. Kebijakan yang tidak tepat sasaran akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan.
2. **Kapasitas institusi.** Kapasitas institusi mencakup struktur organisasi, sistem kerja, serta ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Institusi yang kuat akan mampu menjalankan kebijakan secara efektif.

3. **Kompetensi aparatur.** Aparatur yang kompeten dan profesional akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, rendahnya kompetensi aparatur akan menghambat kinerja pelayanan publik.

Indikator Kinerja Pelayanan Publik:

1. **Kepuasan masyarakat.** Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Nugroho menekankan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga menunjukkan sejauh mana kebijakan publik mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan responsif akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pelayanan yang lambat, tidak jelas, dan tidak profesional akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.
2. **Kualitas layanan.** Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, dan memuaskan. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilakukan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas layanan tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek non teknis seperti sikap aparatur dan kemudahan pelayanan.
3. **Transparansi.** Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat terkait proses, prosedur, serta hasil pelayanan publik. Transparansi menjadi salah satu prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena memungkinkan masyarakat untuk mengetahui, memahami, dan mengawasi kinerja pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, transparansi berfungsi untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan, seperti prosedur, waktu, biaya, dan persyaratan yang harus dipenuhi. Transparansi juga berperan dalam mencegah praktik penyimpangan, seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Nugroho (2018), pelayanan publik yang transparan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena masyarakat dapat melihat secara langsung bagaimana pelayanan diberikan dan apakah pelayanan tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan.
4. **Kecepatan pelayanan.** Kecepatan pelayanan merupakan kemampuan organisasi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam waktu yang singkat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas dan kinerja pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, kecepatan pelayanan mencerminkan efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah. Pelayanan yang cepat menunjukkan bahwa proses birokrasi berjalan dengan baik, prosedur tidak berbelit-belit, serta sumber daya dimanfaatkan secara optimal. Nugroho (2018), kecepatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang lambat akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan publik.

Hubungan Antar Variabel

***Neo Weberian State* Terhadap Inovasi Pelayanan Publik**

Neo Weberian State (NWS) merupakan paradigma administrasi publik yang menekankan penguatan peran negara, profesionalisme birokrasi, serta orientasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, *Neo Weberian State* memiliki hubungan yang erat dan signifikan terhadap inovasi pelayanan publik, karena inovasi tidak dapat berkembang secara optimal tanpa adanya sistem birokrasi yang kuat, terstruktur, dan profesional. Christopher Pollitt dan Geert Bouckaert (2004), *Neo Weberian State* merupakan bentuk modernisasi birokrasi yang tidak meninggalkan prinsip-prinsip *Weberian*, tetapi mengintegrasikannya dengan tuntutan pelayanan publik modern. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah dorongan terhadap inovasi dalam pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam kerangka *Neo Weberian State*, inovasi pelayanan publik tidak dipandang sebagai sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan sebagai hasil dari sistem birokrasi yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan. Dengan kata lain, inovasi merupakan output dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip *Neo Weberian State*, maka semakin besar peluang terciptanya inovasi pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan Publik → Kinerja Pelayanan Publik

Sandford Borins (2014), inovasi dalam sektor publik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Inovasi yang berhasil akan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang berhasil akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan. Mark H. Moore (1995), pelayanan publik yang mampu menciptakan nilai bagi masyarakat akan meningkatkan legitimasi pemerintah. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu cara untuk menciptakan nilai tersebut.

***Neo Weberian State* → Kinerja Pelayanan Publik**

Neo Weberian State berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pelayanan publik melalui penguatan peran negara, profesionalisme birokrasi, penerapan akuntabilitas dan transparansi, serta orientasi pelayanan publik. Semakin baik penerapan prinsip *Neo Weberian State*, maka semakin tinggi kinerja pelayanan publik yang dihasilkan. Oleh karena itu, *Neo Weberian State* menjadi kerangka penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era administrasi modern.

Hipotesis Penelitian

H1: *Neo Weberian State* berpengaruh positif terhadap Inovasi Pelayanan Publik

H2: Inovasi Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik

H3: *Neo Weberian State* berpengaruh positif terhadap Kinerja melalui inovasi

3. Metode

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis secara mendalam konsep *Neo Weberian State* dalam kebijakan publik serta mengkaji hubungannya dengan inovasi pelayanan publik yang outstanding. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara holistik dalam konteks alaminya dengan menggunakan berbagai sumber data tekstual. Dalam penelitian ini, tidak dilakukan interaksi langsung dengan subjek penelitian di lapangan, melainkan peneliti mengkaji, menelaah, dan menginterpretasikan berbagai literatur, dokumen kebijakan, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik kajian. Pendekatan studi kepustakaan memungkinkan peneliti untuk membangun kerangka konseptual yang komprehensif mengenai *Neo Weberian State* serta mengidentifikasi keterkaitan antar variabel penelitian yang telah dirumuskan, yaitu *Neo Weberian State* (X), Inovasi Pelayanan Publik (Y1), dan Kinerja Pelayanan Publik (Y2). Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan pemahaman teoretik yang mendalam sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis pada kajian literatur yang kredibel.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis secara mendalam konsep Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, namun karena pendekatan yang digunakan adalah studi kepustakaan, maka data yang dikumpulkan sepenuhnya merupakan data sekunder. Sumber data sekunder tersebut meliputi: (a) buku teks dan referensi ilmiah tentang administrasi publik, kebijakan publik, serta New Public Management dan *Neo Weberian State*; (b) artikel jurnal nasional dan internasional yang terindeks dan relevan dengan topik penelitian; (c) dokumen kebijakan dan laporan reformasi birokrasi, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia; serta (d) hasil-hasil penelitian terdahulu (tesis, disertasi, atau laporan penelitian) yang membahas inovasi pelayanan publik dan kinerja birokrasi. Peneliti melakukan seleksi terhadap sumber-sumber tersebut berdasarkan kriteria: relevansi dengan topik, kredibilitas penulis/penerbit, tahun terbit (dengan prioritas pada publikasi 10 tahun terakhir, kecuali karya klasik yang menjadi rujukan utama seperti Pollitt & Bouckaert, 2004), serta ketersediaan akses terhadap teks lengkap. Sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini mencakup karya-karya dari para ahli seperti Pollitt dan Bouckaert (2004), Borins (2014), Kickert (2011), Lynn (2008), Moore (1995), Nugroho (2018), Osborne (2010), Dunn (2018), serta beberapa penelitian lain yang relevan seperti Pratama (2020), Rahman (2019), dan Wicaksono (2021).

4. Hasil dan Pembahasan

Neo Weberian State sebagai Reorientasi Paradigma Administrasi Publik

Pembahasan mengenai *Neo Weberian State* (NWS) tidak dapat dilepaskan dari dinamika perubahan paradigma administrasi publik yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Dalam sejarah administrasi publik, model birokrasi *Weberian* klasik pernah menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Model

ini menekankan pada aspek legalitas, hierarki, pembagian kerja yang jelas, impersonalitas, dan kepatuhan terhadap aturan. Dalam konteks tertentu, model *Weberian* terbukti mampu menciptakan stabilitas organisasi, keteraturan administrasi, dan kepastian prosedural. Akan tetapi, dalam perkembangan masyarakat modern yang semakin dinamis, birokrasi klasik sering dipandang lamban, terlalu formalistik, serta kurang responsif terhadap kebutuhan publik yang berubah dengan cepat. Ketika kritik terhadap birokrasi tradisional semakin menguat, muncul pendekatan *New Public Management* (NPM) yang menawarkan efisiensi, efektivitas, dan penggunaan prinsip-prinsip manajerial sektor swasta ke dalam sektor publik. Namun, dalam praktiknya, pendekatan NPM juga melahirkan problem baru. Orientasi yang terlalu kuat pada efisiensi dan logika pasar sering kali menggeser fungsi mendasar negara sebagai penjaga kepentingan umum. Dalam banyak kasus, pelayanan publik diperlakukan layaknya komoditas, sehingga dimensi keadilan, pemerataan, dan tanggung jawab negara terhadap warga negara menjadi kurang diperhatikan.

Di sinilah *Neo Weberian State* hadir sebagai bentuk koreksi sekaligus sintesis. Pendekatan ini tidak sepenuhnya menolak warisan *Weberian*, tetapi juga tidak menerima mentah-mentah logika manajemen pasar sebagaimana dikembangkan dalam NPM. *Neo Weberian State* justru berupaya mempertahankan unsur-unsur positif birokrasi klasik seperti legalitas, kapasitas institusional, dan profesionalisme aparatur, sambil pada saat yang sama mengadopsi tuntutan modern berupa orientasi hasil, kepuasan warga, inovasi, dan adaptasi kelembagaan. Dengan demikian, NWS dapat dipahami sebagai upaya menempatkan negara kembali pada posisi sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi dalam bentuk yang lebih modern, responsif, dan terbuka. Dalam konteks kebijakan publik, *Neo Weberian State* menunjukkan bahwa negara tetap harus menjadi aktor utama yang memiliki legitimasi, kapasitas, dan kewenangan untuk mengatur, mengarahkan, serta memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Negara bukan sekadar fasilitator pasif, tetapi institusi yang harus aktif membangun sistem pelayanan yang adil, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan kata lain, pendekatan ini menekankan bahwa penguatan peran negara bukan berarti kembali pada birokrasi yang kaku, melainkan membangun negara yang kuat secara institusional, profesional secara administratif, dan inovatif dalam pelayanan.

Penguatan Peran Negara dalam Kebijakan Publik

Salah satu aspek paling mendasar dalam *Neo Weberian State* adalah penguatan kembali peran negara dalam kebijakan publik. Dalam pembahasan ini, penguatan peran negara perlu dipahami bukan sebagai dominasi berlebihan yang menutup ruang partisipasi masyarakat, tetapi sebagai penguatan kapasitas negara dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan publik secara efektif. Negara yang kuat dalam perspektif NWS adalah negara yang memiliki kemampuan administratif, legitimasi politik, dan kapasitas kelembagaan untuk menjawab persoalan publik secara nyata. Pada era administrasi modern, tantangan kebijakan publik semakin kompleks. Negara dihadapkan pada isu ketimpangan sosial, digitalisasi pelayanan, perubahan demografis, tuntutan transparansi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan. Tantangan-tantangan ini tidak dapat dijawab hanya dengan mekanisme pasar atau penyerahan fungsi publik kepada aktor non negara. Dalam hal ini, negara harus hadir sebagai

pengatur arah pembangunan, penjamin kualitas pelayanan, dan pelindung kepentingan publik.

Penguatan peran negara dalam kebijakan publik tampak pada beberapa hal. Pertama, negara harus memiliki kapasitas regulatif yang kuat. Artinya, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap kebijakan memiliki landasan hukum yang jelas, arah implementasi yang terukur, dan mekanisme evaluasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Kedua, negara harus memiliki kapasitas organisasi yang memadai, baik dalam bentuk struktur kelembagaan, sumber daya manusia, maupun sistem kerja yang mendukung efektivitas kebijakan. Ketiga, negara harus mampu membangun kepercayaan publik melalui pelayanan yang konsisten, transparan, dan adil. Dalam realitas administrasi publik, lemahnya peran negara sering kali tampak dalam bentuk kebijakan yang baik di atas kertas tetapi lemah pada tahap implementasi. Hal ini bisa disebabkan oleh rendahnya koordinasi antarinstansi, lemahnya kapasitas aparatur, atau ketidaksesuaian antara desain kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif *Neo Weberian State*, persoalan tersebut harus dijawab dengan memperkuat birokrasi sebagai instrumen negara, bukan dengan melemahkannya. Birokrasi perlu dibangun sebagai organisasi profesional yang mampu menerjemahkan kebijakan menjadi pelayanan publik yang nyata, berkualitas, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Lebih jauh, penguatan peran negara juga berkaitan erat dengan upaya menjaga keadilan dalam pelayanan publik. Pasar cenderung bekerja berdasarkan logika keuntungan, sementara negara memiliki kewajiban moral dan konstitusional untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses oleh semua warga, termasuk kelompok rentan dan wilayah tertinggal. Oleh karena itu, dalam kebijakan publik, NWS menempatkan negara sebagai penjamin utama pemerataan akses dan kualitas layanan. Ini menjadikan pendekatan *Neo Weberian State* sangat relevan bagi negara-negara yang masih menghadapi kesenjangan sosial dan disparitas wilayah.

Profesionalisme Birokrasi sebagai Fondasi *Neo Weberian State*

Penguatan peran negara tidak akan bermakna tanpa birokrasi yang profesional. Dalam perspektif *Neo Weberian State*, birokrasi bukan hanya instrumen administratif, tetapi juga fondasi utama keberhasilan kebijakan publik. Profesionalisme birokrasi menjadi syarat utama agar negara mampu menjalankan fungsinya secara efektif, akuntabel, dan responsif. Profesionalisme birokrasi mencakup sejumlah dimensi penting. Pertama adalah kompetensi, yaitu kemampuan aparatur dalam memahami tugas, menjalankan fungsi, dan menyelesaikan persoalan secara tepat. Kedua adalah integritas, yakni komitmen moral dan etika aparatur untuk bekerja demi kepentingan publik, bukan demi kepentingan pribadi atau kelompok. Ketiga adalah netralitas administratif, yaitu kemampuan birokrasi untuk tetap profesional dalam menjalankan kebijakan tanpa terjebak pada tekanan politik jangka pendek. Keempat adalah orientasi pelayanan, yaitu kesadaran bahwa setiap tindakan birokrasi pada dasarnya harus ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam birokrasi tradisional, profesionalisme sering dipahami sebatas kepatuhan terhadap aturan. Namun dalam *Neo Weberian State*, profesionalisme memiliki makna yang lebih luas. Aparatur tidak hanya harus taat prosedur, tetapi juga harus mampu berpikir adaptif, bekerja kolaboratif, dan menghasilkan solusi yang inovatif. Di sinilah letak modernisasi konsep *Weberian*. Aturan tetap penting, tetapi aturan tidak boleh menjadi alasan untuk menghambat pelayanan. Sebaliknya, aturan harus menjadi

instrumen untuk menjamin kualitas, konsistensi, dan keadilan layanan. Dari sudut pandang kebijakan publik, birokrasi profesional memiliki pengaruh besar terhadap kualitas implementasi kebijakan. Kebijakan yang dirancang dengan baik akan gagal bila dilaksanakan oleh aparatur yang tidak kompeten, tidak disiplin, atau tidak memiliki orientasi pelayanan. Sebaliknya, birokrasi yang profesional mampu mengurangi kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas implementasi. Mereka dapat menerjemahkan kebijakan secara operasional, menyesuaikannya dengan kebutuhan lapangan, serta menjaga kualitas pelayanan dalam kondisi yang berubah. Dalam konteks pelayanan publik di era modern, profesionalisme birokrasi juga harus dikaitkan dengan penguasaan teknologi dan kemampuan manajerial. Aparatur negara dituntut memahami digitalisasi, pengelolaan data, komunikasi publik, serta pengambilan keputusan berbasis bukti.

Inovasi Pelayanan Publik sebagai Manifestasi Negara Modern

Salah satu ciri utama administrasi publik modern adalah munculnya tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik. Dalam konteks *Neo Weberian State*, inovasi bukanlah sesuatu yang bertentangan dengan birokrasi, melainkan bagian dari proses pembaruan birokrasi itu sendiri. Inovasi pelayanan publik harus dipahami sebagai kemampuan institusi negara untuk merancang dan menerapkan cara-cara baru yang lebih efektif, efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pembahasan mengenai inovasi dalam NWS menjadi penting karena sering kali inovasi dianggap identik dengan fleksibilitas berlebihan atau bahkan pelepasan kendali dari institusi formal. Padahal, dalam perspektif *Neo Weberian State*, inovasi justru perlu tumbuh di dalam kerangka institusional yang kuat. Dengan kata lain, inovasi bukan berarti meninggalkan tata kelola, tetapi memperbaiki tata kelola agar lebih relevan dengan tantangan zaman. Inovasi pelayanan publik dapat muncul dalam berbagai bentuk. Inovasi dapat berupa digitalisasi proses layanan, penyederhanaan prosedur, integrasi layanan antarinstansi, pengembangan sistem pengaduan yang lebih terbuka, hingga pembentukan mekanisme pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Yang penting, inovasi tersebut tidak hanya baru, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan.

Dalam konteks era administrasi modern, inovasi pelayanan publik juga erat kaitannya dengan perubahan ekspektasi masyarakat. Masyarakat kini menginginkan pelayanan yang cepat, sederhana, pasti, dan mudah diakses. Jika negara tidak mampu menyesuaikan cara kerjanya, maka legitimasi birokrasi akan menurun. Oleh karena itu, inovasi menjadi kebutuhan, bukan lagi pilihan. Namun inovasi yang dihasilkan harus tetap sejalan dengan prinsip akuntabilitas, keadilan, dan legalitas.

Analisis Hubungan antara Neo Weberian State dan Inovasi Pelayanan Publik

Secara konseptual, terdapat hubungan yang sangat erat antara Neo-Weberian State dan inovasi pelayanan publik. *Neo Weberian State* menyediakan fondasi kelembagaan bagi inovasi, sementara inovasi menjadi sarana bagi negara untuk memperbarui cara kerjanya tanpa kehilangan legitimasi dan struktur formalnya. Hubungan ini menunjukkan bahwa inovasi tidak tumbuh dalam ruang kosong, tetapi membutuhkan birokrasi yang kuat, aparatur yang profesional, serta sistem akuntabilitas yang jelas. Pertama, *Neo Weberian State* mendukung inovasi melalui stabilitas kelembagaan. Inovasi yang berkelanjutan memerlukan organisasi yang memiliki struktur, sumber daya, dan kepastian peran. Tanpa kelembagaan yang kuat,

inovasi hanya akan menjadi proyek sesaat yang mudah berhenti ketika terjadi pergantian pimpinan atau perubahan prioritas. Dalam NWS, negara menyediakan kerangka yang memastikan bahwa inovasi dapat dilembagakan, direplikasi, dan dikembangkan lebih lanjut.

Tantangan Implementasi *Neo Weberian State* dalam Pelayanan Publik

Meskipun *Neo Weberian State* menawarkan kerangka yang menjanjikan, implementasinya tidak lepas dari berbagai tantangan. Tantangan pertama adalah budaya birokrasi yang masih cenderung formalistik dan resistan terhadap perubahan. Dalam banyak organisasi publik, kepatuhan prosedural sering lebih dihargai daripada kemampuan menyelesaikan masalah. Akibatnya, inovasi sering dianggap sebagai risiko, bukan sebagai kebutuhan. Tantangan kedua adalah kesenjangan kapasitas antarinstansi dan antarwilayah. Tidak semua institusi publik memiliki sumber daya manusia, infrastruktur, dan dukungan teknologi yang memadai untuk menerapkan pembaruan pelayanan. Hal ini menyebabkan inovasi berkembang tidak merata, sehingga kualitas pelayanan publik antarwilayah menjadi timpang. Dalam konteks ini, penguatan peran negara menjadi penting untuk memastikan adanya dukungan, standardisasi, dan pemerataan kapasitas. Tantangan ketiga adalah persoalan koordinasi kelembagaan. Pelayanan publik modern sering memerlukan integrasi lintas sektor dan lintas instansi. Namun dalam praktiknya, fragmentasi birokrasi masih menjadi persoalan serius. Setiap instansi cenderung bekerja berdasarkan mandat sektoral masing-masing, sehingga pelayanan menjadi terpecah-pecah. *Neo Weberian State* menuntut adanya koordinasi yang lebih kuat agar inovasi tidak berhenti pada unit-unit tertentu saja. Tantangan keempat adalah menjaga keseimbangan antara kontrol dan fleksibilitas. Birokrasi memerlukan aturan untuk menjamin akuntabilitas, tetapi terlalu banyak aturan dapat menghambat inovasi. Sebaliknya, fleksibilitas yang berlebihan berpotensi melemahkan pengawasan. Oleh karena itu, implementasi NWS membutuhkan kemampuan manajerial dan kepemimpinan yang mampu menyeimbangkan dua kebutuhan tersebut. Tantangan kelima adalah keberlanjutan inovasi. Banyak inovasi pelayanan publik berhasil diluncurkan, tetapi tidak bertahan lama karena bergantung pada figur tertentu atau tidak terintegrasi ke dalam sistem organisasi. Dalam perspektif *Neo Weberian State*, inovasi harus dilembagakan melalui regulasi, standar kerja, dukungan anggaran, dan pengembangan kapasitas. Hanya dengan cara itu inovasi dapat menjadi bagian dari tata kelola, bukan sekadar program sementara.

Implikasi Neo-Weberian State bagi Reformasi Kebijakan Publik di Indonesia

Dalam konteks Indonesia, *Neo Weberian State* memiliki relevansi yang sangat kuat. Reformasi birokrasi yang berlangsung selama ini telah menghasilkan sejumlah kemajuan, tetapi masih menghadapi persoalan mendasar seperti kualitas pelayanan yang belum merata, lemahnya koordinasi, rendahnya profesionalisme di beberapa sektor, dan inovasi yang belum sepenuhnya berkelanjutan. Pendekatan *Neo Weberian State* dapat menjadi kerangka konseptual dan praktis untuk memperkuat arah reformasi tersebut. Dalam analisis yang lebih luas, *Neo Weberian State* juga penting untuk menjaga keseimbangan antara modernisasi administrasi dan karakter negara kesejahteraan. Indonesia sebagai negara yang memiliki kewajiban konstitusional untuk melindungi seluruh rakyatnya memerlukan negara yang mampu hadir secara nyata dalam pelayanan publik. Karena itu, penguatan peran negara dan inovasi

pelayanan publik seharusnya tidak diposisikan sebagai dua hal yang bertentangan, melainkan sebagai dua unsur yang harus dipadukan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai *Neo Weberian State* menegaskan kembali pentingnya peran negara sebagai aktor utama dalam kebijakan publik. Negara tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Penguatan peran negara dalam konteks ini bukan berarti memperbesar kekuasaan secara absolut, melainkan meningkatkan kapasitas kelembagaan, kualitas birokrasi, serta kemampuan dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Selain itu, profesionalisme aparatur menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi *Neo Weberian State*. Aparatur yang kompeten, berintegritas, dan memiliki orientasi pelayanan publik akan mampu menerjemahkan kebijakan menjadi pelayanan yang berkualitas. Profesionalisme ini menjadi fondasi dalam menciptakan birokrasi yang tidak hanya patuh terhadap aturan, tetapi juga mampu berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan. Lebih lanjut, terdapat hubungan yang kuat antara *Neo Weberian State*, inovasi pelayanan publik, dan kinerja pelayanan publik. *Neo Weberian State* menciptakan lingkungan birokrasi yang mendukung inovasi, sementara inovasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penguatan peran negara dan inovasi pelayanan publik merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan. Namun demikian, implementasi *Neo Weberian State* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti budaya birokrasi yang kaku, rendahnya kompetensi aparatur di beberapa sektor, serta kurangnya integrasi dan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. **Penguatan Kapasitas Kelembagaan Negara.** Pemerintah perlu memperkuat kapasitas institusi publik melalui penyempurnaan regulasi, peningkatan kualitas manajemen organisasi, serta penguatan sistem koordinasi antarinstansi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan publik dapat diimplementasikan secara efektif dan konsisten.
2. **Peningkatan Profesionalisme Aparatur.** Diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan, pelatihan, serta penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian. Aparatur yang profesional akan menjadi motor utama dalam mendorong inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. **Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi.** Pemerintah perlu mendorong digitalisasi pelayanan publik secara lebih luas dan terintegrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan akurat.
4. **Penguatan Sistem Evaluasi dan Akuntabilitas.** Pemerintah perlu mengembangkan sistem evaluasi kinerja yang komprehensif dan transparan untuk

memastikan bahwa setiap inovasi dan kebijakan yang diterapkan memberikan hasil yang optimal. Akuntabilitas menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5. **Integrasi Inovasi dalam Sistem Kebijakan Publik.** Inovasi pelayanan publik harus diintegrasikan ke dalam kebijakan dan sistem administrasi secara menyeluruh agar dapat berkelanjutan dan tidak bergantung pada individu atau program tertentu saja.

6. Daftar Pustaka

- Borins, S. (2014). The persistence of innovation in government. In S. Borins (Ed.), *The persistence of innovation in government* (pp. 1–12). Brookings Institution Press.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Kickert, W. (2011). Distinctive characteristics of the Neo-Weberian State. In T. Christensen & P. Lægreid (Eds.), *The Ashgate research companion to new public management* (pp. 225–238). Ashgate.
- Lynn, L. E., Jr. (2008). Public management: Old and new. In E. Ferlie, L. E. Lynn Jr., & C. Pollitt (Eds.), *The Oxford handbook of public management* (pp. 89–110). Oxford University Press.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Nugroho, R. (2018). *Public policy: Teori, manajemen, dinamika, analisis, konvergensi, dan kimia kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public management reform: A comparative analysis* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Pratama, A. B. (2020). Inovasi pelayanan publik di Indonesia: Tantangan dan keberlanjutan. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 123–140.
- Rahman, M. (2019). Reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 45–60.
- Wicaksono, A. (2021). Digitalisasi pelayanan publik dan kesiapan sumber daya manusia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 7(2), 98–115.