

**UPAYA BIRO ORGANISASI JAWA TIMUR DALAM
MENINGKATKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIKPADA
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)PROVINSI JAWA
TIMUR**

(Studi Kasus Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh:

ERDIANA ALFI APRILIASARI

1111700014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIKUNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2021**

**UPAYA BIRO ORGANISASI JAWA TIMUR DALAM
MENINGKATKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) PROVINSI JAWA
TIMUR**

(Studi Kasus Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh:

ERDIANA ALFI APRILIASARI

1111700014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Erdiana Alfi Apriliasari
NPM : 111170014
Judul : Upaya Biro Organisasi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

Surabaya, 29 Juni 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


Dr. Rachmawati Novaria, MM


Drs. Muchammad Wahyono, M.S

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 8 Juli 2021

Dewan Penguji :

1. Drs. Muchammad Wahyono, M.Si
2. Dr. Endang Indartuti, M.Si
3. Yusuf Harivoko, S.AP., M.AP



Mengesahkan
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erdiana Alfi Apriliasari

NPM : 1111700014

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Upaya Biro Organisasi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur. (Studi Kasus Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 28 Juni 2021

Yang membuat Pernyataan



(Erdiana Alfi Apriliasari)



BADANPERPUSTAKAAN
U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.a.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erdiana Alfi Apriliasari
NBI : 1111700014
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu PolitikProgram
Studi : Program Ilmu Administrasi Negara Jenis
Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

UPAYA BIRO ORGANISASI JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH(OPD) PROVINSI JAWA TIMUR (Studi Kasus Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada Tanggal
: 07 Juli 2021

Yang Menyatakan



(Erdiana Alfi Apriliasari)

MOTTO

“Tetap menjadi manusia terbaik menurut versimu setiap hari, badan bolehlelah, mata boleh basah, tapi ingat hati jangan pernah menyerah. Tidak perlu khawatir, apapun yang terjadi. Tugas kita hanya mensyukuri,biarlahTuhan yang mencukupi..”

Erdiana Alfi Apriliasari

“Jangan menjelaskan dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimutidak butuh itu. Dan yang membencimu percaya itu.”

Ali bin Abi Thalib

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah,
Skripsi ini saya persembahkan kepada Orang Tua saya tercinta **Erna Wati**, yang selalu mendukung dan mendo'akan hingga saya menyelesaikan skripsi ini terselasaikan.

ABSTRACT

The low level of public services makes injustice and inequality in the public service process and provides a poor focus on the quality of services provided. The government is obliged to provide innovative services for the needs of the community to provide quality public services. To provide quality services, the government takes the initiative to issue a new innovation, with the Government as a forum for a service that focuses on the needs of the community. This study discusses how the East Java Organizational Bureau's efforts in improving public service innovation in Regional Apparatus Organizations (OPD) of East Java Province. The purpose of this study was to determine and analyze the efforts of the East Java Organizational Bureau in improving public service innovation and to find out the supporting factors and inhibiting factors. The research method used is descriptive analysis with a qualitative approach. Data collection is done by focusing on interview, observation and documentation techniques. The object of research is the Bureau of the Regional Secretariat of the East Java Province. The results of the study indicate that the efforts of the Regional Apparatus Organizations (OPD) of East Java Province in implementing public service innovations can be said to be good, as evidenced by the various organizational sectors that have innovated in improving the quality of services aimed at meeting community satisfaction and with the existence of *kovablik*, the East Java Organizational Bureau can also improve the quality of service for all Regional Apparatus Organizations (OPD) throughout East Java. One of the determining factors for the success or failure of an innovation in the quality of public services in Regional Apparatus Organizations (OPD) of East Java Province, among others: Supporting organizations, equitable employee competence, good communication between superiors and subordinates, good administration, good office infrastructure. support and a clear job description.

Keywords: *Public Service Quality, Local Government and Public Service Innovation Competition*

ABSTRAK

Masih rendahnya pelayanan publik menjadikan ketidakadilan dan tidak meratanya dalam proses pelayanan publik dan memberikan fokus yang buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berinovasi untuk kebutuhan bagi masyarakat guna memberikan pelayanan publik berkualitas. Untuk memberikan pelayanan berkualitas maka pemerintah berinisiatif untuk mengeluarkan sebuah inovasi baru, dengan Pemerintah sebagai wadah dari sebuah pelayanan yang berfokus kepada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana Upaya Biro Organisasi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Upaya Biro Organisasi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik serta mengetahui Faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan berfokus pada teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek penelitian adalah Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik sudah bisa dikatakan baik, terbukti dari diberbagai sektor organisasi yang sudah berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan memenuhi kepuasan masyarakat dan dengan adanya kowablik maka Biro Organisasi Jawa Timur juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Jawa Timur. Salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah inovasi kualitas pelayanan public di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur antara lain: Organisasi yang mendukung, kompetensi pegawai yang merata, komunikasi yang baik antara atasan bawahan, administrasi yang berjalan dengan baik, prasarana kantor yang mendukung serta *job description* yang jelas.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Upaya Biro Organisasi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Pada Organsasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya menyadari dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, namun atas izin Allah SWT. saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan secara moril maupun materil dari beberapa pihak. Karena itu selayaknya dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih ke pada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA.,CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Endang Indartuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Muchammad Wahyono, M.S. selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah meluangkan waktu membimbing, mengarahkan dan memberikan saran dengan sangat sabar.
6. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan arahan dan kritikan yang membangun sehingga saya termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si. selaku Wali Dosen yang telah membantu dan memberikan semangat saya dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen – dosen pengajar Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dari awal semester hingga akhir. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu proses administrasi dari awal semester hingga akhir.

9. Ibu Erna Wati Orang Tua terhebat saya yang telah mendukung segala keputusan terbaik anaknya dan selalu mencurahkan doa terbaik untuk anaknya.
10. Bapak Rachmad Wahyu Kurniawan, S.STP, M.IP selaku Kepala Bagian Tatalaksana. Dan Ibu Amalia Pramudiansari, S.STP, MM selaku Kepala Subbagian Tatalaksana Pelayanan Publik, serta Staff Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian serta memberikan informasi yang saya butuhkan.
11. Teman-teman seperjuangan di Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 sebagai teman seperjuangan di kehidupan perkuliahan, khususnya Ainul Laila, dan Hafidah Nurul Hidayati, saya yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRACT	ix
ABTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengeritian Pelayanan Publik	15
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.4 Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik.....	20
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Lokasi Penelitian.....	24
3.3	Fokus Penelitian.....	22
3.3.1	Tipe Data Penelitian menurut Sumbernya.....	25
3.3.2	Informan Penelitian.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5	Teknik Analisis Data	26
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Deskripsi Objek	29
4.1.1	Gambaran Umum Instansi	29
4.1.2	Lokasi Penelitian.....	30
4.1.3	Deskripsi Unit	30
4.2	Penyajian Data	33
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik	33
4.2.2	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik	40
4.3	Pembahasan	43
4.3.1	Kualitas Pelayanan Publik	43
4.3.2	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik	47
BAB V PENUTUP.....		55
5.2	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Base Persebaran Inovasi Pelayanan Publik.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Dasar Pemikiran.....	24
Gambar 4.1	Struktur Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jatim	37
Gambar 4.2	Peraih Penghargaan KOVABLIK	40
Gambar 4.3	Perbandingan Sesudah dan Sebelum adanya inovasi	41
Gambar 4.4	Tim Juri KOVABLIK 2020.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1	Hasil Penilaian Seleksi Administrasi KOVABLIK Jatim	42