

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

Erdiana Alfi Apriliasari¹, Muchammad Wahyono², Dida Rahmadanik³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: alfiapriliasr0804@gmail.com

ABSTRAK

Masih rendahnya pelayanan publik menjadikan ketidakadilan dan tidak meratanya dalam proses pelayanan publik. Metode menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek penelitian di Biro Organisasi Setda Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik sudah bisa dikatakan baik, terbukti dari diberbagai sektor organisasi yang sudah meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan memenuhi kepuasan masyarakat dengan adanya kompetisi inovasi pelayanan publik.

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

ABSTRACT

The low level of public services makes injustice and inequality in the public service process. The method uses descriptive analysis with a qualitative approach. The object of research in the Bureau of Organization of the Regional Secretariat of East Java. The results of the study show that the implementation of public service innovations can be said to be good, as evidenced by various organizational sectors that have improved service quality aimed at meeting community satisfaction with the existence of public service innovation competitions.

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

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Mendengar ungkapan birokrasi seperti halnya menjadi momok tersendiri bagi masyarakat, pasalnya banyak masyarakat mempunyai pengalaman yang tidak menyenangkan ketika berurusan dengan birokrasi di Indonesia. Berbagai inovasi dan usaha untuk menciptakan model pelayanan publik yang murah biayanya, cepat prosesnya, dan mudah persyaratannya. KemenPAN-RB dan pemerintah provinsi Jawa Timur beriringan dalam menciptakan program yaitu KOVABLIK, yang dimana Provinsi Jawa Timur menjadi contoh pertama dalam pelaksanaan program. KOVABLIK merupakan sebuah kegiatan menilai, meyeleksi, dan memberikan penghargaan.

KOVABLIK lahir dengan alasan Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dirasa masih kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan publik. Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin tinggi, maka dari itu pemerintah disini diberikan tugas untuk bisa mengikuti permintaan dari masyarakat yang semakin hari semakin meningkat, sedangkan pada kenyataannya banyak pemerintah yang memberikan pelayanan Program ini sangat membantu Perangkat Daerah untuk memotivasi guna mengikuti suatu program inovasi pelayanan publik, yang berpengaruh pada kehidupan sehari-hari didalam organisasi itu sendiri. Secara tidak langsung Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini mendorong setiap Perangkat Daerah untuk berlomba-lomba dalam memberikan suatu ide yang berkaitan kualitas pelayanan yang pada akhirnya diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN (RESEARCH METHOD)

Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Dengan mengumpulkan data yang berfokus pada teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan objek penelitian di Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSION)

1. Aspek upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik menurut Tjiptono (2004)

a. Analisa Artibut Pelayanan

Dengan melihat apa yang dibutuhkan masyarakat dengan kesesuaian program KOVABLIK. Disini Perangkat Daerah menjadi penerima untuk percontohan pertama dalam Program KOVABLIK ini, dengan besar harapan yang pada akhirnya memberikan dampak untuk masyarakat Jawa Timur sebagai penerima pelayann publik yang terbaik dari Pemerintah. Dalam menyalurkan dan menjadi contoh dengan pelayanan publik yang baik untuk masyarkat, dengan memilih Perangkat Daeraah menjadi sasaran yang paling utama dalam pererima program ini.

b. Analisa Pendekatan untuk penyempurnaan Program

Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur sangat antusias dalam program ini, hal itu menunjukkan bahwa Perangkat Daerah di Provinsi Jawa Timur mempunyai semangat tinggi dalam menjalankan program ini. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur juga beranggapan perlu diadakan suatu kegiatan untuk memperbaiki sebuah kualitas layanan publik di Provinsi Jawa Timur.

c. Analisa Implementasi Program

Kebijakan diturunkan oleh KemenPAN-RB, bahwa Biro Organisasi disini sebagai organisasi pemerintah yang memiliki tugas yaitu menyiapkan rumusan kebijakan dibidang layanan publik pemantauan dan pelaporan di bidang pelayanan publik, menyiapkan bahan untuk penyusunan petunjuk pelaksanaan standar pelayanan interna, menganalisi dan mengkaji pelaksanaan pelayanan

publik, mengelola pengaduan pelayanan publik untuk diproses lebih lanjut, pelayanan internal dan pelayanan public dan menyusun standar pelayanan internal, melaksanakan monitoring dan evaluasi pada bidang pelayanan publik. Melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan terkait inovasi pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung menurut Moenir (2008) menyatakan bahwa pelayanan public terdaat beberapa faktor penghambat dan Faktor Pendukung dalam pelayaan publik:

a) Faktor Pendukung

a. Organiisasi

Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur yang ingin merubah pola pikir masyarakat menjadi modern sehingga tujuan Pemerintah agar masyarakat bisa menjajaki perkembangan zaman. Kota Pintar yang bisa dijadikan alasan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur harus mampu untuk menghasilkan pegawai yang berwawasan luas dan mampu serta sanggup dalam menghasilkan suatu produk untuk Jawa Timur. Budaya Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam proses inovasi layanan didukung oleh penerimaan terhadap inovasi yang dapat dilihat dari pengetahuan Pemerintah dalam melayani masyarakat.

b. Komunikasi

Komunikasi ialah suatu proses yang dimana penerimaan atau penyampaian pesan dari satu orang kepada orang lain, baik tidak langsung maupun secara langsung, maupun lisan ataupun secara tertulis, dengan menggunakan bahasa non verbal. Yang artinya bahwa komunikan dan komunikator ialah suatu upaya dalam menginformasikan atau mentranseferkan pesan-pesan penting kepada orang lain. Maka itu komunikasi mendapat tempat penting dalam berbagai bidang ilmu. Kemudian, komunikasi ialah suatu hal yang sangat penting, yang sering dilakukan setiap hari seperti hal nya di Perangkat Daerah Jawa Timur.

c. Administrasi

Kedudukan administrasi di Perangkat Daerah Jatim pula memiliki ikatan erat dengan pelayanan sebagai timbal balik antara masyarakat dengan pelaksana organisasi kantor. Kedisiplinan serta kelancaran dalam malakukan aktivitas administrasi perkantoran mempengaruhi terhadap kedisiplinan serta kelancaran pelayanan yang akibatnya merupakan kepuasan untuk penerima layanan. Guna kantor secara universal merupakan selaku pusat pemikiran, pusat administrasi(pelayanan) serta pusat informasi serta data publik. Dengan guna demikian itu hingga perkantoran berfungsi besar dalam menolong proses pencapaian tujuan organisasi.

d. Prasarana Kantor

Prasarana pelayanan yang diartikan disini yakni seluruh tipe perlengkapan, peralatan pekerjaan serta sarana lainnya yang berperan selaku perlengkapan utama ataupun pembantu dalam penerapan pekerjaan, serta pula berperan sosial dalam rangka kepentingan kelompok yang mempunyai hubungan organisasi kerja. Guna prasarana pelayann tersebut antara lain merupakan: awal, memesatkan proses pada pelaksanaan pekerjaan, untuk dapat menghemat waktu.

e. Job Description

Prasarana pelayanan yang diartikan disini yakni seluruh tipe perlengkapan, peralatan kerja serta sarana lain yang berperan selaku perlengkapan utama ataupun pembantu dalam penerapan pekerjaan, serta pula berperan social dalam kepentngan seorang yang berhubungan dengan

organisasi kerja. Guna prasarana pelayanan tersebut antara lain merupakan: awal, memusatkan proses penerapan pekerjaan, dengan itu bisa mengirit waktu.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah:

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran Perangkat Daerah Jawa Timur dalam administrasi menjadi sumber pendorong dalam tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan masyarakat, sehingga pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi SOP dan SP. Hal ini terlihat dari adanya evaluasi dan pembinaan secara bertahap, sehingga pemerintah mengetahui tugas yang harus dikerjakan.

b. Faktor Aturan

Faktor aturan organisasi menjadi pendorong pelayanan publik. Pemerintah melaksanakan aturan yang sudah ditetapkan dalam SOP dan SP sebagai proses pelayanan publik.

c. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana yang dibutuhkan Perangkat Daerah Jawa Timur guna meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang optimal, seperti meja kerja dan kursi kerja dalam kenyamanan pemerintah pada saat bekerja. Fasilitas internet sering trouble diruang tunggu, dan komputer yang kurang memadai

SIMPULAN (CONCLUSION)

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Upaya Perangkat Daerah dalam melakukan sebuah inovasi pelayanan kini sudah dapat dikatakan baik. Hal itu bisa dilihat dari hasil dari beberapa program inovasi telah dikeluarkan oleh instansi tersebut. Inovasi sektor publik yang ada di Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur dari bentuk inovasi layanan dan berbagai sektor yang memiliki tujuan yang serupa ialah untuk kepuasan masyarakat. Berbagai upaya yang dilakukan aparatur dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dengan besar harapannya apa yang dibutuhkan oleh masyarakat akan terpenuhi. .
2. Faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu inovasi kualitas pelayanan public di Perangkat Daerah 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.

3. Saran

Pada kesimpulan dinyatakan:

1. Hendaknya Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur lebih memperbanyak lagi inovasi pelayanan publik untuk lebih dapat memuaskan masyarakat, serta mengembangkan inovasi yang sudah ada.
2. Pihak Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur sebaiknya rancangan dana kemudian disesuaikan dengan melengkapi fasilitas kerja di Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur.
3. Mendorong pegawai untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan dengan tujuan meningkatkan kompetensi pegawai sebagai sarana penunjang inovasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

(REFERENCES)

- Arya, F. A. (2018). AJEP : Strategi Inovasi Dinas penanamn Model Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabpaten Padang Pariman dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik* .
- Biro Organisasi*. (2020, Februari 5). Retrieved April 25, 2021, from Visi dan misi, Struktur Organisasi, dan Pejabat Struktural: <https://ro-organisasi.jatimprov.go.id/>
- Giban, M. Y. (2020). FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR DISTRIK WOUMA KABUPATEN JAYAWIJAYA. 6.
- Sugianto, O. (2020, April 13). *Penelitian Kualitatif, Manfaat dan Alasan Pengguna*. Retrieved April 25, 2021, from Binus University: <https://binus.ac.id/bandung/2020/04/penelitian-kualitatif-manfaat-dan-alasan-penggunaan/#:~:text=Tujuan%20penelitian%20kualitatif%20adalah%20untuk,detail%20suatu%20data%20yang%20diteliti>