

**MANFAAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR
KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PERAK GUNA
MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

Nandhy Surya Fadhila

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nandhy.surya@gmail.com;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak telah meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bernama E-Office, dimana pada aplikasi tersebut merupakan bentuk kongkrit pemerintah dalam melakukan suatu inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi. Penerapan E-Office merupakan wujud Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dalam mengimplementasikan mandate dari Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang berpedoman pada kemudahan bagi pengguna, ketersediaan informasi publik, mengurangi keterbatasan, transparansi dan akuntabilitas. Namun dibalik adanya suatu inovasi pelayanan publik memiliki beberapa hal yang perlu ditekankan dalam penerapan sebuah perubahan serta manfaat apa saja yang dapat dirasakan bagi penggunanya. Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis manfaat inovasi pelayanan publik Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak guna mewujudkan ketebukaan informasi publik. Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Sedangkan fokus penelitian memakai teori inovasi pelayanan publik yang berkenaan tentang manfaat, menurut Richard Heeks (LAN, 2007) yang membagi manfaat teknologi dan informasi menjadi dua kelompok yakni manfaat pada tingkat proses dan manfaat tingkat pengelolaan. Pada penelitian ini menggunakan analisis data yang didalamnya yaitu mulai dari pengumpulan data, kemudian mereduksi data, lalu disajikan datanya dan melakukan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini

membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak memiliki manfaat dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik karena didalamnya tersedia layanan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya seain itu dewasa ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting pada sebuah inovasi.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, E-Office*

ABSTRACT

E-Office is digital public service innovation produced by the harbormaster's office in Tanjung Perak is an illustration of the way government is using information and communication technology to develop in operation. E-Office is an instance of the Tanjung Perak Main Harbormaster Office is having to carry out the requirements of Law No. 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure by offering the service based on user convenience, public information availability, increasing access, transparency, and accountability, but before a public service innovation can be adopted and also its customers can realize any benefits, there are a variety of significant factors that have to be taken into account. Data analysis techniques used in this study used data analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research demonstrate how that the main harbormaster office in Tanjung Perak public service innovation benefits the implementation of public information because it provides the information services that its consumers require. The application of technologies for information and communication also plays a significant role in innovation.

Keyword: Public Service, Public Service Innovation, E-Office

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Negara Republik Indonesia No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk pelaksanaan atau serangkaian kegiatan dalam mewujudkan pemberian pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada tiap warga negara atau masyarakat terhadap jasa, barang serta pelayanan yang bersifat administrasi yang hal tersebut dilakukan dari penyedia pelayanan. Sedangkan sesuai dengan amanat UUD 1945 dimana suatu negara memiliki kewajiban dalam melakukan pelayanan terhadap warga negaranya dalam hal pemenuhan kebutuhan yang terdapat pada konteks pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu cara negara mengabdikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis, dimana pemerintah harus mengerti dan memahami bagaimana kebutuhan masyarakat yang selalu berubah-ubah menyesuaikan dengan perkembangan jaman. Dewasa ini, keinginan terhadap sebuah pelayanan yang memiliki kualitas makin hari kian tinggi dari masyarakat, maka dari itu pemerintah telah menetapkan peraturan yang mengatur mengenai pelayanan publik. Tentunya hal itu juga diiringi dengan langkah proaktif dari seluruh elemen masyarakat untuk memantau dan mengawasi pelayanan yang sudah diberikan dari pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang didalamnya memiliki pengertian dimana informasi yang baik yang mampu menghasilkan, ataupun menyimpan, juga mengelola, mengirim dan/atau menerima oleh suatu badan negara atau publik yang memiliki keterkaitan dengan pelaksana atau penyelenggaraan negara terhadap pelaksana dan penyelenggaraan badan negara lainnya sesuai dengan undang-undang. Sedangkan Badan Negara atau biasa disebut Badan Publik merupakan Lembaga Pemerintahan yang terdiri dari Eksekutif, Legislatif, Yudikatif dan badan lainnya. Dimana badan tersebut telah memiliki tugas dan fungsi yang memiliki keterkaitan dengan sistem pemerintahan negara. Peraturan Perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik merupakan instrument pelaksanaan fungsi pemerintah ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, yang pada hakikatnya masyarakat memiliki hak dalam menerima informasi, kebutuhan dalam memperoleh informasi, kebutuhan dalam mengakses informasi yang dikelola oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik di negara Republik Indonesia yang berazaskan demokrasi memang diperlukan, karena segala hal yang dilaksanakan pemerintah memang sepatutnya bisa dibuktikan kepada warga negara. Transparansi dan akuntabilitas menjadi kunci penting bagi pemerintah guna membangun kepercayaan masyarakat dalam melakukan segala kegiatan pelayanan publik yang disediakan. Kurang optimalnya kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dewasa ini akibat belum

dilakukannya keterbukaan dan akuntabilitas terhadap kegiatan pelaksanaan pelayanan.

Sebelum adanya aplikasi ksutgperak tersebut, permasalahan yang dihadapi oleh KSU Tanjung Perak sangat kompleks, antara lain; Pelayanan yang masih bersifat manual, pencatatan permohonan yang masih belum tertata rapi atau belum tersistem, antrian yang sangat panjang dan cenderung untuk uyel-uyelan, manajemen waktu untuk penyelesaian sebuah permohonan cenderung tidak jelas, permohonan yang tidak bisa diketahui sejauh mana proses permohonannya. Selain itu, banyaknya berkas secara fisik sehingga menimbulkan arsip yang terlalu banyak, kemudian diharuskan melakukan permohonan datang lebih dahulu ke kantor sehingga menimbulkan kendala bagi pemohon yang bertempat tinggal jauh dari KSU Tanjung Perak. Yang tidak kalah pentingnya juga, permohonan yang masih belum terintegrasi satu sama lain, sehingga menyebabkan kebingungan bagi pemohon dalam melakukan pelayanan, selain itu juga menyebabkan kewalahan bagi petugas dikala permohonan tersebut dalam jumlah masif.

Dalam menjalankan suatu inovasi pelayanan publik, sudah semestinya Badan Publik atau dalam hal ini Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak memikirkan hal penting yang perlu digarisbawahi ketika melakukan sebuah inovasi. Menurut Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018) menyebutkan beberapa hal tersebut adalah pemanfaatan informasi dan teknologi atau mulai menjalankan digitalisasi. Selain itu juga harus memiliki nilai tambah sehingga sebuah inovasi tersebut bukanlah suatu hal yang sia-sia. Selanjutnya memiliki konsep ekonomi berbagi yang memiliki maksud dimana masyarakat dimudahkan dalam melakukan pembayaran atau pembiayaan. Serta tidak kalah pentingnya juga memanfaatkan teknologi statistik dengan menciptakan suatu big data sehingga dapat memudahkan dalam proses pertukaran data, mengetahui kebutuhan pasar dan kebutuhan untuk menganalisis data.

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak (KSU Tanjung Perak) mulai melakukan beberapa inovasi pelayanan salah satunya ialah pelayanan publik berbasis online atau *Electronic Government (e-government)* atau disebut E-Office sejak tahun 2020 dengan diluncurkannya aplikasi pelayanan berbasis Website yakni berupa ksutgperak.id. Namun seiring berjalannya waktu pengembangan aplikasi dilakukan secara bertahap, salah satunya adalah dengan mengembangkan aplikasi tersebut dengan versi *Mobile Apps* yakni *KSU Tg Perak*. Versi tersebut merupakan bentuk penerapan dari Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa definisi budaya pemerintahan idealnya yang berdasarkan pada transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik. Aplikasi E-

Office berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan Jasa Perhubungan khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang handal dan memberikan nilai tambah. Digitalisasi Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) KSU Tanjung Perak memberikan solusi dan kemudahan pengguna jasa kepelabuhanan dengan tetap mengedepankan pelayanan terbaik, nyaman dan terintegrasi dalam satu wadah layanan. Dengan adanya aplikasi tersebut, kini pengguna jasa KSU Tanjung Perak kapanpun dan dimanapun melakukan permohonan pengurusan pelayanan yang ada di KSU Tanjung Perak tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor, selain itu status permohonannya juga dapat dipantau secara langsung melalui aplikasi tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Dayang (Djamrut, 2015), Definisi suatu inovasi pada pelayanan publik adalah gagasan kreatif mengenai suatu teknologi atau langkah baru pada teknologi suatu pelayanan dan/atau melakukan pembaharuan yang telah berjalan di bidang teknologi suatu pelayanan atau membuat perubahan di bidang peraturan, pendekatan, tata cara, langkah juga struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya memiliki nilai lebih baik dari segi kualitas serta kuantitas pelayanan publik.

Suatu inovasi dilakukan untuk sebuah perubahan, baik melalui perubahan yang sudah ada ataupun penemuan baru. Selain itu inovasi pelayanan publik dewasa ini berkaitan erat dengan teknologi dan informasi, mengingat dengan berkembangnya sebuah jaman ke era digitalisasi, internet memegang peranan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Beberapa inovasi yang banyak dilakukan dengan memanfaatkan suatu teknologi seringkali dijumpai pada Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Menurut Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018), terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan dalam melaksanakan suatu perubahan pada masa disrupsi agar suatu perubahan tersebut dapat bekerja dengan baik, yakni:

1. Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi dan informasi sangat penting keberadaannya, *E-Office* adalah suatu perubahan yang dikembangkan dengan didukung pada perangkat teknologi dan informasi yang mumpuni dan canggih. Pada pelaksanaannya, penggunaan teknologi dan informasi serta membutuhkan dukungan dan sarpras yang mumpuni agar sistem tersebut dapat berjalan dengan baik.

2. Nilai Tambah

Berkaitan dengan hal ini dimaksudkan dengan segala cara serius yang dikerjakan untuk memberikan nilai dan manfaat dengan adanya suatu inovasi supaya memberikan hasil dan jasa yang berguna. Dengan adanya *E-Office* ini mengarah pada usaha pemerintah untuk memberikan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak yang lebih baik.

3. Ekonomi Bersama

Makna dari kegiatan ini berpedoman pada pemberdayaan kepada masyarakat. Sesuatu hal yang mempunyai biaya tinggi namun adanya ekonomi bersama ini bisa berubah menjadi sesuatu yang mempunyai biaya rendah, namun tidak menghilangkan keuntungan dan manfaat. Pelaksanaan *E-Office* yang dihadirkan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak mempunyai maksud untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa adanya batasan biaya dan ruang.

4. Teknologi Statistik

Berkaitan dengan teknologi ini, kecukupan akan suatu informasi makin bertambah guna kepentingan untuk menganalisis suatu data, memahami permintaan pasar serta menciptakan suatu gagasan baru. Dalam hal ini efisien memang dibutuhkan sebagai penggunaan teknologi statistik untuk memanfaatkan suatu data. Suatu data dapat mempermudah suatu instansi dalam membuat peluang serta menganalisis perubahan yang dibutuhkan lalu diolah untuk membaca data pasar. Penggunaan aplikasi *E-Office* juga memanfaatkan keberadaan big data seperti menyimpan data informasi pengguna jasa, kemudian terintegrasi dengan beberapa layanan yang ada di antar bidang Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak, dan terintegrasi dengan instansi lain seperti Kementerian Keuangan dalam hal penerbitan kode billing dimana hal ini merupakan bentuk sinergitas dan kolaborasi antar sektor.

Menurut Richard Heeks (LAN, 2007) membagi dua kelompok manfaat teknologi informasi dan komunikasi, yakni manfaat proses dan manfaat pengelolaan, yang kemudian peneliti gunakan sebagai fokus penelitian ini.

1. Manfaat proses

- a. Menghemat biaya: lebih sedikit biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi dari pemerintah dan memberikan informasi ke pemerintah, lebih sedikit biaya pemerintah untuk memberikan informasi.
- b. Menghemat waktu: lebih efisien dalam proses penerimaan dan pemberian data antar instansi.
- c. Mengurangi keterbatasan: mengurangi batasan kepada masyarakat untuk mendapatkan akses informasi baik dimanapun dan kapanpun.
- d. Keputusan yang baik: seorang pimpinan akan dapat mengatur kinerja bawahannya, mengatur suatu kegiatan serta mengatur keperluan.

2. Manfaat pengelolaan

- a. Mengubah sikap aparatur: membatasi interaksi personal dan interaksi rasional atau nasional. Contoh, dalam upaya membatasi aksi korupsi, meniadakan pemalsuan, bekerja dengan lebih optimal dan memperlakukan masyarakat tidak diskriminatif dalam melakukan suatu kegiatan pelayanan publik.

- b. Mengubah sikap masyarakat: keikutsertaan yang masif dengan adanya suatu proses kegiatan pemerintahan dan memberikan peluang kepada penyedia untuk turut serta pada kegiatan pengadaan barang dan jasa
- c. Berdaya guna: meningkatkan kesetaraan kekuatan antar lini, melalui berbagai kemudahan yang ada pada pelayanan seperti memudahkan untuk mengakses informasi ke pemerintah. Pendayagunaan pegawai agar ditingkatkan terhadap akses informasi yang diperlukan pegawai untuk membantu memudahkan pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Pendayagunaan penyedia terhadap akses informasi yang diperlukan mengenai pengadaan barang dan jasa dan pendayagunaan seorang pimpinan terhadap akses informasi kepada pegawainya sumber daya lainnya.

3. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud untuk menjelaskan melalui fakta suatu objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menggambarkan obyek penelitian, mengungkapkan makna di balik fenomena, dan menjelaskan tentang fenomena yang terjadi. Suwendra (Suwendra, 2018). Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Jl. Kalimas Baru No.194 Tanjung Perak Kota Surabaya. Data yang diperoleh adalah data primer dimana terdiri dari interview juga pengamatan langsung di lapangan, kemudian terkait data sekunder terdiri atas buku pedoman, aturan tertulis, dan dokumentasi di lapangan. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan interview, pengamatan langsung, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

1. Menghemat Biaya

“Dengan adanya aplikasi E-Office ini yang diterapkan di KSU Tanjung Perak otomatis akan menghemat biaya bagi pengguna jasa yang akan ke KSU Tanjung Perak lebih efisien dan lebih efektif.” – Hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan Kabag TU KSU Tanjung Perak pada tanggal 23 November 2022

2. Menghemat Waktu

“Proses kinerja lebih cepat daripada yang sebelumnya manual, yang masih membawa berkas secara offline. Tentunya dengan adanya E-Office ini bisa menghemat waktu layanan yang ada.” – Hasil wawancara dengan Citra Lusia Tim IT Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada tanggal 23 November 2022.

3. Mengurangi Keterbatasan

“Memasuki era 4.0 menuju ke 5.0, tentunya sebagai pemerintah harus memikirkan bagaimana caranya memudahkan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan adanya E-Office ini mereka pengguna jasa bisa mengakses kapanpun dan dimanapun baik menggunakan gadget ataupun komputer” – Hasil wawancara dengan Febrianto Tim IT Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada tanggal 22 November 2022.

4. Keputusan Yang Lebih Baik

“Untuk kinerja staf di Syahbandar, pengalaman saya kemarin, saya pernah melakukan revisi surat kondite saya, pada waktu itu kondite saya terdapat kesalahan pada ukuran, kemudian langsung direspon petugas dengan cara mengirimkan notifikasi kepada saya. Sehingga hal tersebut bisa menjadi penilaian bagi saya bagaimana kinerja petugas di KSU Tanjung Perak.” – Hasil wawancara dengan Yoga Pengguna Jasa Kantor KSU Tanjung Perak pada tanggal 22 November 2022.

5. Merubah Perilaku Aparatur

“Dengan adanya E-Office ini, kita tidak ada yang namanya prioritas. Karena E-Office ini dilakukan oleh sistem, wajib mengikuti prosedur sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Sehingga hal-hal penyelewengan kewenangan di lapangan bisa diminimalisir.” – Hasil wawancara dengan Umar Pengguna Jasa Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada tanggal 22 November 2022.

6. Merubah Perilaku Masyarakat

“Di dalam E-Office terdapat fitur semacam kuisisioner, ada sedikit tanya jawab terkait pelayanan. Mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan kedepannya.” – Hasil wawancara dengan Rafli Pengguna Jasa Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada tanggal 22 November 2022.

7. Pemberdayaan

“Kalau manfaat banyak, salah satunya seperti saya tidak perlu datang kesini. Dengan adanya E-Office ini sangat membantu sekali bagi kami pengguna jasa yang melakukan permohonan pelayanan rutin di Kantor Syahbandar.” – Hasil wawancara dengan Gofur Pengguna Jasa Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada tanggal 22 November 2022.

4.2 PEMBAHASAN

1. Menghemat Biaya

Dengan adanya E-Office ini tentunya biaya yang dikeluarkan pengguna jasa untuk akomodasi transportasi berkurang sangat signifikan. Pengguna jasa hanya perlu datang ke Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak pada saat melakukan validasi dokumen/berkas yang diajukan serta datang pada saat pengambilan permohonan yang sudah jadi. Hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi pengguna jasa, juga selaras bagi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak selaku badan publik yang mampu menyediakan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Bersamaan dengan hal tersebut, maka dapat dikatakan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak telah menerapkan konsep *sharing economy* seperti yang dikatakan Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018) mengenai hal yang perlu ditekankan dalam melakukan suatu perubahan.

2. Menghemat Waktu

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17), (Yogi, 2008) menyampaikan bahwa salah satu karakteristik sebuah inovasi adalah keunggulan atau nilai lebih dari yang sebelumnya. Jika sebelumnya pelayanan masih bersifat manual, petugas masih melakukan kegiatan print out pengajuan dalam jumlah masif, tentu dalam E-Office sudah tidak diperlukan kembali. Integrasi data antar bidang pun juga memangkas waktu pelayanan yang ada, karena jika sebelumnya masih harus diantarkan door to door ke tiap-tiap ruangan Bidang terkait, namun dengan adanya E-Office hanya perlu dilakukan via aplikasi.

3. Mengurangi Keterbatasan

Salah satu bentuk keunggulan E-Office adalah pada saat mengakses aplikasi tersebut tidak terbatas ruang dan waktu, yang dimaksud adalah kapanpun dan dimanapun semua pengguna jasa dapat mengakses aplikasi E-Office. Sejalan dengan hal tersebut diatas tentunya sesuai dengan karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (Yogi, 2008). Masih mengenai karakteristik, dimana sebuah inovasi harus mampu memiliki sebuah kemudahan. Pada saat pengembangan aplikasi E-Office ini tentunya adalah mampu memudahkan para user dalam mengoperasionalkan. Salah satunya ialah dengan mudahnya pengguna jasa untuk memperoleh informasi jenis layanan beserta persyaratannya, kemudian dapat memeriksa tarif/biaya layanan sesuai dengan jenis layanan yang akan dilakukan. Contoh lain juga pada pelaksanaannya, adalah kemudahan mengakses aplikasi E-Office ini ketika wabah pandemi menyerang, dimana pada waktu

pandemi terdapat keterbatasan gerak-gerik pemohon yang tidak dapat datang ke kantor namun tetap bisa dilakukan secara online menggunakan aplikasi E-Office.

4. Keputusan Yang Lebih Baik

Salah satu bentuk tujuan dibentuknya E-Office adalah untuk memudahkan user dalam mengoperasikan apapun jenis layanan yang ada di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak. Sebelum diterapkannya E-Office secara publik pada tahun 2020, pada tahun 2014 secara internal sejatinya aplikasi ini sudah diuji coba terhadap salah satu bidang yang ada di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak, yang kemudian pada tahun 2021 aplikasi E-Office ini resmi di launching. Hal tersebut selaras dengan karakteristik inovasi yang dapat di uji coba menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17), (Yogi, 2008).

Yang tidak kalah pentingnya juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan publik dalam hal ini Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak adalah bahwa Pimpinan dapat mengontrol kinerja staf yang bertugas. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan, dengan adanya E-Office ini Pimpinan dimudahkan untuk mengontrol kinerja stafnya secara berkala. Karena di dalam E-Office terdapat fitur E-Kinerja, pimpinan kini dapat mengetahui kinerja staf serta memonitor kinerja pelayanan yang ada di kantor

5. Merubah Perilaku Aparatur

Dengan adanya E-Office ini adalah bentuk perubahan perilaku aparatur ketika melakukan pelayanan terhadap masyarakat, dari yang sebelumnya dilakukan secara manual namun kini dilakukan secara online. Hal ini sejalan dengan hal yang harus ditekankan dalam menjalankan suatu perubahan di masa disrupsi menurut Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018), dimana E-Office ini memanfaatkan teknologi informasi dalam keberadaannya. E-Office ini adalah perubahan yang ditunjang dengan adanya perangkat teknologi dan informasi yang mumpuni, serta difasilitasi oleh sarpras yang mendukung kegiatan pelayanan publik.

Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak, E-Office sangat membantu bagi instansi dalam hal mewujudkan implementasi Zona Integritas, mengingat pada tahun 2021 Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dikukuhkan sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sehingga hal ini mampu membuat kepercayaan publik kepada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak sangat baik. Hal itu sejalan dengan aspek penting mengenai nilai tambah sebuah inovasi seperti yang dikemukakan oleh Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018).

6. Merubah Perilaku Masyarakat

Partisipasi publik merupakan salah satu amanat Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa dengan adanya E-Office, pengguna jasa dapat turut berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak. Hal ini tentunya juga sangat penting sekali bagi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak, dimana hasil dari penilaian publik dalam hal ini pengguna jasa, bisa dijadikan bahan evaluasi kinerja pelayanan yang sudah ada.

7. Pemberdayaan

Kerumitan merupakan salah satu karakteristik inovasi seperti yang dikemukakan Rogers dalam Suwarno (2008:17), (Yogi, 2008). Hal tersebut juga berlaku pada pelaksanaan inovasi yang ada di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak, dimana kerumitan suatu inovasi adalah pada saat pelaksanaannya. Partisipasi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini baik pimpinan, petugas ataupun pengguna jasa diperlukan untuk komitmen dan konsistem dalam menjalankan suatu inovasi. Namun, dengan adanya E-Office telah membuat pemberdayaan segala pihak/kelompok yang ada.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil yang didapatkan dalam pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka bersamaan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak memiliki manfaat dalam mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. Hal tersebut dapat dibuktikan pada hasil pembahasan yang dicapai, dimana menurut Clayton M Christensen dalam Rizvanda (Meyliano & Putra, 2018), pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran penting dalam keberadaannya. E-Office adalah suatu perubahan yang ditunjang dengan adanya perangkat teknologi dan informasi yang mumpuni, serta difasilitasi oleh sarpras yang mendukung kegiatan pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak.

Selain itu aplikasi E-Office juga memiliki nilai tambah, yang mana hal itu dibuktikan dengan menghadirkan produk dan jasa yang menarik seperti fitur E-Kinerja yang dalam pelaksanaannya memudahkan Pimpinan dalam mengontrol kinerja staf yang bertugas. Di dalamnya juga terdapat beranda yang menyediakan layanan informasi yang berisi tentang tarif layanan, standar operasional prosedur, dokumen persyaratan serta status permohonan, hal tersebut tentunya sangat membantu pengguna jasa dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, juga sebagai bentuk wujud upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia* (Bagian Humas dan Publikasi (ed.)).
- Meyliano, R., & Putra, D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASIE-HEALTH DI KOTA SURABAYA) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.
- Suwendra. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (Nilacakra (ed.)).
- Yogi, S. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (STIA - LAN (ed.)).
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)
- Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik