JAPD

by Rusmiyati Rusmiyati

Submission date: 20-May-2021 09:22PM (UTC+0700)
Submission ID: 1590348770
File name: 1341-Article_Text-4481-1-10-20201102.pdf (269.89K)
Word count: 2248
Character count: 15059

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DAERAH OTONOM KOTA DEPOK PROVINSI JAWA BARAT

Rusmiyati
Email: rusmiyatislukman@gmail.com

Abstract

This study aims to describe and analyze and interpret 1) the role of DPMPTSP in realizing innovative licensing and non-licensing services in Depok City; 2) The role of planning, leadership, human resources apparatus, and organizational culture; and 3) DPMPTSP's strategy for licensing and non- licensing service innovation in Depok City, West Java Province. As for the theory used to uncover the problems in this study, the theory of public service innovation developed by Rachel Asworth and friends as stated in the framework of thought. Through a qualitative method with a descriptive approach with a spiral analysis model by John W. Creswell, it was found that 1) the organizational environment, both internal and external DPMPTSP plays a role in the innovation of public services in Depok City; 2) The role of planning, leadership, apparatus human resources, and organizational culture that is built on DPMPTSP is a force to realize Public Service Innovation in Depok City; and 3) Strategy through an internal and external collaboration of local government and organizational learning is the trigger for realizing public service innovation in Depok City, West Java Province.

Keywords: *Regulation, Planning, Leadership, Organisational Culture.*

PENDAHULUAN

Kewajiban dan hak Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan publik merupakan amanah dalam hukum yang harus dipedomani dalam menjalankan tugas-tugas Pelayanan Publik, terutama yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat Pengguna Jasa layanan Publik. Asas Pelayanan Publik seyogyanya menjadi pedoman yang wajib dijunjung tinggi bagi penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi bias dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Aparatur pelayanan yang memberikan Pelayanan kepada Masyarakat. Untuk itu, bagian Kedua Asas Penyelenggaraan pelayanan publik ditegaskan Azas:

> a. Kepentingan umum, b. kepastian hukum, c. kesamaan hak, d. keprofesionalan; e. Partisipatif, f. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif; g. transparan, h. akuntabilitas; i. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, y. ketepatan waktu dan kecepatan, dan k. kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan Publik yang berkualitas yang diberikan kepada Masyarakat dilakukan dengan berpedoman pada kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan kewajiban Penyelenggara adalah:

> Penyelenggara berkewajiban: a. menyusun dan menetap-kan standar pelayanan; b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan; c. menempatkan pelaksana yang kompeten; d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; g. Ber- partisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik; h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pe-layanan yang diselenggarakan; i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; j. Ber-tanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyeleng-gara Pelayanan Publik; k. memberikan pertanggung-jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan l. memenuhi panggilan atau me-wakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan agar Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik menyadari bahwa selain Penyelenggara Pelayanan mempunyai hak dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, juga terdapat kewajiban yang harus dipenuhi. Bagi unit pelayanan yang memiliki kondisi yang kondusif sekaligus berperan dalam membangun dan menumbuh-kembangkan Inovasi, perlu mendapatkan apresiasi di samping sebagai pengakuan terhadap Inovasi yang telah dilakukan, juga memotivasi Unit Pelayanan Publik yang lain berbuat yang serupa walaupun memerlukan modifikasi". Penegasan dalam Peraturan Menpan R.B. di atas, menjadi salah satu dasar hukum dalam melakukan modifikasi Model Pelayanan, baik berupa sesuatu yang baru ditemukan, maupun modifikasi dari model yang sudah ada. Model ini kemudian dipopulerkan dengan nama Inovasi Pelayanan Publik dengan menerapkan Sistern Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK) sebagaimana diatur dalam Bab I (huruf "c") Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang terdiri dari:

1. SiNoviK dibangun oleh Kernenterian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforrnasi Birokrasi yang didukung oleh jaringan kerja inovasi pelayanan publik untuk rnendokurnentasikan dan rnendiserninasikan pengetahuan dalarn praktik baik sebagai sebuah referensi;

2. Dokurnentasi rnernetakan bagian-bagian inovasi, strategi pelaksanaan, resistensi dan pernbelajaran setiap inovasi sehingga diharapkan dapat rnernbantu instansi atau daerah lain dalarn rnernforrnulasi gagasan rnenjadi sebuah tindakan inovatif baru;
3. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforrnasi Birokrasi rnelakukan pernbinaan untuk rnendokurnentasikan pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik.

Konsep Inovasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Depok dimaksudkan untuk mengembalikan citra Pemerintah yang wajib hadir memberikan pelayanan berkualitas kepada Masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh *Denhard* (2007:42) "Serve Citizens, Not Customers: The public interest is the result of a dialogue about shared values rather than the aggregation of individual self- interests. Therefore, public servants do not merely respond to the demands of "customers," but rather focus on building relationships of trust and collaboration with and among citizens".

Pendapat *Denhard* (2007:42) sebagaimana menunjukkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat, bukan hanya sekedar pelanggan (*Customers)*, akan tetapi masyarakat sebagai penerima layanan dalam kapasitasnya sebagai Warga Negara. Untuk itu, perlu dipahami bahwa Inovasi Pelayanan pada sektor publik berorientasi pada aspek perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan yang dimulai dari; *input, proses* dan *output,* serta outcame sesuai dengan visi, misi penyelenggaraan pelayanan sektor publik yang dijadikan sebagai bukti bahwa pemerintah hadir di tengah Rakyat memberikan Pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku. Inovasi Pelayanan seharusnya menjadi inti dari seluruh aktivitas pelayanan di sektor publik, karena dengan melakukan Inovasi dalam Pelayanan Penyelenggaraan Publik, akan mewujudkan kinerja pelayanan yang selama ini oleh sejumlah kalangan menilai belum mewujudkan pelayanan yang sesuai harapan dan atau keinginan masyarakat. Dengan demikian, maka Inovasi, berarti meningkatkan daya tanggap terhadap harapan warga Masyarakat dan kebutuhan para Pengguna layanan, melalui pelayanan yang efisiensi dan efektif (pelayanan yang berkualitas).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain dengan menggunakan Metodologi Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif. Analisis Kualitatif Deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan serta menginterpretasikan data berdasarkan Objek Penelitian. *Morse (1991)* yang kemudian dikutip oleh Kresweel (2003:75) menjelaskan karakteristik problematika Penelitian kualitatif bahwa:

> *"Characteristics of a qualitative research problem are: (a) the concept "immature" due to a conspicuous lack of theory and previous research; (b) a*

notion that the available theory may be inaccurate, inappropriate, incorrect, or biased; (c) a need exists to explore and describe the phenomena and develop theory; or (d) the nature of the phenomenon may not be suited to quantitative measures" (p.120).

Berdasarkan *Characteristics of a qualitative research problem* oleh *Morse (1991: 120)* di atas, maka Kresweel menggambarkan bahwa: "Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial yang didasarkan pada penggambaran secara holistik (lengkap) yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan tentang informan secara terperinci dan disusun dengan latar alamiah".

HASIL PENELITIAN

Kompleksitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Depok

Pemahaman Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki kewajiban untuk mewujudkan kepuasan Masyarakat (Pelanggan). Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang baik dan tepat berdasarkan kebutuhan yang ada. Terkait hal tersebut, maka inovasi diperlukan untuk merubah *mindset Masyarakat,* baik terhadap *Sistem dan Prosedur* serta *Persyaratan Layanan* maupun terhadap Regulasi yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sistem dan Prosedur merupakan dua hal yang tidak terpisahkan terhadap implementasi Pelayanan Publik yang diwujudkan dalam Standar Pelayanan Mnimal dan Standar Operasinal Prosedur. Dari 100 Informan Masyarakat yang terkait dengan Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kota Depok, terdapat 60 Informan Masyarakat belum memahami Sistem dan Prosedur Pelayanan dengan jelas. Selain itu, Mereka juga merasa kesulitan karena ketidaksesuaian informasi yang disampaikan oleh Aparatur Pelayan dengan realita. Kerumitan terkait dengan persyaratan yang menggunakan *rekomendasi* juga dirasakan oleh Masyarakat, seperti Izin Persetujuan Tetangga terkait dengan kebutuhan Usaha yang akan didirikan.. Mulai dari Surat Keterangan Kepemilikan Tempat, Surat Izin Tetangga, sampai kepada Surat Rekomendasi dari Dinas yang terkait. Hal demikian, juga membutuhkan waktu dari tempat yang satu ke tempat yang lain.

DPMPTSP Kota Depok sejak tahun 2017 sudah mengimlementasikan 2 jenis layanan berbasis online. Jenis layanan dimaksud, yaitu: 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan 2. Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Terkait jenis-jenis layanan di atas, masih terbatas pada *pendaftaran (registrasi)* sedangkan *pemberkasan* tetap dilakukan secara *manual dan dapat dikirim melalui gojeg online.* Terkait apa yang dirasakan oleh Masyarakat tersebut, merupakan salah satu indikator yang harus diperbaiki oleh DPMPTSP terhadap Implementasi Sistem Pelayanan Perizinan yang berbasis *online.* Kesulitan lain yang dirasakan oleh Masyarakat terhadap Pelayanan

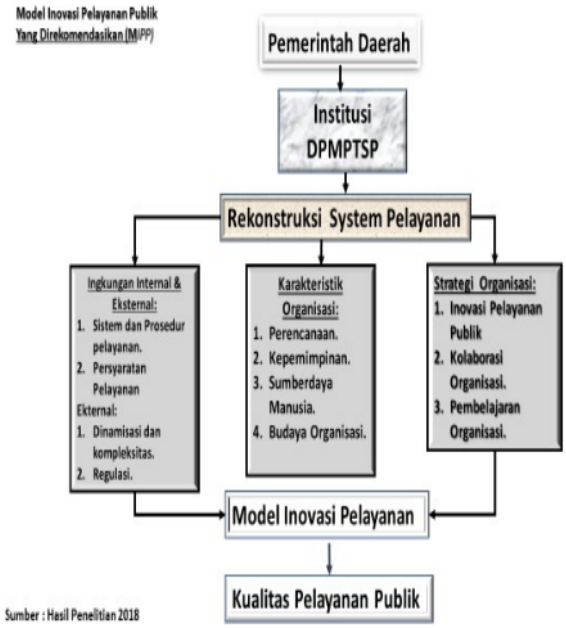
Perizinan di kota Depok yaitu ketidakpedulian Aparatur kepada Pelanggan. Kesadaran Aparatur terkait tugas dan fungsi masih sangat minim.

Regulasi yang terkait dengan Implmentasi Pelayanan Perizinan dan Inovasi Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Depok, seharusnya dipahami oleh Masyarakat Pengguna jasa layanan. Regulasi yang dimaksudkan adalah: 1) Sistem dan Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan (telah dijelaskan pada bahagian terdahulu), 2) Kewajiban dan Hak Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan , 3) Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Perizinan, dan 4) Larangan Terhadap Penyelenggara (Aparatur) Pelayanan Perizinan (Permenpan R.B., Nomor 15, Tahun 2014).

Model Inovasi Pelayanan Publik

Merujuk pada Hasil Penelitian dan Pembahasan sebagaimana dikemukakan di atas, maka Model Inovasi Pelayanan Publik yang direkomendasikan sebagai hasil Penelitian ini meliputi; Penyelengaran Pemerintahan Daerah, Rekonstruksi System pada Institusi Pelayanan Publik melalui (1) dimensi Internal dan Eksternal yang terdiri dari sub Dimensi; Standar dan Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Dinamisasi dan Kompleksitas Pelayanan dan Regulasi, sedangkan, (2) Karakteristik Organisasi meliputi; Perencanaan, Kepemimpinan dan Sumber Daya Manusia, serta Budaya Organisasi, adapun (3) Strategi Organisasi dapat dilihat pada sub dimensi; Inovasi Pelayanan Publik, Kolaborasi Organisasi, serta Pembelajaran Organisasi. Perlu diketahui bahwa ketiga dimensi sebagaimana dikemukakan di atas, tidak tercapai sebagaimana yang diharapkan apabila tidak didukung dengan Revolusi Mental bagi Aparatur Penyelenggara. Keberhasilan Revolusi Mental bagi Aparatur Penyelenggara sangat bergantung pada Kemaun Politik, Pejabat yang berwenang mengambil keputusan. Untuk itu, maka Pejabat yang Berwenang sebagaimana dikemukakan di atas, sangat ditentukan oleh *setinggi-tinggi ilmu pengetahuan dan sepandai-pandai siasat, sehingga bijaksana dalam memutuskan, adil dalam berbagi, dan responsif terhadap tuntutan perubahan, serta akomodatif terhadap saran dan pendapat orang lain.* Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 1. Model Inovasi Pelayanan Publik



Sumber: diolah oleh penulis, 2020.

PENUTUP

Lingkungan Organisasi, baik internal maupun eksternal memiliki peran penting terhadap Inovasi Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Depok. Secara internal, beberapa kategori yang menjadi bahagian yang tidak terpisahkan dari *proses* pemberian layanan, seperti Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang masih berbelit-belit. Penanganan Pengaduan Masyarakat belum terwadahi dan tidak ditindaklanjuti dengan tepat. Prilaku Aparatur Pelayanan belum mewujudkan Pelayanan *Sepenuh Hati dan Murah Hati*. *Janji Pelayanan* sebagaimana yang tertuang dalam Maklumat *Pelayanan* belum terwujud dengan baik. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) belum sepenuhnya berbasis kebutuhan Masyarakat untuk menciptakan *nilai baru* dan bersifat "*Inovatif*". Pemberian sanksi bagi Aparatur Pelayanan sesuai *SOP* belum terwujud dengan baik dan belum adanya Regulasi terkait dengan Etika Aparatur dalam pemberian Layanan kepada Masyarakat Kota Depok. Jika Sistem dan Prosedur layanan serta Maklumat Pelayanan sudah terimplementasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur *(SOP)* yang tepat serta dukungan Etika Aparatur Pelayan yang berbasis Masyarakat untuk mewujudkan Kualitas dan kepuasan Masyarakat sebagai Pengguna Jasa Layanan, maka hal demikian menjadi bahagian dari proses *Inovasi.* Untuk mewujudkan Inovasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP Kota Depok, mengakomodir keterlibatan setiap OPD dalam satu wadah agar Dinas Penanaman Modal sebagai wadah Pelayanan Terpadu Satu Pintu

mencirikan Keterpaduan Pelayanan mulai dari Proses, input sampai output, termasuk keterpaduan dari aspek penganggaran. Mempererat kolaborasi antara Organisasi untuk mendukung terwujudnya Inovasi Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ashworth, Rachel et al. 2010. *Public Service Improvement*. New York: Oxpord Universyt Press.

Acomolafe, O. Comfoot. 2011. *Managing Innovation in Education System Nigerian. A Focus on Creationgand System of Culturein Innovation (Hubungan Inovasi dalam Sistem pendidikan di Nigerian)*

Alderfer, H.F. 1965. *Local Government in Developing Countries*. New York: Mc. Graw-Hill

Antoft, K dan Novack, J. 1998.*Grassroots Democracy: Local Government in the Maritimes.* Nova Scotia: Henson College, Dalhousie University.

Bastian. 2001. Akuntansi SektorPublik di Indonesia. Yogyakarta: BPFE

Bouckaert, Geert danHalligan, John, 2008. *Managing Performance*. London: Routleadge.

Browen, A. 1998. *Organizational Culture.* Singapore: Prentice Hall.

Caiden, G.E, 1968. *Prospect for Administrative Reform in Israel.Public Administration.*

Chandler, R.C. dan J.C Plano, 1988. *The Public Administration Dictionary,* Second Edition, Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc

Cohen, J. and Peterson S.B. (eds.), 1999.*Administrative Decentralization, Strategies for Developing Countries,* CT. West Hartford: Kumarin Press

Capuno, Joseph. 2010. *Leadership and Innovation Under Decentralization*. Creswell, John W. 2013. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

JAPD

ORIGINALITY REPORT

14%	10%	5%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	2%
2	Syprianus Aristeus. "Globalisasi, Perdagangan Bebas, Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2017 Publication	2%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Leiden University Student Paper	2%
5	blog.ub.ac.id Internet Source	2%
6	jurnalskripsitesis.wordpress.com Internet Source	1%
7	www.slideshare.net Internet Source	1%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%

9	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
10	Susy Ella, Indra Risni Utami. "Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bdg Juara: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik", Jurnal Penelitian Komunikasi, 2017 Publication	1 %
11	ejournal.uksw.edu Internet Source	1 %
12	jurnal.upnyk.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	Off		