

INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA LEMBAGA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II)

Dian Anggraini¹⁾

¹⁾ Program Doktor of Public Administration, FISIP, Universitas Sriwijaya

²⁾ Program Of Public Administration, STIA Satyanegara Palembang

Email: ¹⁾²⁾ bundafira81@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Mei 2023]

Revised [01 Juli 2023]

Accepted [30 Juli 2023]

KEYWORDS

Inovasi, pelayanan publik

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Menindaklanjuti amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, LLDIKTI Wilayah II telah menetapkan Standar Pelayanan serta maklumat pelayanan LLDIKTI Wilayah II dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan dari stakeholder dan disesuaikan dengan sarana dan prasarana serta kemampuan dari pelaksana pada LLDIKTI Wilayah II. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan hal tersebut maka ditetapkanlah Standar Pelayanan LLDIKTI Wilayah II yang terdiri dari 52 (lima puluh dua) jenis standar pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan sebagai panduan dalam pemberian pelayanan bagi stakeholder yang membutuhkan. Sebelumnya, administrasi pelayanan di LLDIKTI melaksanakan pelayanan manual yaitu secara tatap muka dan pengumpulan berkas (hardcopy). Hal ini tentu saja menimbulkan masalah dalam hal jarak dan waktu. Sebagai contoh dalam melakukan pengurusan jenjang biasanya seorang dosen akan melengkapi berkas persyaratan dan dikumpulkan untuk kemudian diproses oleh Petugas LLDIKTI Wilayah II. Sebagai bentuk penerapan layanan digital LLDIKTI II mulai melakukan perubahan agar kendala jarak dan waktu dapat diminimalisir dengan memberikan pelayanan secara online. Berdasarkan latar belakang tersebut Penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Inovasi pelayanan public serta menganalisis apa saja factor-faktor yang mempengaruhi proses tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian deskriptif kualitatif melalui hasil observasi dan wawancara. Pengambilan data akan dilakukan dengan melibatkan LLDIKTI Wilayah II dalam proses pelayanan public serta pengguna layanan yaitu Perguruan Tinggi, Dosen dan Tenaga Kependidikan. Adapun penekanan konsep penelitian disesuaikan dengan lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty) yang terjadi dalam Inovasi Pelayanan Publik Di LLDIKTI II menunjukkan bahwa telah dilaksanakan secara optimal walaupun masih mengalami kendala karena factor oleh kurangnya sumber daya manusia baik secara kualitas dan kuantitas, dan rendahnya penyerapan informasi dari LLDIKTI II kepada stakeholder.

ABSTRACT

Following up on the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards, LLDIKTI Region II has established Service Standards and

service announcements for LLDIKTI Region II taking into account the service needs of stakeholders and adapted to facilities and infrastructure as well as the capabilities of implementers in LLDIKTI Region II. Service Standard is a benchmark used as a guideline for service delivery and a reference for assessing service quality as an obligation and promise of administrators to the community in the framework of quality, fast, easy, affordable and measurable services. Based on this, the LLDIKTI Region II Service Standards were established, which consisted of 52 (fifty two) types of service standards covering requirements, procedures, time, costs, service products and complaint handling suggestions and input as a guide in providing services to stakeholders in need. Previously, service administration at LLDIKTI carried out manual services, namely face-to-face and file collection (hardcopy). This of course creates problems in terms of distance and time. For example, in managing levels, a lecturer will usually complete the required documents and submit them for later processing by LLDIKTI Region II officers. As a form of implementing digital services, LLDIKTI II is starting to make changes so that distance and time constraints can be minimized by providing services online. Based on this background, the author is interested in researching public service innovation and analyzing the factors that influence this process. This study used a qualitative descriptive research method through observation and interviews. Data collection will be carried out by involving LLDIKTI Region II in the public service process as well as service users, namely Universities, Lecturers and Educational Staff. The emphasis on the research concept is adjusted to the five characteristics used to evaluate service quality, namely: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that occur in Public Service Innovation. In LLDIKTI II it shows that it has been implemented optimally even though it is still experiencing problems due to the lack of human resources both in quality and quantity, and the low absorption of information from LLDIKTI II to stakeholders.

PENDAHULUAN

Era globalisasi sekarang, Indonesia banyak sekali menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan public yang sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan public karena pola sistem administrasi yang antara lain terlalu berbelit-belit, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan memerlukan waktu yang cukup lama. Indonesia telah sekian lama menganut sistem elite birokrasi bersifat hierarkis-birokratis sehingga terkesan sangat kaku dan menjadi tidak responsif terhadap tuntutan perkembangan dalam masyarakat. Penempatan kedudukan aparat yang lebih tinggi dari masyarakat menyebabkan sikap dan perilaku aparat pemerintahan di Indonesia cenderung kaku dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu konsep pelayanan prima pada era tertentu dianggap sebagai solusi berbagai pelayanan publik yang ada (Rahayu 2013)

Berdasarkan keadaan tersebut, maka diperlukannya perubahan atau inovasi dalam pelayanan publik.

Salah satu Organisasi Publik yang telah melaksanakan inovasi pelayanan public di Kota Palembang adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 34 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIkti) tersebut, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II mempunyai wilayah kerja sebelumnya yakni Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu, dan Provinsi Bangka Belitung dengan jumlah keseluruhan perguruan tinggi sebanyak 205 perguruan tinggi dengan komposisi sebaran perguruan tinggi pada empat wilayah kerja yakni provinsi Sumatera Selatan sebanyak 106 perguruan tinggi, Bengkulu 14 perguruan tinggi, Lampung 72 perguruan tinggi, dan Bangka Belitung sebanyak 16 Perguruan tinggi.

Menindaklanjuti amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, LLDIKTI Wilayah II telah menetapkan Standar Pelayanan serta maklumat pelayanan LLDIKTI Wilayah II dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan dari stakeholder dan

disesuaikan dengan sarana dan prasarana serta kemampuan dari pelaksana pada LLDIKTI Wilayah II. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan hal tersebut maka ditetapkanlah Standar Pelayanan LLDIKTI Wilayah II yang terdiri dari 52 (lima puluh dua) jenis standar pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan sebagai panduan dalam pemberian pelayanan bagi stakeholder yang membutuhkan.

Sebelumnya, administrasi pelayanan di LLDIKTI melaksanakan pelayanan manual yaitu secara tatap muka dan pengumpulan berkas (hardcopy). Hal ini tentu saja menimbulkan masalah dalam hal jarak dan waktu. Sebagai contoh dalam melakukan pengurusan jenjang biasanya seorang dosen akan melengkapi berkas persyaratan dan dikumpulkan untuk kemudian diproses oleh Petugas LLDIKTI Wilayah II. Sebagai bentuk penerapan layanan digital LLDIKTI II mulai melakukan perubahan agar kendala jarak dan waktu dapat diminimalisir dengan memberikan pelayanan secara online. Namun demikian, masalah baru kemudian timbul karena keterbatasan kemampuan digital stakeholder serta koneksi internet yang justru menyebabkan proses pelayanan terhambat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk menganalisa bagaimana Inovasi Pelayanan public di LLDIKTI Wilayah II.

LANDASAN TEORI

Inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan pada LLDIKTI Wilayah II berorientasi pada kepentingan pengguna layanan dimana dalam sasaran dan tujuan organisasi lebih mengutamakan meningkatnya kepuasan stakeholder dalam menerima pelayanan public. Hal ini sesuai dengan visi dan misi LLDIKTI II yaitu :

1. Visi
Menjadi LLDIKTI Wilayah II yang unggul dalam layanan, fasilitasi peningkatan mutu Perguruan Tinggi dan Sumber Daya Manusia.
2. Misi
Peningkatan kualitas sistem layanan berbasis IT dalam rangka mewujudkan mutu Perguruan Tinggi dan Sumber Daya Manusia yang unggul.

Pelayanan publik sendiri menurut Sinambela (Sinambela and dkk 2011) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara pendapat lain dikemukakan oleh Agus Kurniawan dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapula Savas (1987) yang mengemukakan bahwa pada sektor publik, konsep pelayanan pemerintah diterjemahkan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Moenir, A.S (2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya yaitu harus memberikan pelayanan umum sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat, prosedur pelayanan public yaitu terdapatnya sistem informasi, prosedur dan metode yang akan mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan serta kegiatan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi. Kemudian Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat

Sedangkan menurut UU. No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan asas pelayanan public (Indonesia 2009) adalah :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Asas pelayanan public tersebut dijadikan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Berdasarkan Zeithml. Berry dan Parasuraman (Rushananto 2014) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini penting karena factor SDM memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan public. (Anggraini 2019)
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Karakteristik yang dikemukakan di atas sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan publik, menurut Thoah (Nanang 2019) pelayanan publik profesional dapat diartikan sebagai pelayanan umum mempunyai karakter akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemerintah, dengan ciri antara lain efektif, sederhana, jelas dan transparan, keterbukaan, efisiensi, ketepatan, responsif, serta adaptif. Inovasi pelayanan menuju online menunjukkan bahwa persepsi aparatur terdiri dari pekerjaan digital, kejelasan organisasi, pekerjaan terukur, dan meningkatkan kompleksitas pelayanan (Alexsander; Aprianty Henny; Dwinri 2023)

Dapat dijelaskan bahwa pemberian pelayanan public harus mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini didukung dengan kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, biaya cara pembayarannya, waktu penyelesaian pelayanan secara terbuka dan dipahami masyarakat. Dalam menentukan persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan sehingga pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Pelaksana layanan juga wajib responsif dalam menanggapi sehingga masyarakat merasa cepat dilayani karena pelaksanaan layanan disesuaikan dengan aspirasi masyarakat.

Pencapaian inovasi pelayanan public yang profesional tersebutlah mendukung Pemerintah yang diwujudkan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi secara intensif dan masif. Oleh karena itu inovasi dalam pelayanan publik harus diikuti dengan perubahan mindset. Hal ini sangat diperlukan tidak hanya sekedar mengubah layanan menjadi online atau dengan menggunakan aplikasi digital, akan tetapi juga harus diikuti dengan perubahan perilaku. Inovasi Pelayanan Publik ini sejalan dengan fokus dalam percepatan Inovasi Pelayanan Publik oleh pemerintah yaitu :

1. Percepatan penyelesaian regulasi, pedoman dan standar teknis implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.
2. Penyelesaian pembangunan dan pengembangan infrastruktur digital dan percepatan integrasi sistem aplikasi pemerintahan (E-Government) yang terpadu dan terintegrasi secara nasional.
3. Penataan dan penyederhanaan struktur proses bisnis kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, sebagai respon atas perubahan perilaku dan kebutuhan layanan masyarakat di era digital.
4. Peningkatan kapasitas dan kompetensi ASN, utamanya dalam literasi digital untuk mewujudkan transformasi digital birokrasi menuju birokrasi kelas dunia.

Namun dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi ini, banyak dampak positif yang timbul karenanya. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan,

serta mengisi form aplikasi yang telah di sediakan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Inovasi pelayanan ini sejalan dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa dapat menyederhanakan dan menyempurnakan pelayanan yang masih dapat menimbulkan patologi administrasi, karena adanya pertemuan tatap muka antara masyarakat dan pemberi layanan. (Rahayu and Agus 2022)

Menurut Atep Adya Barata (Zaenal and Muhibudin 2015) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting seperti pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Selanjutnya factor kualitas pelayanan eksternal yaitu interaksi sosial dengan pengguna layanan yang meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa (Alexsander dan Henny 2023)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Hasil pengkajian dari Lexy J. (Moelong, 2014) menyebutkan salah satu ciri deskriptif bahwa data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi yang dilakukan LLDIKTI Wilayah II beserta pengguna layanannya. Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki dengan cara menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis serta didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan). Teknik Wawancara dengan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan, dan jawaban informan dicatat atau direkam. Wawancara dapat dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Wawancara langsung diadakan dengan orang yang menjadi sumber data dan dilakukan tanpa perantara, baik tentang dirinya maupun tentang segala sesuatu yang berhubungan dengannya untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Wawancara tidak langsung dilakukan terhadap seseorang yang dimintai keterangan tentang orang lain. Disini peneliti melakukan wawancara kepada informan penelitian diantaranya untuk mendapatkan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik Di LLDIKTI Wilayah II. Kemudian dokumentasi berupa teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Penelitian dimulai dengan studi lapangan yang akan dilakukan melalui observasi awal dengan melakukan Analisa data di LLDIKTI Wilayah II. Setelah ditemukan adanya fenomena yang terjadi dalam proses studi awal dirumuskan masalah yaitu Inovasi Pelayanan Publik Di LLDIKTI Wilayah II. Studi Literatur diperlukan untuk memperkuat data penelitian di awal studi sehingga dapat ditentukan tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Menganalisa bagaimana inovasi pelayanan public di LLDIKTI Wilayah II
2. Menganalisa apa saja yang menjadi factor pendukung dan factor penghambat yang timbul pada proses tersebut.

Selanjutnya pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder dilanjutkan dengan pengolahan data berikut mengklasifikasi data yang digunakan pada proses tersebut. Kemudian setelah seluruh proses metode penelitian akan dilakukan penarikan kesimpulan berikut saran akan diambil setelah seluruh tahapan metode penelitian dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Inovasi pelayanan yang disajikan oleh LLDIKTI Wilayah 2 telah membawa banyak perubahan dalam sistem pelayanan publik, mulai dari lingkaran pelayanan yang panjang dan birokratis menjadi singkat dan sederhana, sampai dengan perubahan titik kritis pelayanan publik. Namun demikian inovasi pelayanan yang dianggap sudah baik tetap dianggap sebagai kendala bila publik penerima layanan belum memiliki literasi yang cukup terkait inovasi yang ada. Namun, demikian berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan didapatkan bahwa pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di LLDIKTI II dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik berupa 5 aplikasi pelayanan digital yang dijadikan indicator pelaksanaan pelayanan yang sebelumnya manual menjadi online antara lain seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1 berikut ini :

Gambar 1. Laman akses aplikasi LLDIKTI II

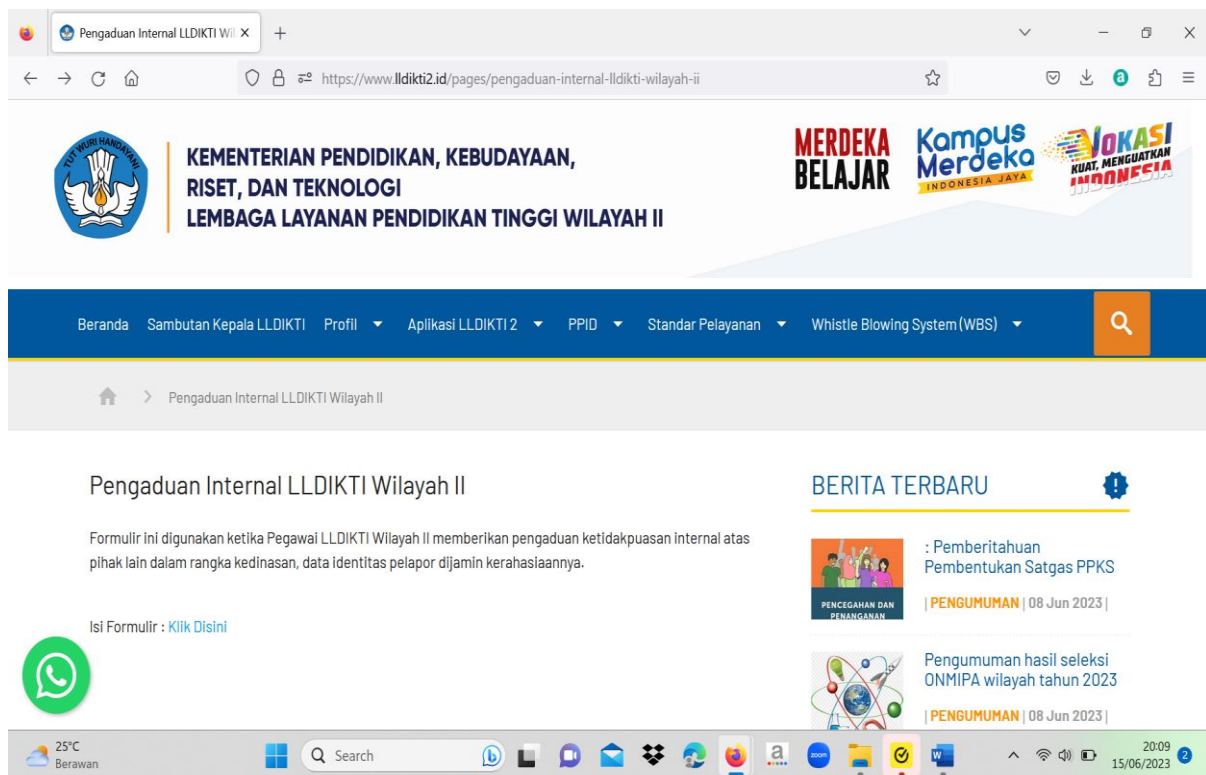


Laman tersebut menampilkan berbagai aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, mulai dari :

- 1) DITES : sistem pelacakan digital;
- 2) AMPERA : anjungan mutu perguruan tinggi;
- 3) PEMPEKDOS : pemberitahuan peningkatan karir dosen;
- 4) MISSMONIK : manajemen sistem arsip dokumen elektronik;
- 5) SI-KITO : sistem informasi kepangkatan jabatan fungsional online;
- 6) dan beberapa inovasi lainnya yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi swasta maupun dosen dan karyawan, serta mahasiswa yang ada di dalamnya.

Fasilitas fisik tersebut ditunjang dengan perlengkapan berupa server dan perangkat yang kompeten untuk menunjang proses inovasi. Inovasi pelayanan ini sejalan dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa dapat menyederhanakan dan menyempurnakan pelayanan yang masih dapat menimbulkan patologi administrasi, karena adanya pertemuan tatap muka antara masyarakat dan pemberi layanan.

2. Unsur kehandalan (*reliability*) ditunjukkan dengan kemampuan seluruh pegawai LLDIKTI II untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, hal tersebut dengan selalu melakukan pelatihan berkala yang selalu diteruskan informasinya kepada pengguna layanan melalui website <https://www.lldikti2.id> berikut monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk mengukur efektivitas pencapaian inovasi.
 3. Daya tanggap (*responsiveness*) dilakukan pegawai LLDIKTI II masih dilakukan berproses menuju optimal untuk membantu para pengguna layanan dalam wilayah kerja LLDIKTI II yakni Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu, dan Provinsi Bangka Belitung dengan jumlah keseluruhan perguruan tinggi sebanyak 181 PTS dan 9 PTN dengan komposisi sebaran perguruan tinggi pada empat wilayah kerja yakni Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 91 PTS dan 2 PTN, Provinsi Bengkulu 15 PTS dan 2 PTN, Provinsi Lampung 63 PTS dan 3 PTN, dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 12 PTS dan 2 PTN (keadaan per 1 Februari 2023). Sehingga tentunya akan menghadapi kendala karena luasnya jangkauan. Namun inovasi pelayanan yang dilakukan LLDIKTI II sudah memberikan solusi yang dapat berjalan maksimal apabila didukung dari seluruh pihak.
 4. Jaminan (*assurance*), mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Hal ini dapat terlihat jelas dengan adanya jalur pengaduan bagi pengguna layanan terhadap proses pelayanan LLDIKTI II.
- Gambar 2. Laman Pengaduan Internal LLDIKTI WILAYAH II



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Pengaduan Internal LLDIKTI Wilayah II' page. The page header includes the logo of the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology (Kemendikbudristek) and the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II'. There are also logos for 'MERDEKA BELAJAR', 'Kampus Merdeka INDONESIA JAYA', and 'JOKASI KUAT, MENGUATKAN INDONESIA'. The navigation menu includes 'Beranda', 'Sambutan Kepala LLDIKTI', 'Profil', 'Aplikasi LLDIKTI 2', 'PPID', 'Standar Pelayanan', and 'Whistle Blowing System (WBS)'. The main content area is titled 'Pengaduan Internal LLDIKTI Wilayah II' and contains a description of the internal complaint form, a link to the form ('Isi Formulir : Klik Disini'), and a 'BERITA TERBARU' section with two news items: 'Pemberitahuan Pembentukan Satgas PPKS' and 'Pengumuman hasil seleksi ONMIPA wilayah tahun 2023'. The browser's address bar shows the URL 'https://www.lldikti2.id/pages/pengaduan-internal-lldikti-wilayah-ii'.

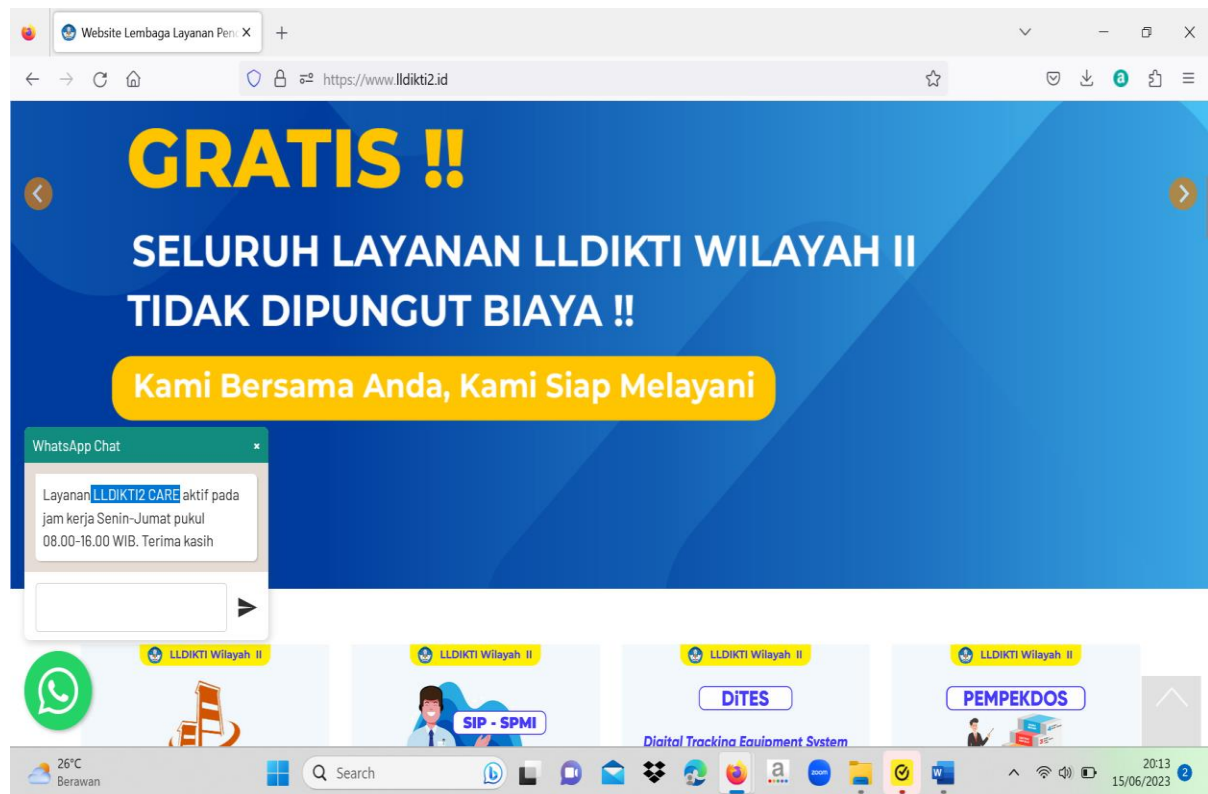
Inovasi pelayanan publik yang dianggap sempurna tetap memiliki kekurangan di mata para penggunanya oleh sebab itu, pelayan publik harus siap dengan hak *exit* atau *voice* yang dapat digunakan pelanggannya kapan saja khususnya setelah menilai pelayanan atau inovasi yang disajikan tidak sesuai dengan ekspektasi. Salah satu sarana *voice* yang disiapkan oleh LLDIKTI adalah pengaduan Internal yang dapat diakses secara online. Jadi siapa saja yang telah menerima pelayanan, bila memiliki keluhan dapat mengajukan keluhan melalui laman seperti yang ditunjukkan pada gambar 2 tersebut di atas.

Berdasarkan hasil wawancara yang divalidasi dengan berbagai dokumen, tidak ditemukan *voice* yang berkaitan dengan buruknya pelayanan, para pengguna pelayanan cenderung menanyakan beberapa persyaratan data untuk mengakses berbagai laman yang belum mereka lengkapi. Pengguna layanan cenderung menyambut baik inovasi pelayanan yang bahkan dapat mereka akses pada saat mereka tidak sedang berada di kantor. Namun karena aplikasi ini terus berkembang dan mengalami perubahan

tentu ada beberapa kekurangpahaman terkait syarat oleh sebab itu akses pengaduan mereka gunakan untuk bertanya.

5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan seperti layanan LLDIKTI II Care yang dapat diakses bagi pengguna layanan dalam menciptakan jaminan bagi pengguna layanan.

Gambar 3. LLDIKTI Care



Namun demikian dalam pelaksanaan tentunya sangat dipengaruhi berbagai faktor yang mempengaruhi antara lain berupa faktor internal LLDIKTI II yaitu adanya kemauan aparatur LLDIKTI II dimulai dari pimpinan dalam melaksanakan inovasi ini, kualitas sumber daya manusia yang baik, serta dukungan peraturan yang dikeluarkan pemerintah dalam mengarahkan cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa kendala internal yang dihadapi berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia baik secara kualitas dan kuantitas, antara lain kurangnya aparatur yang ada di LLDIKTI II tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan dalam jangkauan wilayah yang cukup besar. Masalah lainnya seperti masih belum maksimalnya sosialisasi ataupun pelatihan untuk mengedukasi pengguna layanan karena berbagai factor seperti jarak dan waktu. Aplikasi juga terkadang down server berikut peralatan teknologi informasi yang ada di lingkungan internal juga belum memadai sehingga menghambat dalam inovasi administrasi pelayanan public di LLDIKTI II.

Sedangkan faktor eksternal yaitu adanya keterlibatan partisipasi stakeholder dalam perencanaan dan pengawasan. Stake holder LLDIKTI II dalam hal ini adalah Akademisi dari Perguruan Tinggi Wilayah II berikut dosen dan mahasiswa serta masyarakat. Faktor pendukung internal LLDIKTI II antara lain yaitu tersedianya peraturan yang dikeluarkan dengan arahan yang baik sudah cukup menyeluruh, serta komitmen antar Pegawai LLDIKTI II dan stake holder dalam tanggung jawab dan partisipasi sudah cukup bagus. Adanya keinginan kuat dari berbagai pihak untuk mendukung sistem informasi administrasi pelayanan publik, tingginya transaksi e digital service, serta adanya keinginan kuat dari stakeholder untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan. Sebaliknya kendala eksternal terkait kemampuan digital pengguna layanan yang belum merata, sarana dan prasarana tiap-tiap Perguruan Tinggi yang masih belum mendukung, sosialisasi yang sudah dilakukan LLDIKTI II namun belum sepenuhnya diserap oleh pengguna layanan. Hal tersebut seringkali mengakibatkan permasalahan baru dalam reformasi administrasi pelayanan public di LLDIKTI II.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan dari pembahasan di atas menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik pada LLDIKTI II telah merubah titik kritis pelayanan publik dan mempersingkat lingkaran pelayanan, apalagi berbagai inovasi ini ada yang lahir pada masa pandemi, sehingga dapat menjembatani permasalahan pelayanan tatap muka yang terbatas. Pelayanan publik tetap dapat berlangsung walaupun si penerima layanan dan si pemberi layanan tidak berhadapan langsung, oleh sebab itu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh LLDIKTI Wilayah II sudah dilakukan secara optimal dengan merubah prosedur pelayanan untuk memaksimalkan pelayanan kepada pengguna layanan yang sebelumnya secara offline menjadi online, serta perubahan perilaku yang berpedoman pada visi dan misi baik petugas LLDIKTI II serta pengguna layanan dalam hal ini Perguruan Tinggi (Dosen dan Mahasiswa). Adapun penekanan konsep inovasi pelayanan disesuaikan dengan lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty) yang terjadi dalam Inovasi Pelayanan Publik Di LLDIKTI II menunjukkan bahwa telah dilaksanakan secara optimal walaupun masih mengalami kendala karena factor oleh kurangnya sumber daya manusia baik secara kualitas dan kuantitas, dan rendahnya penyerapan informasi dari LLDIKTI II kepada stakeholder.

Saran

Adapun saran dari penulis adalah sebaiknya inovasi terus dilakukan LLDIKTI II namun sebaiknya dapat dilakukan secara bertahap dan perlunya sosialisasi yang lebih intens agar terdapatnya persamaan persepsi bagi pengguna layanan. Kesiapan Perguruan Tinggi juga perlu dipantau agar tidak terjadinya ketimpangan kemajuan di antara Perguruan Tinggi Wilayah II. Jadwal Pelatihan perlu dimaksimalkan secara rutin. Sumber daya Manuasi di lingkungan internal LLDIKTI juga perlu menjadi acuan mengingat masih belum seimbangny jumlah pegawai LLDIKTI selaku operator aplikasi dengan jumlah pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexsander; Aprianty Henny; Dwinri, Havenzi Elimuz. 2023. "PERSEPSI FRONT LINE BUREAUCRATS PASCA PANDEMI MENUJU ERA SOCIETY 5 . 0 : TARGET DALAM PERMODELAN STRUKTURA (PERCEPTION OF FRONTLINE BUREAUCRACY IN POST- PANDEMI PSYCHOSOCIAL ANALYSIS OF PERCEPTORS , CONTEXTS , AND TARGETS IN STRUCTURAL MODELING) Oleh :." *MIMBAR : Jurnal Sosial dan Politik* 12(1): 9–81.
- Anggraini, Dian. 2019. "Development of Employee Capacity in Realizing Good Governance at the Regional Human Resources Office (BKSDSM) of Palembang City." *Jurnal Pemerintahan dan Politik Global* 04(01): 20–27.
- Indonesia, Republik. 2009. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Bphn.Go.Id* 2003(1): 3.
- Nanang, Mubarak. 2019. "Mubarak_Pelayanan_Publik_Kontemporer.Pdf."
- Perseptor, Analisis Psikososial. 2023. "PERSEPSI FRONT LINE BUREAUCRATS PASCA PANDEMI MENUJU ERA SOCIETY 5 . 0 : TARGET DALAM PERMODELAN STRUKTURA (PERCEPTION OF FRONTLINE BUREAUCRACY IN POST- PANDEMI PSYCHOSOCIAL ANALYSIS OF PERCEPTORS , CONTEXTS , AND TARGETS IN STRUCTURAL MODELING) Oleh : ." 12(1).
- Rahayu, Desita. 2013. "Penerapan Konsep Pelayanan Prima Pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu Utara." *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik* 2(3): 36–46. <https://www.journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/2727/1236>.
- Rahayu, Desita, and Nour Farozi Agus. 2022. "INOVASI PEKAN SAGU DAN MOMENT OF TRUTH PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SELUMA DI ERA VUCA Oleh." *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik* 11(2): 240–49. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/3375>.
- Rushananto. 2014. "Kebijakan Publik." *Kebijakan Publik* (1993): 15.
- Sinambela, Lijan Poltak, and dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. ed. Jakarta. Bumi Aksara.

Zaenal, Mukarom, and Laksana Wijaya Muhibudin. 2015. "ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.Pdf."
Manajemen Pelayanan Publik: 1–50.