

KEMAMPUAN INOVASI PELAYANAN PEGAWAI

Wiyata Ariefebriana, Johanes Basuki dan Meyzi Heriyanto

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Wadya Jl. H. R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Ability of Employee Service Innovation. This study aims to analyze the performance and tasks at the Bureau of Organization Office of the Regional Secretariat of Riau Province. The method used is descriptive qualitative. primary data obtained from interview dani. Secondary data is obtained from collecting data with documents. Data analysis used genetic data, data reduction, data presentation, and deduction of conclusions. The results of research that shows optimal performance This is evident from the factors of leadership, mastery of technology in the mastery of information technology and imperfect government programs move in its use.

Keywords: good governance, employee service innovation, performance

Abstrak: Kemampuan Inovasi Pelayanan Pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan inovasi pelayanan pegawai pada Biro Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Metode yang digunakan pendekatan deskriptif kualitatif. data primer diperoleh dari wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh dari pengumpulan data dengan dokumen. Analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pegawai pada Biro Organisasi belum berjalan optimal Hal ini terlihat dari faktor kepemimpinan, kompetensi pegawai dalam penguasaan teknologi informasi dan belum sempurnanya program mobile government dalam penggunaannya.

Kata kunci: pemerintahan yang baik, pemerintahan yang benar, inovasi pelayanan pegawai, kinerja

PENDAHULUAN

Dinamika pembangunan dan era globalisasi dewasa ini, menuntut adanya sikap mental, tekad, semangat ketaatan dan disiplin serta kemampuan aparatur yang handal. Apalagi seiring dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* mutlak diperlukan aparatur yang bersih dan berwibawa, memiliki dedikasi, kreatifitas, inovatif, kredibilitas serta akuntabilitas. Pegawai Negeri Sipil dalam kedudukannya sebagai unsur penyelenggara Negara diharapkan mampu melaksanakan tugas dengan baik sehingga mampu mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang diatur dalam UU RI No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan PP No. 11 Tahun 2017 tentang manajemen ASN. *Good governance* adalah paradigma baru dalam manajemen pembangunan yang meliputi tiga

domain yakni Negara, dunia usaha, dan masyarakat madani (*civil society*). Pihak-pihak yang menuntut untuk melakukan reformasi tidak hanya negara saja, akan tetapi juga dunia usaha (*corporate*) dan masyarakat luas (*civil society*). Secara umum, tuntutan reformasi berupa penciptaan *good corporate governance* di sektor swasta, *good public governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, dan pembentukan *good civil society* atau masyarakat luas yang mampu mendukung terwujudnya *good governance*. Menurut Yuswanto (2003), bahwa dalam *governance* terdapat tiga pilar yang terlibat, yaitu:

1. *Public governance* yang merujuk pada lembaga pemerintahan, sehingga dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik di lembaga-lembaga pemerintahan;

2. *Corporate governance* yang merujuk pada dunia usaha, sehingga dapat diartikan sebagai tata kelola perusahaan yang baik;

3. *Civil society* atau masyarakat luas

Ketiga pilar tersebut tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terintegrasi utuh. Sebab, perubahan itu adalah tugas semua elemen yang membutuhkan koordinasi serta konsolidasi yang baik untuk menciptakan reformasi birokrasi yang berjalan secara optimal. Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dimana tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Keinginan untuk mereformasi birokrasi Pemerintahan Daerah telah mengantar isu inovasi sebagai bagian integral dari usaha untuk mencapai kemajuan pemerintahan. Dengan kata lain, tidak akan ada kemajuan tanpa inovasi, tidak akan inovasi tanpa pembaharuan teknologi, cara kerja dan optimalisasi sumber sumber daya yang ada.

Inovasi birokrasi bisa dimulai dengan merubah sikap dan mendorong kemampuan SDM pemerintahan karena dalam skema inovasi itu menuntut kemampuan teknis dan sistem yang lebih canggih untuk memenuhi kebutuhan asasi masyarakat untuk mendapat pelayanan terbaik. Bahwa suatu inovasi kecil bisa meningkatkan kinerja pemerintahan bahkan individu dan merangsang pimpinan untuk melatih SDM kader baru. Perubahan yang lebih efektif didukung peralatan yang canggih lebih meringankan beban pimpinan

dan mengontrol anak buah dan bisa dengan leluasa mengkomunikasikan kebutuhan bersama dengan masyarakat sehingga terjadi integrasi antara pemerintah dengan rakyat. Bahwa komunikasi dan penggunaan sarana yang baik akan lebih menjamin terlaksananya program pelayanan publik. *Transparent government* juga bisa dibangun secara terbuka dan ringan serta ada kejelasan informasi yang terbuka. Kelemahan birokrasi biasanya melekat dengan kelemahan teknis dan integritas personel, sistem pelayanan yang belum meletakkan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan profesional dan rendahnya mutu pelayanan dibandingkan dengan kompensasi yang diberikan oleh masyarakat misalnya pajak, retribusi dan anggaran pemerintahan yang telah dikonsumsi oleh aparat pemerintahan baik berupa belanja rutin maupun pembangunan. Tidak akan ada perbaikan mutu pelayanan publik tanpa inovasi. Tidak akan ada inovasi tanpa aplikasi Teknologi Informasi dalam birokrasi. Dengan kata lain tidak akan ada pelayanan yang baik tanpa *e-government*.

Pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau khususnya Biro Organisasi, telah melakukan inovasi pelayanan kepada dalam pelaksanaan pemerintahannya. Ini dapat dilihat dari penerapan *e office*, *e arsip* dan SAPK. Dengan adanya penerapan *mobile government* dalam kegiatannya, menuntut seluruh pegawai yang berada Biro Organisasi memiliki kompetensi yang baik, sehingga akan dapat meningkatkan kapasitas manajemen daerah. Tuntutan akan pemerintahan yang inovatif dan berkualitas ini, memberikan penekanan kepada setiap Aparatur Sipil Negara untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Dengan penerapan *mobile government* menjadikan setiap pegawai menjalankan pekerjaan lebih efektif dan efisien. Sehingga tidak hanya perbaikan pelayanan kepada masyarakat saja yang ditingkatkan, tetapi pelayanan terhadap pegawai juga harus menjadi prioritas agar peningkatan kinerja yang diharapkan dapat terealisasi dengan baik. Permasalahan penelitian yang berkaitan dengan tuntutan pemerintah yang inovatif adalah bagaimana kemampuan inovasi pe-

gawai pada Biro Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam rangka mewujudkan *mobile government*?. Menurut Basuki (2013) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Inovasi pelayanan publik adalah pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya. Focus *reinventing local government* untuk saat ini adalah penekanan pada peningkatan kapasitas manajemen yang berkesinambungan agar kinerja pemerintah daerah menjadi lebih baik dalam menghadirkan pelayanan public. Inovasi adalah kunci dalam *reinventing local government*. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan menentukan bagaimana pemerintah daerah memilih input, memproses, dan mengolahnya, dan menghasilkan output yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat (Muhammad, 2008).

Pengertian inovasi Menurut Ancok (2002) adalah suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Para pakar di bidang inovasi beranggapan bahwa perilaku inovatif terdiri dari dua tahapan, yakni tahapan pemunculan gagasan (*initiation*) dan tahapan implementasi gagasan (*implementation*). Suatu gagasan kreatif baru akan menjadi inovasi kalau diimplementasikan dan memberi nilai positif pada organisasi atau pengguna. Sebab pada dasarnya inovasi adalah sebuah perkawinan antara adanya kebutuhan di satu pihak dan kemungkinan untuk menciptakan produk atau layanan yang bisa memenuhi kebutuhan tersebut di pihak lain.

Menurut Sherwood dalam Ancok (2012) menyusun proses inovasi dalam tiga tahapan, yaitu:

- a. Memproduksi gagasan
Pada tahapan ini gagasan dimunculkan sebanyak mungkin, baik secara individual maupun dalam

kegiatan curah pendapat (*brainstorming*) dari sejumlah orang.

- b. Mengevaluasi gagasan
Tahapan evaluasi pada dasarnya adalah tahapan pengambilan keputusan mengenai gagasan mana yang bisa diteruskan menjadi sebuah produk inovatif, dan gagasan mana yang harus ditanggguhkan implementasinya, atau ditolak.
- c. Mengimplementasikan gagasan
Implementasi suatu gagasan memerlukan banyak dukungan, mulai dari dukungan pimpinan unit yang bersedia menjadi sponsor gagasan hingga ke pihak yang lebih tinggi. Dilanjutkan dengan dukungan pimpinan puncak untuk melaksanakan gagasan agar menjadi sebuah produk. Selain itu diperlukan adanya system organisasi yang mendukung proses inovasi.

Dalam memunculkan suatu gagasan inovatif, teknik awal yang dilakukan adalah brainstorming atau curah pendapat. Dengan melakukan brainstorming dapat menelorkan banyak ide dalam waktu relatif singkat dan cepat (Widodo, 2017). Tujuan penelitian adalah menganalisis kemampuan inovasi pelayanan pegawai pada Biro Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

METODE

Penelitian ini secara umum merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah Kepala Subbagian dan staf Biro Organisasi sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Di dalam analisa data digunakan metode deskriptif, yakni informasi hasil wawancara digabungkan dengan data yang di dapat dan digabung dengan peneliti. Proses analisis data mulai dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL

Memproduksi Gagasan

Dalam setiap menciptakan suatu kebijakan dari sebuah kegiatan, langkah awal

agar proses selanjutnya menjadi teratur dan terarah adalah membuat perencanaan. Perencanaan berisi ide-ide dan informasi lengkap sebagai pendukung proses kegiatan. Sehingga dapat menghasilkan kebijakan yang tepat guna dan berhasil guna. Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Riau, setiap subbagian pasti mengawali suatu perumusan kebijakan dengan melakukan perencanaan. Proses perencanaan dilakukan melalui rapat kerja yang dilakukan baik setiap bulan, kurun waktu per triwulan, kurun waktu per enam bulan maupun kurun waktu satu tahun sekali. Sebelum diadakan rapat kerja pada Biro Organisasi, setiap subbagian dari Biro Organisasi terlebih dahulu melaksanakan rapat untuk membahas rencana kerja tiap subbagian. Sehingga mendapat gambaran apa saja rencana program kerja yang akan dilaksanakan. Dan rencana program kerja tersebut akan diajukan sesuai dengan prosedur yang ada.

“Untuk membuat suatu perencanaan program kerja, setiap subbagian dari Biro Organisasi terlebih dahulu melakukan rapat internal. Dimana akan membahas rencana kerja apa saja yang akan dibuat dan program kerja apa saja yang akan dijalankan untuk satu tahun ke depan. Setelah itu, rencana tersebut diajukan ke subbagian Tata Usaha Biro. Setelah semua rencana tersebut terkumpul, baru akan dibahas di Rapat Kerja Biro Organisasi”. (Wawancara dengan Staf bagian Analisa Jabatan, Ibu Leni Marni, M.IP 15/12/2017)

Wawancara tersebut juga didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag Tata Usaha Biro Organisasi yang menjelaskan lebih terperinci alur proses perencanaan suatu program kerja.

“Pada Biro Organisasi, perencanaan suatu program dan kegiatan mengacu pada Renstra SKPD yang telah ditetapkan selama lima tahun. Sehingga dalam menyusun program atau kegiatan sesuai dengan dokumen yang telah disepakati sebelumnya”. (Wawancara

dengan Kasubbag Tata Usaha Biro, Bapak Zainuddin, 15/12/2017)

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa dalam setiap perencanaan suatu program kegiatan, semuanya harus selalu mengacu kepada renstra yang telah disepakati bersama dalam jangka waktu lima tahun. Jadi pegawai dalam setiap perencanaan program kerja selalu mengacu pada renstra yang ada. Namun, program kerja tersebut seharusnya menyesuaikan dengan perkembangan yang dituntut setiap kurun waktu, sehingga perencanaan yang sesuai dengan renstra tersebut akan selalu dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan organisasi dan pemerintahan.

Dalam perencanaan program kerja, yang menjadi ujung tombak adalah Sumber Daya Aparatur, karena untuk mengoptimalkan pelaksanaan suatu program kerja diperlukan Aparatur Sipil Negara yang selalu berfikir visioner, yang dapat mengikuti perkembangan dan tuntutan dari setiap pelayanan yang akan diberikan dan ASN yang inovatif dalam pelaksanaan kegiatan. Hal awal yang dapat dilihat adalah melalui rapat kerja untuk menentukan perencanaan suatu kegiatan atau kebijakan.

“Pegawai selalu diikutsertakan dalam setiap perencanaan suatu program atau kebijakan. Karena dengan selalu diikutsertakannya semua pegawai, maka segala perencanaan dapat dipahami oleh masing-masing pegawai. Sehingga dapat mencapai target instansi atau SKPD yang selalu mengacu pada dokumen Renstra SKPD”. (Wawancara dengan staf Biro organisasi, Ibu Ria Sumari, S.Sos, 15/12/2017)

Mengevaluasi gagasan

Langkah selanjutnya dari proses inovasi adalah mengevaluasi gagasan. Dimana dalam mengevaluasi, ditarik penilaian dengan cara membandingkan antara pelaksanaan dulu dan pelaksanaan sekarang, bagaimana membuat suatu program menjadi lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.

“Sebelum adanya program e-government, dalam membuat perencanaan program kepegawaian dilakukan dengan cara manual. Yaitu dengan membuat surat permintaan data kepegawaian sehingga data yang disampaikan menjadi menumpuk dalam bentuk kertas dan membuat kesulitan dalam menata kearsipan kepegawaian. Demikian juga dengan pengelolaan kearsipan yang dilakukan secara manual. Yang menyebabkan pemborosan pada kertas dan ketika ingin mencari informasi terkait pegawai menjadi tidak mudah (Wawancara dengan Kasubbag Tata Usaha Biro Organisasi, Bapak Zainuddin, 15/12/2017)

Dari wawancara di atas, dapat diketahui bahwa selama ini system kearsipan pegawai masih bersifat manual. Arsip pegawai diletakkan dalam bundel-bundel yang di susun di dalam lemari arsip. Arsip yang disimpan berupa kertas fotocopy tentang segala hal yang berkaitan dengan pegawai yang menunjang pekerjaan. Namun, banyak sekali kelemahan dari system kearsipan manual ini, yaitu sulit mencari arsip pegawai yang diperlukan, terkadang arsip pegawai rusak karena faktor lingkungan tempat menyimpan arsip, dan jika arsip yang diperlukan tidak ada dalam bundel arsip pegawai, maka harus mencari pegawai yang bersangkutan untuk melengkapinya. Hal ini akan membuat pemborosan waktu dan tenaga, sehingga pekerjaan arsip pegawai yang seharusnya memerlukan waktu singkat, menjadi lebih panjang dari yang diperkirakan. Lagipula penyimpanan kearsipan pegawai secara manual, menyebabkan kurang *update* nya data setiap pegawai.

“Setelah diterapkannya program e-government, maka system kearsipan pegawai mulai beralih ke program berbasis IT. Program tersebut dinamakan e-arsip dan e-office. Sehingga segala program dapat diakses lebih mudah dan cepat. (Wawancara dengan Kasubbag Tata Usaha Biro Organisasi, Bapak Zainuddin, 15/12/2017)

Terkait dengan wawancara tersebut, pegawai juga memberikan pemahamannya tentang program inovasi ini.

“Seluruh pegawai diberikan pemahaman melalui workshop ataupun bimtek tentang program berbasis IT tersebut. Sehingga seluruh pegawai diharapkan dapat menjalankan program inovasi tersebut untuk mendukung setiap pekerjaannya. Dan yang bertanggung jawab mengelola program IT tersebut adalah bagian Tata Usaha biro dengan dibantu oleh Subbagian lain dalam kelengkapan kearsipan pegawai. Dan pegawai yang ditunjuk sebagai admin akan diberikan surat tugas sebagai penanggungjawab pengelolaan e-office pada Biro Organisasi” (Wawancara dengan Staf Biro Organisasi, Ibu Elfrida Rosintan, S.Kom, 15/12/2017)

Dari wawancara tersebut, program *e-office* dan *e-arsip* yang telah diterapkan oleh Biro Organisasi terlebih dahulu memberikan pemahaman kepada seluruh pegawai melalui workshop atau bimtek. Hal ini akan selalu dilakukan bagi setiap organisasi dalam memperkenalkan produk inovatif yang akan diterapkan di lingkungan kerja. Diharapkan setelah dilakukan bimtek ataupun workshop akan mempermudah setiap pegawai dalam mengakses program inovatif tersebut. Sehingga setiap pegawai baik tua maupun muda harus dan bisa mengikuti perkembangan teknologi informasi yang diterapkan.

Inovasi dalam teknologi informasi ini juga diharapkan mampu menjadi motivasi kepada seluruh ASN agar selalu menciptakan ide baru dalam menjalankan pekerjaan, sehingga berpengaruh kepada hasil pekerjaan yang saat ini dituntut untuk dijalankan seefektif dan seefisien mungkin. Melalui program *e-government* ini, menuntut seluruh ASN khususnya ASN daerah keluar dari zona nyaman sebagai seorang pegawai Negara. ASN harus merubah pola pikir lama, dimana pekerjaan yang dijalankan tidak akan memberikan dampak dalam segi penerimaan gaji. Saat ini mulai diterapkan dengan system target hasil yang akan berpengaruh kepada seluruh aspek. Sehingga dapat merubah

pendapat publik tentang kinerja pegawai yang tidak pernah optimal dalam prosesnya karena tidak adanya tuntutan tegas jika tidak tercipta pencapaian yang signifikan dalam pekerjaannya.

Inovasi pelayanan pegawai lainnya terlihat pada bagian kepegawaian pada Biro Organisasi, dimana pada bagian kepegawaian ini memiliki tugas dalam pengelolaan administrasi kepegawaian. Dalam hal pelayanan administrasi kepegawaian ini juga sudah menggunakan program berbasis IT.

“Program inovasi administrasi kepegawaian yang sekarang diterapkan di Biro Organisasi khususnya adalah dengan system aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK). Dimana pada aplikasi ini berisikan tentang program peningkatan disiplin pegawai dan program pelayanan administrasi perkantoran. Program ini akan terintegrasi ke program e-office dan e-arsip, sehingga semua informasi kepegawaian dapat diakses dengan mudah” (Wawancara dengan Kasubbag kepegawaian, Ibu Ditria Seprawati, SE, MH, 15/12/2017)

Dari wawancara di atas, diketahui bahwa program e-office dan e-arsip salah satunya berasal dari bagian kepegawaian. Bagian kepegawaian juga sudah menerapkan inovasi dalam bidang IT yaitu Sistem Aplikasi Pelayanan Pegawai (SAPK). Dalam program ini, kita dapat melihat program peningkatan disiplin pegawai dan administrasi pelayanan perkantoran. Peningkatan disiplin pegawai pada Biro Organisasi masih dalam ruang lingkup absensi, baik itu kehadiran apel pagi, sidak pegawai dalam perayaan hari besar dan juga finger print.

“Dalam program penegakan disiplin pegawai, masih pada ruang lingkup kehadiran pegawai. Baik itu kehadiran pada apel pagi, kehadiran pada upacara hari besar ataupun kehadiran per hari melalui finger print” (Wawancara dengan pelaksana pada subbagian kepegawaian, Bapak Mulyadi, 15/12/2017)

Program kepegawaian lainnya yang dikelola oleh bagian kepegawaian adalah program laporan perkembangan pegawai.

“Data yang harus dikumpulkan dalam laporan perkembangan pegawai adalah data pendidikan formal, data diklat (structural, fungsional dan teknis lainnya), data kenaikan pangkat, data kenaikan gaji berkala, data penghargaan (satya lencana) dan data SK jabatan.” (Wawancara dengan Kasubbag kepegawaian, Ibu Ditria Seprawati, SE, MH, 15/12/2017)

Dari wawancara yang dilakukan, maka dalam laporan perkembangan pegawai terdiri dari data pegawai lengkap mulai dari data pendidikan hingga data yang berhubungan dengan pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara. Dengan adanya SAPK, setiap data pegawai akan dimasukkan ke dalam program sebagai bentuk laporan perkembangan tentang diri pegawai tersebut. Dengan selalu dilakukan pemutakhiran data pada setiap pegawai, maka akan mempermudah dalam mengakses maupun melakukan evaluasi perkembangan setiap pegawai.

Evaluasi perkembangan pegawai ini kemudian dimasukkan dan di akses pada sistem manajemen aparatur responsive terpadu. Dari evaluasi perkembangan pegawai tersebut, maka penempatan seorang pegawai untuk dapat menduduki jabatan tertentu dapat dilakukan.

“Melalui program inovatif tentang perkembangan pegawai, maka setiap pegawai dapat mengakses evaluasi perkembangan pegawai dalam kurun waktu per triwulan. Dari laporan evaluasi perkembangan pegawai dapat memberikan kemudahan akses untuk menempatkan pegawai tersebut pada suatu jabatan..” (Wawancara dengan Kasubbag kepegawaian, Ibu Ditria Seprawati, SE, MH, 15/12/2017)

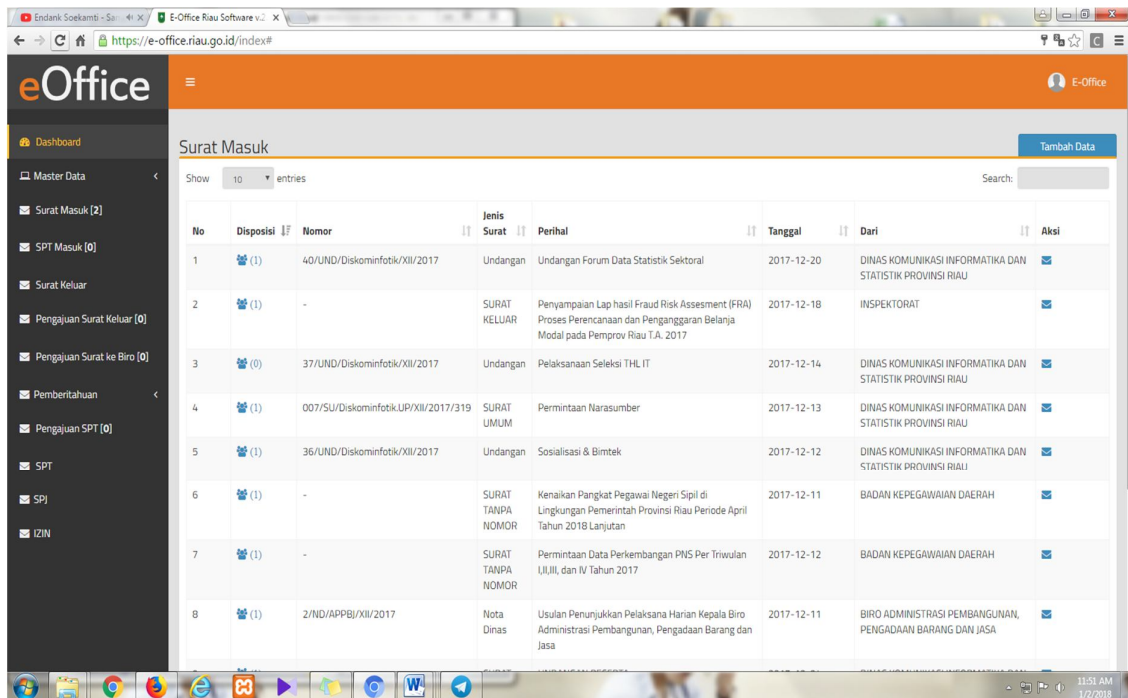
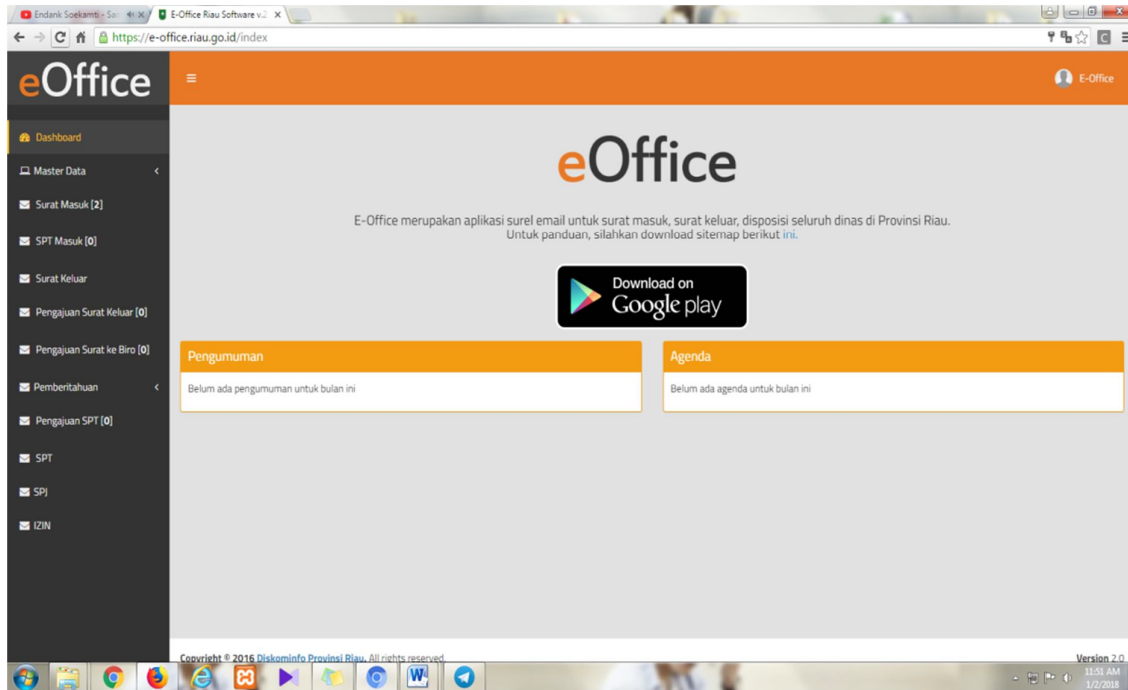
Implementasi gagasan

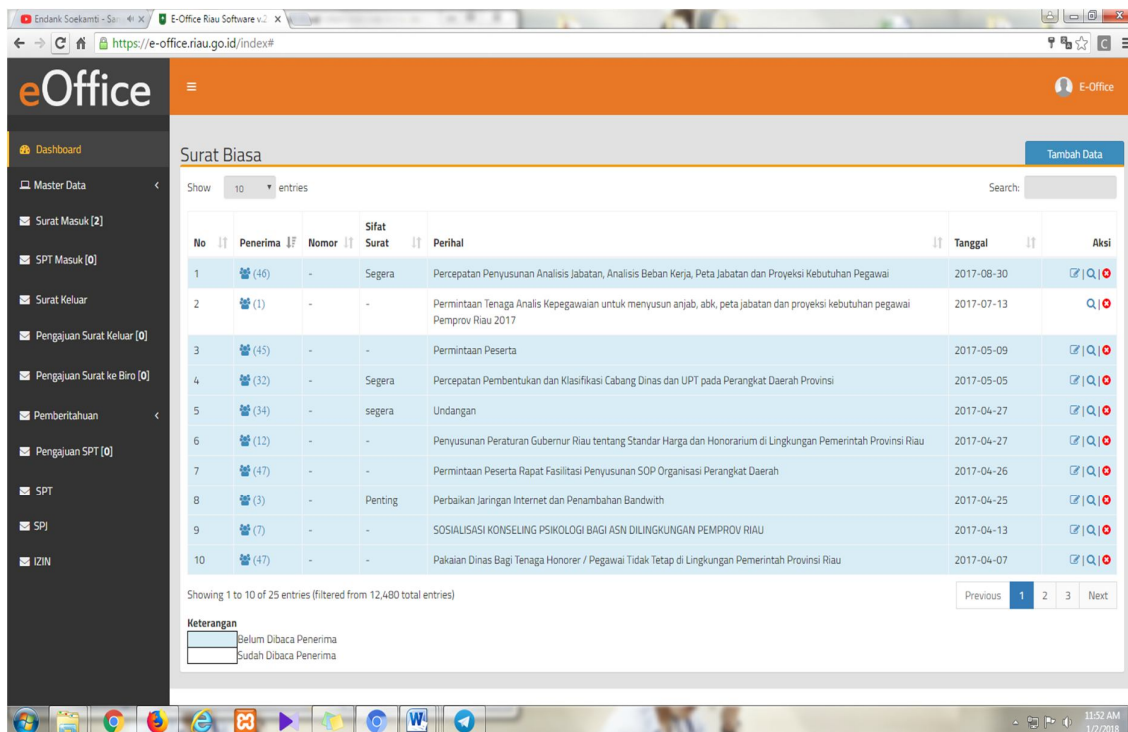
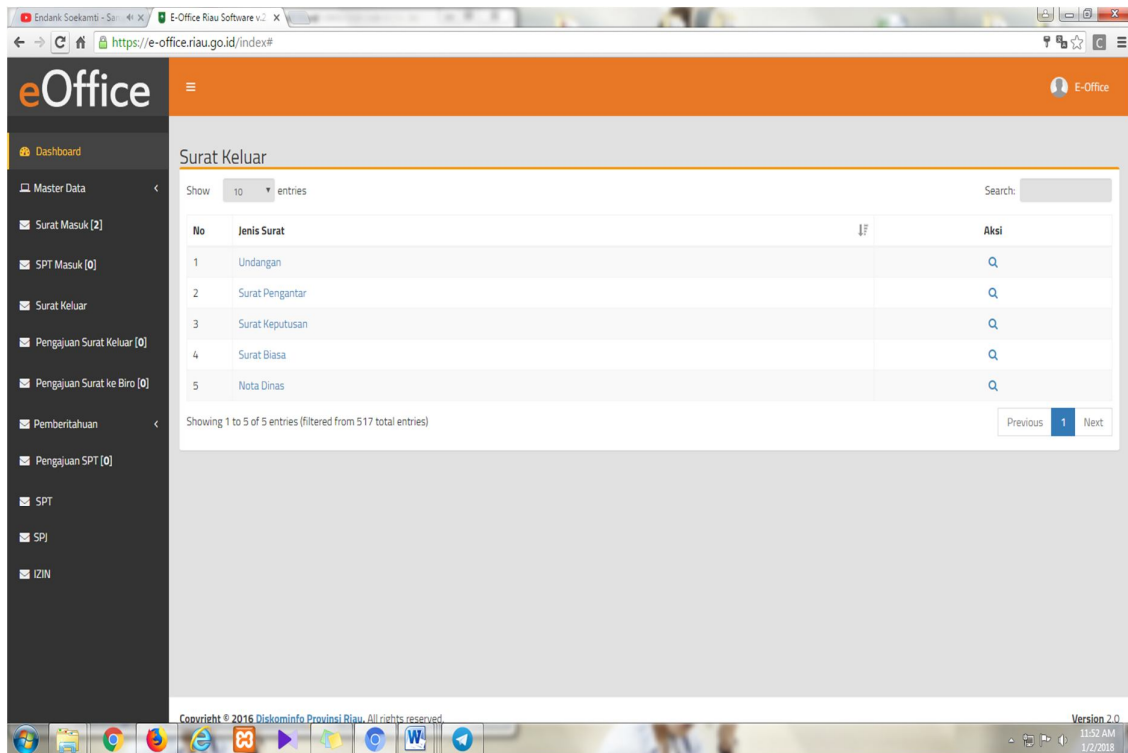
Mengimplementasikan gagasan inovatif adalah tahap akhir dari proses inovasi. Semua akan terlihat dari bagaimana suatu program kegiatan atau kebijakan dijalankan

untuk pencapaian tujuan yang diharapkan dari awal perencanaan program atau kebijakan tersebut. Implementasi gagasan inovatif pada Biro Organisasi dapat dilihat dari penerapan program kerja berbasis IT. Dimana program ini menjadi faktor pendukung

dalam pelaksanaan program *e-government* oleh Pemerintah Provinsi Riau untuk menciptakan pelayanan optimal khususnya kepada Aparatur Sipil Negara.

Program inovatif dalam pelayanan kepada pegawai adalah program *e-office*.





Program *e-office* diperuntukkan kepada semua ASN yang berada di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Program ini dapat diakses melalui laptop ataupun *smartphone*

dengan mendownload aplikasi melalui *google play* ataupun *apple store*. Dari tampilan program *e-office* di atas, menu program terdiri dari surat masuk, surat

keluar, surat biasa, pengajuan surat keluar, pengajuan SPT, dan izin.

“Yang termasuk dalam program e-office adalah surat masuk dan surat keluar serta pendisposisian surat kepada pegawai secara tingkatan jabatan .”(**Wawancara dengan Kasubbag Tata Usaha Biro , Bapak Zainuddin, 15/12/2017**)

Dari wawancara tersebut, kita dapat mengetahui bahwa program *e-office* memberikan inovasi pelayanan kepada pegawai dalam hal administrasi baik itu berupa surat, SPT maupun izin. Dimana *e-office* bertujuan untuk lebih memperpendek jalur pendisposisian surat, sehingga lebih memperpendek waktu penyampaian dan persetujuan surat dari pimpinan yang berwenang untuk disampaikan kepada pegawai.

Namun, dalam kenyataannya setelah diperkenalkannya program ini, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya.

“Dalam pelaksanaan e-office pada instansi masih belum optimal. Masih terdapat kekurangan-kekurangan pada aplikasi tersebut serta masih banyak pegawai yang belum mengintegrasikan program ini dalam pekerjaannya .”

(**Wawancara dengan Kasubbag Tata Usaha Biro, Bapak Zainuddin, 15/12/2017**)

PEMBAHASAN

Dari wawancara tentang memproduksi gagasan yang dituangkan dalam setiap pelaksanaan program mulai dari perencanaan diperlukan partisipasi seluruh pegawai dari setiap SKPD, karena dengan diikutsertakannya seluruh pegawai dalam setiap perencanaan program, akan memberikan pemahaman menyeluruh kepada setiap pegawai untuk mengimplementasikan kegiatan yang direncanakan. Pegawai dapat memahami tanggungjawabnya secara penuh untuk dapat memaksimalkan pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai sesuai target ataupun melebihi target. Hasil akhir suatu program semua tergantung kepada pegawai yang menjalan-

kannya. Jika dari awal perencanaan organisasi telah memberi ruang kepada pegawai untuk mengeksplor kemampuan dalam dirinya, maka akan memberikan kepercayaan diri kepada setiap pegawai untuk bekerja secara maksimal melalui inovasi-inovasi yang mendukung kegiatan, baik melalui keleluasaan dalam menyampaikan ide atau pendapat inovatif, maupun menerima proses kerja inovatif yang mungkin membuat suatu kegiatan mendapatkan hasil yang jauh lebih baik.

Dari wawancara hasil evaluasi gagasan, ternyata evaluasi perkembangan pegawai menjadi penentu dalam penempatan seorang pegawai dalam sebuah jabatan. Dari data perkembangan pegawai, setelah memperhatikan analisa jabatan dari sebuah jabatan dalam organisasi, pegawai yang dalam perkembangan pekerjaannya sudah memenuhi syarat kinerja untuk menduduki jabatan tertentu. Namun, semua berawal dari persetujuan pimpinan dari setiap bagian tempat pegawai tersebut bertugas. Pemimpin juga memiliki andil dalam menentukan apakah pegawai tersebut sudah layak untuk dipromosikan atau tidak.

Dari wawancara tentang implementasi gagasan dalam pelaksanaan program *e-office* masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Suatu program IT akan menjadi tidak berjalan dengan baik tergantung dari dua hal. Pertama kendala menjalankan suatu program memang karena aplikasi tersebut masih belum sempurna dalam prosesnya. Harus memperbarui beberapa komponen sehingga dapat menjadi lebih mudah untuk diakses. Kedua adalah dari sumber daya manusia itu sendiri yang akan menjalankan program. Apakah kendala program ini berasal dari ASN yang belum memahami dengan baik bagaimana penggunaan program *e-office* walaupun sudah diberikan workshop, atau ASN yang masih enggan menggunakan program ini karena berfikir dengan cara manual seperti sebelumnya lebih praktis dalam pendisposisian surat menyurat.

Hal ini harus secepatnya ditemukan solusinya agar program *e-office* ini dapat berjalan dengan optimal, sehingga dapat

dipergunakan dengan baik oleh pegawai dalam menjalankan pekerjaan untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien. Suatu program yang berbasis IT pasti akan selalu mengalami pemutakhiran dalam hal aplikasinya. Akan sering ditemui perubahan-perubahan yang bertujuan agar suatu aplikasi dapat lebih memudahkan penggunaannya. Untuk itu pegawai juga tidak boleh merasa jenuh dalam pemahaman suatu aplikasi tersebut, karena perubahan-perubahan yang terjadi dari kendala-kendala yang muncul pada akhirnya akan menciptakan aplikasi atau program yang jauh lebih berkualitas dari sebelumnya.

Demikian juga dengan program *e-arsip* yang dijalankan oleh bagian kepegawaian. Semua model inovasi pelayanan untuk pegawai ini bermuara pada evaluasi kinerja pegawai untuk mendapatkan hasil akhir berupa reward tunjangan kinerja bagi setiap pegawai. Evaluasi kinerja pegawai tersebut dilakukan melalui program Penilaian Mandiri Program Reformasi Birokrasi (PMPRB).

SIMPULAN

Kemampuan inovasi pelayanan pegawai pada Biro Organisasi Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Riau dapat dilihat dari tahapan proses inovasi. Pertama adalah memproduksi gagasan, dimana setiap pegawai mendapat ruang yang cukup luas dalam memberikan ide inovatif dalam rapat

kerja. Namun, ide ini menjadi keputusan penuh dari pimpinan apakah dapat diterapkan atau tidak dapat diterapkan. Kedua adalah mengevaluasi gagasan, dalam proses ini hal yang dilakukan adalah membandingkan program dulu dan sekarang. Dimana program e-government memberikan dampak sangat signifikan dalam proses pelaksanaan pekerjaan pegawai. Melalui penerapan program ini pegawai menilai mulai dari perencanaan kegiatan hingga proses kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien. Ketiga adalah mengimplementasikan gagasan, yaitu diterapkannya program *e-office*, *e-arsip* dan SAPK sebagai bentuk dari inovasi pelayanan pegawai. Namun, program e-office masih belum berjalan dengan baik karena belum sempurnanya sistem database.

DAFTAR RUJUKAN

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Basuki, Johan. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartono Media Pustaka.
- Muhammad, Fadel. 2008. *Reinventing Local Government*. Jakarta: Alex Media Computindo.
- Widodo, Tri., 2011, *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali press.