

Hukum dan Kebijakan Publik Analisis Keterbukaan Informasi Publik Terkait Kebijakan Publik

Mohd Ikrom Yuserma¹ Fauzi Syam² Arrie Budhiarthie³

Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Jambi, Indonesia

Email: ikromyusermaa@gmail.com¹ fauzisyam.unja@unja.ac.id² arriebudhiarthie@unja.ac.id³

Abstract

The innovation policy adopted by the public is not only a step to deal with changes in the organizational environment, but also to reduce the "negative" label attached to the bureaucracy. One of the goals of public policy innovation is to improve the quality of public services. The government has implemented the one agency one institution program since 2014 as a trigger for every Central Government Institution and Regional Government to be able to produce innovation in their respective institutions. Although thousands of innovations have been registered in the Public Policy Innovation System (Sinovik), there is still a tendency that this number has not been effective in improving the quality of public services. This paper aims to determine how effective public service innovation is on the quality of public services in Indonesia. This type of research is qualitative research. The descriptive-analytical approach is used to interpret secondary data obtained using literature review techniques. This study concludes that the quantity of innovation has not been effective in improving the quality of public services in Indonesia. The obstacles faced include: a poor innovation climate, and innovation values that are not effectively internalized. In addition, there has been no comprehensive study on the development and availability of public service innovation in Indonesia.

Keywords: Innovation, Government, Public Policy

Abstrak

Inovasi kebijakan publik diadopsi tidak hanya sebagai langkah untuk menghadapi perubahan lingkungan organisasi, melainkan juga untuk mereduksi label "negatif" yang disematkan kepada birokrasi. Salah satu tujuan dari inovasi kebijakan publik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah telah menerapkan program one agency one institution sejak tahun 2014 sebagai pemicu bagi setiap Lembaga Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah agar mampu memproduksi inovasi pada institusi masing-masing. Meskipun ribuan inovasi telah terdaftar dalam Sistem Inovasi Kebijakan Publik (Sinovik), tetapi masih ada kecenderungan bahwa jumlah tersebut belum efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas inovasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan analisis-deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan data sekunder yang diperoleh dengan teknik literature review. Studi ini menyimpulkan bahwa kuantitas inovasi belum efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hambatan yang dihadapi diantaranya: iklim inovasi yang masih buruk, dan nilai-nilai inovasi yang tidak terinternalisasi secara efektif. Selain itu, belum ada kajian komprehensif tentang bagaimana perkembangan dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik di Indonesia.

Kata Kunci: Inovasi, Pemerintah, Kebijakan Publik



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pemerintah mengambil langkah penataan organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui reformasi birokrasi. Sesuai dengan grand design yang telah disusun, ada delapan area perubahan yang ingin dicapai yakni: Organisasi, Tatalaksana, Peraturan Perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, dan Pola Pikir (*mind set*) dan Budaya Kerja (*culture set*) Aparatur. Reformasi birokrasi di Indonesia

mempunyai semangat untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam salah satu area perubahan Reformasi Birokrasi yaitu pelayanan publik. Tujuan reformasi birokrasi diantaranya; meniadakan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas pembuatan dan implementasi kebijakan publik, meningkatkan efisiensi (baik dalam segi biaya dan waktu) pada setiap pelaksanaan tugas organisasi, menjadikan birokrasi di Indonesia lebih antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi tuntutan perubahan di dalam masyarakat serta membentuk *most improved bureaucracy*¹. Dengan tujuan tersebut reformasi birokrasi ingin mencapai peningkatan kualitas pelayanan public dan menjadi inti utama alasan diterapkannya inovasi kebijakan public. Inovasi kebijakan dilakukan dalam rangka efisiensi kinerja organisasi. Organisasi publik melakukan efisiensi untuk peningkatan nilai dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sedangkan sektor swasta menggunakan efisiensi sebagai kesempatan untuk berkompetisi di pasar guna memperoleh laba yang lebih besar² Inovasi pada sektor swasta dapat dilihat dari perkembangan perusahaan seiring dengan perubahan pasar. Berbeda hal, birokrasi cenderung kaku dan kurang dapat beradaptasi dengan perubahan dalam masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan birokrasi bergerak cenderung lamban dan kurang inovatif. Karakter tersebut mempengaruhi kinerja aparat birokrasi dan buruknya kualitas pelayanan publik. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengambil kebijakan One Agency, One Innovation (Satu Institusi, Satu Inovasi).

Kebijakan ini merupakan dorongan dari kementerian untuk menciptakan terobosan dalam pelayanan publik dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dimaksudkan untuk menemukan formulasi baru maupun pengembangan metode pelayanan publik. Gerakan Satu Institusi, Satu Inovasi juga dimaksudkan agar setiap institusi baik di pusat maupun di daerah mampu mandiri mengembangkan pelayanan publik sesuai dengan sumber daya, kebutuhan pengguna layanan, dan kreatifitas yang dimiliki. Kebijakan One Agency, One Innovation dimuat dalam Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik). Sinovik menyimpan database informasi serta dokumentasi berbasis website mengenai inovasi pelayanan publik. Sinovik digunakan untuk mendokumentasikan inovasi publik yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Sehingga dapat dipelajari atau diterapkan oleh Lembaga atau daerah lain di Indonesia. Selain itu, dengan adanya jenis inovasi pelayanan publik yang tepat pelaksanaan pelayanan publik mengalami percepatan peningkatan kualitas layanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah secara kompetitif, adaptif, dan berkelanjutan.

Sebagai bentuk motivasi agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menginisiasi kompetisi inovasi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah³. Meskipun penerapan One Agency One Innovation telah dilakukan selama empat tahun terakhir, akan tetapi hal tersebut belum mampu sepenuhnya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ombudsman menyatakan bahwa jumlah laporan pengaduan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik meningkat setiap tahunnya. Klasifikasi lain dugaan maladministrasi adalah sebagai berikut: penyelenggara pelayanan tidak kompeten, adanya penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, barang atau

¹ Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi

² Nurmandi, "Inovasi Organisasi Publik: Implementasi Knowledge Management Mendorong Inovasi", *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol. 2, 2006, 133-148

³ Kementerian PAN-RB TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014

jasa, kurangnya asas kepatutan, diskriminatif, cenderung berpihak, serta adanya konflik kepentingan⁴ Laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik oleh masyarakat di atas menyatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum memuaskan. Strategi kompetisi inovasi sejak Tahun 2014 belum mampu mendorong kualitas pelayanan publik. Seharusnya, dengan kuantitas inovasi pelayanan publik yang tinggi berpengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan. Namun berdasarkan data Ombudsman di atas, masih terdapat inefisiensi dalam pelayanan. Selain itu, kuantitas inovasi pelayanan publik di Indonesia juga belum berkorelasi positif dengan Global Innovative Index (GII). Jika dibandingkan dengan negara Asia Tenggara yang lain seperti Singapura, Malaysia, Thailand, bahkan Vietnam, Indonesia berada pada peringkat yang lebih rendah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia memasuki periode baru pasca reformasi. Reformasi membawa berbagai perubahan khususnya dalam tata kelola pemerintahan. Pasca reformasi konsep desentralisasi dalam tata kelola pemerintahan mulai diterapkan. Hal ini mendorong praktik demokrasi di semua bidang kehidupan, termasuk pengelolaan pemerintahan daerah seluruh Indonesia. Demokrasi merupakan salah satu faktor pemicu perubahan cara pandang masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Tata kelola pemerintahan yang sebelumnya *government needs centered* (terpusat pada kebutuhan pemerintah) berubah menjadi *people needs centered* (terpusat pada kebutuhan masyarakat). Penyebab perubahan ini diantaranya adalah tingkat pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat berbanding lurus dengan cara berpikir kritis masyarakat. Perubahan cara fikir yang terjadi di dalam masyarakat diawali dengan keterbukaan informasi pada era demokrasi. Masyarakat telah mampu menganalisa dan menentukan apa yang menjadi kebutuhannya. Khususnya dalam bidang tata kelola pemerintahan, masyarakat mampu meminta pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan hak yang mereka miliki. Akan tetapi, sistem birokrasi di Indonesia yang buruk mengakibatkan organisasi pemerintah kurang siap menghadapi perubahan ini. Setidaknya ada tiga faktor yang menunjukkan lemahnya birokrasi di Indonesia.⁵ Yakni sebagai berikut: pertama, birokrasi di Indonesia gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kedua, korupsi yang merajalela. Ketiga, infrastuktur yang kurang memadai. Sehingga diperlukan langkah-langkah khusus dalam memenuhi tuntutan kinerja birokrasi dan kebutuhan masyarakat.

Reformasi Birokrasi dilakukan untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Gagasan reformasi birokrasi adalah meningkatkan kultur birokrasi yang transparan, akuntabel, dan bersih dari tindakan KKN (Korupsi Kolusi Nepotisme), serta bertanggungjawab. Reformasi birokrasi ingin mencapai efisiensi dan efektifitas dalam manajemen organisasi birokrasi, meningkatkan kinerja birokrat dan pelayanan publik di Indonesia. Perubahan citra organisasi pemerintah yang kaku, lamban, gemuk, dan diskriminatif ingin dirubah menjadi organisasi profesional yang efisien. Reformasi dilakukan pada berbagai macam sektor baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Langkah reformasi birokrasi dilakukan secara berkelanjutan sebagai program jangka panjang. Selain itu, Reformasi Birokrasi memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut⁶:

1. Outcomes oriented Reformasi Birokrasi dilakukan tidak hanya untuk mendapatkan output, melainkan harus mencapai hasil (outcomes). Outcomes yang dimaksud adalah peningkatan

⁴ Ombudsman, Laporan Tahunan 2017.

⁵ Kurniawan, R. C. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Fiat Justisia*, 10(3), Retrieved from <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat> 2016 hal 569-586.

⁶ Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi

kualitas sistem birokrasi baik berupa rule of law, peningkatan kapabilitas dan mental Sumber Daya Aparatur, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta peningkatan kepercayaan masyarakat

2. Terukur Reformasi Birokrasi dilaksanakan dengan prinsip outcomes oriented wajib memiliki tolok ukur keberhasilan. Selain itu, sasaran dan waktu pelaksanaan juga harus terukur
3. Efisien Prinsip efisiensi melekat pada pelaksanaan reformasi birokrasi agar pengelolaannya profesional.
4. Efektif Penggunaan sumber daya organisasi dalam Reformasi Birokrasi harus tepat guna dan sasaran
5. Realistik Outputs dan outcomes Reformasi Birokrasi ditentukan secara rasional agar target capaiannya sesuai dengan prinsip realistic
6. Konsisten Konsistensi diperlukan dalam program Reformasi Birokrasi. Prinsip konsisten melingkupi konsistensi waktu dan menysasar seluruh bagian organisasi termasuk aparatur negara.
7. Sinergi Kerjasama antar program dan antar unit organisasi perlu dilakukan agar pelaksanaan Reformasi Birokrasi dapat secara efektif dilaksanakan. Sinergi mutlak dilakukan untuk mencegah tumpang tindih fungsi dan pelaksanaan program.
8. Inovatif Poin prinsip ini menyatakan bahwa Reformasi birokrasi merupakan pemicu organisasi pemerintah agar berfikir dan bertindak inovatif. Kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk dapat menginisiasi inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing instansi. Selain itu, inovasi yang telah dilakukan diharapkan dapat dipelajari atau diduplikasi oleh instansi lain untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik.
9. Kepatuhan Reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.
10. Dimonitor Prinsip monitoring penting dilakukan secara profesional dan berkala untuk memastikan program Reformasi Birokrasi bekerja pada setiap tahapan dan capaian. Pengawasan ini juga digunakan sebagai informasi awal jika ada ketidaksesuaian pelaksanaan dengan target sehingga dapat ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, Reformasi Birokrasi dengan jelas menyatakan bahwa inovasi merupakan salah satu prinsip yang harus dipenuhi. Inovasi kebijakan diambil sebagai salah satu langkah menghadapi perubahan lingkungan internal dan eksternal organisasi pemerintah. Kombinasi perbaikan sistem birokrasi, peningkatan Sumber Daya Aparatur Negara serta Inovasi Kebijakan dianggap mampu untuk mendongkrak kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa sebagai usaha percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan pengembangan dan pembangunan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi Pelayanan Publik dilakukan dalam rangka memperkuat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal itu dilakukan karena melalui peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur dan regulasi untuk mempermudah pelayanan tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat. Inovasi Pelayanan Publik diharapkan dapat mendorong metode-metode baru dalam bidang pelayanan publik. Inovasi yang dihasilkan instansi pemerintah bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan. Model pelayanan publik yang inovatif akan memangkas kerumitan sistem birokrasi.

Perbedaan produktifitas inovasi kebijakan terjadi karena berbagai macam faktor, seperti dikemukakan oleh Rogers (1995) yakni: *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability dan Observability*. Di Indonesia, Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) telah diluncurkan sebagai database utama. Namun, sistem kontrol inovasi pelayanan publik belum ada. Kuantitas inovasi pelayanan publik mencapai angka yang signifikan, namun ternyata belum memberikan tren positif terhadap kualitas pelayanan publik. Sudah seharusnya ada evaluasi mengenai pelaksanaan kompetisi inovasi pelayanan publik. Kuantitas inovasi pada dasarnya mencerminkan produktifitas dan motivasi yang tinggi dari instansi pemerintahan, namun bukan berarti pemerintah hanya fokus pada capaian kuantitasnya saja selanjutnya dengan potensi dan kebutuhan masing-masing. Hal ini berarti motivasi untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik bukan hanya karena ingin dinilai baik oleh tim penilai dari kementerian, melainkan didasari oleh keinginan untuk meningkatkan kualitas layanan publik masing-masing.

KESIMPULAN

Inovasi kebijakan di Indonesia memasuki ranah baru dengan penerapan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang wajib diikuti oleh setiap instansi pemerintah baik dalam lingkup Kementerian/Lembaga maupun Pemerintah Daerah. Kompetisi ini berhasil mendorong produktifitas inovasi pelayanan publik. Dalam waktu empat tahun, lebih dari tujuh ribu inovasi pelayanan publik didaftarkan dalam kompetisi tersebut. Namun, kuantitas inovasi pelayanan publik tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak efektifnya inovasi pelayanan publik dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni iklim inovasi yang masih buruk dan ketidaksesuaian inovasi dengan nilai-nilai yang diyakini lingkungan adopter. Iklim inovasi yang masih buruk mempengaruhi kemampuan Sumber Daya Manusia (baik pemimpin dan pegawai) dalam menerapkan inovasi pelayanan public. Model kajian mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik dapat berkelanjutan belum dilakukan. Kajian semacam itu penting untuk menilai apakah instansi yang telah terdaftar dalam Sinovik mampu menjalankan inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan. Inovasi Pelayanan Publik tidak dapat dinilai hanya dari kuantitas, melainkan bagaimana inovasi tersebut bertahan dan dapat diterapkan pada instansi yang lain. Harus ada upaya untuk menyebarkan inovasi pelayanan publik dengan iklim yang baik pada lingkungan internal dan eksternal institusi pemerintah. Sehingga Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia tidak hanya bermuara pada kuantitas penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, melainkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian PAN-RB TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014
Kurniawan, R. C. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), Retrieved from <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat> 2016 hal 569–586.
Nurmandi, “Inovasi Organisasi Publik: Implementasi Knowledge Management Mendorong Inovasi”, *Jurnal Kebijakan dan administrasi Publi*, Vol. 2, 2006, 133-148
Ombudsman, Laporan Tahunan 2017.
Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi
Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi