



Implementasi Sistem Pelayanan Kehumasan Dan Keprotokolan (Si Pelem Keprok) Sebagai Aplikasi Peningkatan Pelayanan Publik

Wasis Tejo Leksono

FISIP UNTAG SEMARANG

Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, email;

Abstract

The use of e-government for bureaucracy, especially local governments, is expected to be an alternative to bureaucratic reform towards better services. To answer these challenges, the Central Java Provincial Government presents public service innovation, namely the Application of Si Pelem Keprok. The purpose of this research is to find out the implementation of Si Pelem Keprok in the public relations and protocol section of the Central Java provincial government and the factors that affect the implementation of the application innovation of Si Pelem Keprok. This research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out with observation, literature studies. The results of this study there are 5 features that exist in the application. Namely the map of leadership activities, the agenda of leadership activities, news reports, satisfaction surveys, and reports of action changes. One of the implementation factors is communication, there are still few respondents who respond to public relations performance and protocols through the application. The response of the community can make an evaluation material for public relations performance and the provincial government of Central Java

Keywords : *implementation, local government, bureaucratic reform, innovation, public services.*

Abstrak

Pemanfaatan e-government bagi birokrasi khususnya Pemerintah Daerah diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Si Pelem Keprok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Si Pelem Keprok di Bagian humas dan protokol Pemprov Jateng dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi aplikasi Si Pelem Keprok. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi kepustakaan. Hasil penelitian ini terdapat 5 fitur yang ada aplikasi tersebut. Yaitu peta kegiatan pimpinan, agenda kegiatan pimpinan, laporan berita, survey kepuasan, dan laporan aksi perubahan. Salah satu faktor implementasi yaitu komunikasi, masih sedikit responden yang merespon kinerja humas dan

protokol melalui aplikasi tersebut. Respon masyarakat dapat menjadikan bahan evaluasi bagi kinerja huma dan keprotokolan pemprov Jateng.

Kata kunci : implementasi, pemerintah daerah, reformasi birokrasi, inovasi, pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik yakni reformasi di bidang birokrasi pemerintahan.

Terkait peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan (*rowing*) berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik (*santosa, 2017*). Sehingga bagi warga, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk (*dwiyanto, 2017*). Selama ini masyarakat telah dirugikan oleh kualitas pelayanan pemerintah yang buruk mulai dari proses pengurusan perizinan dan segala macam izin lainnya. Maka dari itu, diperlukan upaya yang berwawasan *good governance*.

Salah satu tujuan implementasi *egovernment* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi (*nugraha, 2018*). Pemanfaatan *egovernment* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat (*elysia & wihadanto, 2017*).

Pemanfaatan *e-government* telah diamanatkan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah melalui peraturan gubernur Jawa Tengah nomor 45 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan gubernur Jawa Tengah nomor 15 tahun 2013 tentang penyelenggaraan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah provinsi Jawa Tengah supaya tercipta dan terlaksananya mekanisme penyediaan dan akses informasi, sistem komunikasi dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi untuk mendukung produktivitas pengambilan kebijakan pemerintah provinsi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah provinsi Jawa Tengah menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis website yaitu aplikasi sistem pelayanan kehumasan dan keprotokolan atau yang dikenal dengan sebutan *Si Pelem Keprok*.

Aplikasi *Si Pelem Keprok* diresmikan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah pada tanggal 25 Juni 2021 memiliki beberapa fitur informasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Munculnya *Si Pelem Keprok* dilatarbelakangi oleh pelaksanaannya yang masih dilaksanakan secara manual, parsial, dan belum memiliki standar operasional

prosedur (SOP). Melalui system informasi digital tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja humas dan protocol pemprov jateng dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah daerah kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis berupaya mengembangkan penelitian tentang implementasi si pelem keprak agar lebih komprehensif dengan memfokuskan pada pendekatan yang disusun oleh (widodo, 2015), yaitu: 1) komunikasi; 2) sumber daya; 3) disposisi; dan 4) struktur birokrasi yang dilakukan oleh kelurahan pucanganom kabupaten sidoarjo. Hal tersebut menarik untuk dikaji lebih mendalam dengan kajian teoritis

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dan informasi dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan dan disajikan dalam bentuk kalimat narasi kemudian disimpulkan. Dengan metode kualitatif, ini penelitian akan fleksibel atau dapat diadaptasi perubahan yang ada (Afifah & Yuningsih, 2016). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi kepustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perolehan data dan informasi dari hasil observasi, wawancara, dan studi kepustakaan yang telah dilakukan peneliti diperoleh pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

3.1 Aplikasi Si Pelem Keprak sebagai Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik Pemda

Inovasi merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi pemerintahan. (Ariyani, Indah Mindarti, & Nuh, 2016) mengemukakan beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Aplikasi Si Pelem Keprak termasuk kategori jenis inovasi metode pelayanan mengingat adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan. Aplikasi Si Pelem Keprak juga termasuk jenis inovasi sistem karena inovasi jenis sistem merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan pelayanan yang dilakukan Humas dan Protocol Pemprov Jateng. Inovasi sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah (Prawira, 2014).

Aplikasi Si Pelem Keprak merupakan terobosan jenis pelayanan yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Jawa Tengah. Terdapat 5 fitur didalam aplikasi si pelem keprak, yaitu peta agenda pimpinan, agenda kegiatan pimpinan, laporan berita, survey kepuasan, dan laporan aksi perubahan. Pelayanan kehumasan dan keprotokolan kepada pimpinan yang dimaksud adalah Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekda Prov Jateng. Peta agenda pimpinan merupakan tampilan peta digital yang memetakan frekuensi agenda dari tiap pimpinan khususnya dilingkup kerja Provinsi Jawa Tengah yang terintegrasi dengan fitur berikutnya yaitu

laporan berita yang dikategorikan berdasarkan kalender waktu. Kemudian, agenda kegiatan pimpinan adalah menginformasikan kepada masyarakat terkait kegiatan pimpinan yang telah diselenggarakan lengkap dengan rincian staf pimpinan yang meliputi ajudan, tim protokol dan tim liputan kegiatan tersebut. Survey kepuasan menjadi fitur evaluasi bagaimana kepuasan dari masyarakat atau pihak yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan keprotokolan mulai dari tingkat integritas, profesionalisme, dan kehumanisan petugas dalam melayani pimpinan atau koordinasi dengan pihak yang terlibat.

3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi Si Pelem Keprak

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program aplikasi Sipraja ditinjau dengan pendekatan Edward III dalam Agustino, (2008) sebagai berikut:

3.2.1 komunikasi

Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Komunikasi terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Pada komunikasi internal terdapat pembagian tugas yang terdiri atas kabag protokol dan humas yang bertugas memberikan arahan kepada staf baik itu staf humas maupun protokol dalam menjalankan setiap penugasan pimpinan. Laporan penugasan diterjemahkan ke dalam aplikasi si pelem keprak oleh administrator pengelola aplikasi.

Sedangkan pada komunikasi eksternal yaitu masyarakat umum dapat melihat informasi kegiatan pimpinan dan memberikan penilaian kepuasan kepada pelayanan kehumasan dan keprotokolan sebagai evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya

3.2.2 Sumber Daya

sumber daya yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Pada sumber daya manusia secara staf sudah mempunyai sumberdaya manusia yang secara kompeten dapat diterapkan dalam menjalankan si pelem keprak ini. Baik dari staf humas maupun protokol.

Sedangkan sumber daya finansial pada aplikasi Si Pelem Keprak, tidak terdapat alokasi anggaran khusus dari pemerintah Provinsi Jawa Tengah, melainkan hanya sebagai peningkatan fungsi kegiatan kehumasan dan keprotokolan.

3.2.3 Disposisi

Pada indikator disposisi ini sudah terbentuk dari tingkat kabag, kasubbag, hingga staf. Implementasi dapat berjalan efektif dan efisien ketika para pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus dilakukan tetapi juga adanya kemauan untuk bertindak dalam melaksanakannya. Arahan kabag diberikan kepada masing-masing kasubag dan diterapkan oleh staf di lapangan dan diwujudkan dalam laporan si pelem keprak.

3.2.4 Struktur Birokrasi

Dua karakteristik menurut Edward III dalam Agustino, (2008) yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah melakukan Standar Operating Procedures (SOP) dan struktur birokrasi dalam implementasi Si Pelem Keprok. struktur birokrasi dalam pelaksanaan program Si Pelem Keprok dilakukan secara hierarki dibawa kendali Bagian Humas dan Protokol Jawa tengah. SOP menjadi dasar pelaksanaan birokrasi, selain untuk mempermudah proses dan sistem dapat pula menjadi halangan dalam pelaksanaan. Oleh karena itu SOP harus sering di control dalam pelaksanaannya dan dievaluasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Sistem Pelayanan Kehumasan dan keprotokolan (si pelem keprok) telah siap digunakan dan memiliki indikator yang jelas dalam pencapaian tujuan, hanya membutuhkan sosialisasi pegawai untuk terus mengupdate informasi kegiatan pimpinan supaya dapat diakses sepenuhnya oleh masyarakat umum sebagai bentuk peningkatan pelayan public.

5. DAFTAR PUSTAKA

- 1) Santosa, P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance (Edisi Keempat)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- 2) Elysia, V., & Wihadanto, A. (2017). Sumartono, "Implementasi e-government untuk mendorong pelayanan publik yang terintegrasi di Indonesia,." *Optim. Peran Sains Dan Teknol. Untuk Mewujudkan Smart City*, 353–380.
- 3) Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 4) Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gajah Mada University Press.
- 5) Yuningsih, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu*. *Katalogis*, 4(8), 175–183
- 6) Agustino, L. (2008). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- 7) <https://humas.jatengprov.go.id/sipelemkeprok#>