

# Saatnya Inovasi Pelayanan Publik Jadi Budaya Organisasi

Friday, 07 Desember 2018 WIB, Oleh: Gusti



Reformasi birokrasi merupakan sebuah tantangan bagi setiap instansi pemerintah untuk mengubah pola pelayanan publik menjadi lebih baik. Namun, perubahan tersebut semestinya juga diikuti dengan perubahan mindset dan perilaku pegawai serta mendapat dukungan penuh dari pimpinan. Sebab, di era pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan bagi setiap instansi untuk secara terus menerus menghasilkan inovasi baru dalam bidang pelayanan publik. Hal itu mengemuka dalam workshop inovasi pelayanan publik dan launching Prima SDM UGM di ruang Ballroom, Hotel Eastparch Yogyakarta, Jumat (7/12).

Deputi Bidang Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA., selaku pembicara dalam workshop tersebut mengatakan inovasi pelayanan publik merupakan salah satu dari 8 program kementeriannya untuk mendorong percepatan reformasi birokrasi. "Kita ingin mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mengajak instansi dan pema melakukan terobosan melalui berbagai hasil inovasi layanan," katanya.

Program pemerintah dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik sudah dimulai sejak tahun 2013 lalu. Menurut pengalamannya selama memantau berbagai program inovasi yang dilakukan berbagai instansi pema dan kementerian ternyata banyak yang belum berjalan optimal karena baru sebatas inovasi, namun tidak didukung pimpinan untuk dimasukkan dalam program tetap instansi. "Inovasi yang mumpuni sebaiknya masuk program dan anggaran instansi karena inovasi merupakan bagian dari tugas dan fungsi instansi lalu inovasi mempunyai dasar hukum yang akhirnya jadi budaya organisasi," katanya.

Ia mengakui standar pelayanan publik sebaiknya memiliki tolak ukur yang kuat dengan melibatkan

partisipasi masyarakat dan komitmen pimpinan. “Selama ini dari hasil pengamatan kami, pelayanan publik yang memiliki dampak perbaikan signifikan tidak lepas dari komitmen pimpinan bahkan ikut serta dan dirasakan oleh masyarakat,” ujarnya seraya menyebutkan beberapa kepala daerah yang melakukan inovasi dan sudah dirasakan manfaatnya akan lebih mudah terpilih kembali jadi kepala daerah di periode kedua.

Dosen FEB UGM sekaligus Sekretaris Rektor (SR) UGM, Drs. Gugup Kismono, MBA., Ph.D., mengatakan transformasi organisasi dapat terjadi kapan saja. Namun, perguruan tinggi sebagai lanskap pendidikan sebaiknya harus terus berubah dengan pola tidak linear dan selalu mampu mendeteksi masalah organisasi lebih dini.

Ia menuturkan UGM saat ini terus melakukan serangkaian inovasi pelayanan publik bahkan terus mengikuti dan mengantisipasi perubahan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan melakukan perbaikan prosedur melalui penerapan teknologi yang diikuti dengan perubahan perilaku staf. “Kita terus melakukan peningkatan kompetensi staf dan pengintegrasian layanan dan sistem informasi,”katanya.

Selain itu, sasaran jangka panjang UGM, menurut Gugup, menjadi kampus rujukan nasional dan menginspirasi dunia dengan mempertahankan program yang selama ini menjadi ikon UGM. Program KKN, menurutnya, salah satu program yang menjadi rujukan kampus di seluruh dunia sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat “Termasuk identitas yang melekat pada kita sebagai universitas Pancasila, kampus penjaga keragaman, lalu program KKN akan terus dipertahankan baik sebagai sasaran organisasional dan individual,” katanya.

Seperti diketahui, pada kegiatan workshop kali ini juga diluncurkan program inovasi pelayanan publik UGM yang dinamakan Prima SDM oleh Wakil Rektor Bidang SDM dan Aset, Prof. Dr. Ir. Bambang Kironoto. Peluncuran program inovasi ini ditandai pemukulan gong oleh Wakil Rektor didampingi SR UGM, Gugup Kismono, dan Direktur SDM UGM, Dr. Raminto. Dalam pemaparannya Ratminto mengatakan Prima SDM merupakan singkatan dari Program Integrasi Simplifikasi Pelayanan Sumber Daya Manusia. Program ini memudahkan pelayanan dokumen SDM di lingkungan UGM. “Kita siap mengambil dan mengantar dokumen dan kita ingin menyapa lebih dekat dengan stakeholder,” katanya.

Dalam peluncuran tersebut juga diperkenalkan sebuah aplikasi Sakti atau Sistem Lacak Dokumentasi Terintegrasi. Aplikasi yang bisa diunduh di google play ini memungkinkan pengguna yang umumnya staf dan dosen di lingkungan UGM melacak keberadaan dokumen yang tengah diurus di Direktorat SDM.

Wakil Rektor Bidang SDM dan Aset, Prof. Dr. Ir. Bambang Kironoto, mengharapkan inovasi pelayanan SDM yang dilakukan Direktorat SDM UGM ini bisa memacu unit dan fakultas lain di UGM untuk melakukan inovasi pelayanan yang sama. “Harapan kami apa yang dilakukan SDM ini sebagai langkah awal agar UGM menjadi lebih baik,” katanya. (Humas UGM/Gusti Grehenson)

---

## **Berita Terkait**

- [Inovasi Pelayanan Publik di Era Demokrasi](#)
- [Dari Konferensi AN: Organisasi Besar Tidak Menyelesaikan Masalah Publik](#)
- [Kepala LAN: 10 % Hari Kerja Pegawai Dimanfaatkan untuk Pengembangan Kompetensi](#)
- [DPPM UPAYA TINGKATKAN KUALITAS PUBLIK](#)

- 
- [Raih Doktor Usai Meneliti Tingkat Kepercayaan Karyawan pada Supervisor](#)