

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Dayang Erawati Djamrut¹

Abstrak

Dayang Erawati Djamrut, Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda, di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Muh. Jamal Amin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Budiman, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian Skripsi ini dilakukan di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan peneltian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan informan diambil secara purposive sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan akan di analisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari rehabilitasi ruang publik, Kecamatan Sungai Kunjang melakukan pembenahan unit pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dari segi tata ruang di tata dengan tema hijau, bersih dan sehat serta adanya area merokok agar tidak mengganggu kesehatan bagi yang tidak merokok. Mempercepat pelayanan, Kecamatan Sungai Kunjang menerapkan buku panduan SOP untuk masyarakat mendapatkan informasi persyaratan berkas agar masyarakat tidak bingung. Adanya area permainan, agar anak-anak tidak jenuh selama orang tuanya mendapatkan pelayanan. Jejaring sosial melalui facebook, sms dan telepon sebagai jalur menyampaikan pelayanan, akses informasi untuk mempelancar proses pelayanan Kecamatan kepada masyarakat.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dayangerawati.dj@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini, dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tertantang, karena berada dalam iklim yang nonkompetitif, dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi publik menuntut banyak hal lain turut berubah. (Rina Mei Mirnasari, 2013)

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Agus Prianto, 2006) terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Berlakunya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan

di Kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. (Rusli Isa, 2009)

Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002). Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada Daerah Kabupaten/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu perangkat daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan apabila dihubungkan dengan tujuan tersebut, maka perubahan status kecamatan seharusnya dapat meningkatkan efektivitas organisasi Kecamatan dalam pelayanan publik.

Secara sederhana kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani. Kegiatan yang dilakukan pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian ada dua istilah yang saling terkait, yaitu pelayanan dan melayani. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1996). Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan. Secara umum paling sedikit ada dua fungsi utama yang

harus dijalankan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, yaitu fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan fungsi perlindungan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi yang disebutkan ini pada dasarnya merupakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Pemerintah dibentuk dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1998). (Moenir, 2000) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah.

Sungai Kunjang adalah sebuah Kecamatan di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Kecamatan ini adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ulu yang disahkan dan dibentuk pada Januari 1997. Berdasarkan sumber data yang didapat melalui Kecamatan Sungai Kunjang, media cetak Samarinda Pos dan Kaltim Post Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang antara lain rehabilitasi ruang publik agar lebih nyaman salah satu bentuk aktivitas perkantoran adalah proses arus kerja dari karyawan agar proses arus kerja dari karyawan dapat berjalan dengan lancar dan baik, mempercepat pelayanan kepada masyarakat terus dioptimalkan Kecamatan Sungai Kunjang, agar masyarakat merasa puas dan tak terhambat aktivitasnya, membentuk area permainan (pojok anak) ketika lama menunggu anak-anak tidak bosan dan bisa menikmati permainan yang telah disediakan, jejaring sosial sebagai jalur menyampaikan pelayanan (facebook, telepon, sms) untuk memudahkan berkomunikasi dengan masyarakat agar cepat mendapatkan Informasi. Guna meningkatkan kualitas pelayanan prima yang sudah ada, pihak kecamatan pun meluncurkan buku Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya buku SOP masyarakat bisa tahu dan memonitor sejauh mana proses pengurusan surat yang mereka ajukan ke Kecamatan Sungai Kunjang. Setelah di luncurkan kan, maka buku SOP akan dirapatkan dengan tokoh masyarakat di Sungai Kunjang. Jika memang sudah dianggap tepat dan sesuai untuk kebutuhan pelayanan, maka nantinya buku SOP itu akan menjadi Standar Pelayanan Publik (SPP) di Sungai Kunjang. Selama ini di Kecamatan Sungai Kunjang juga menerapkan sistem bebas pungutan dan memudahkan warga yang berurusan.

Kecamatan Sungai Kunjang menorehkan prestasi, dalam urusan pelayanan prima untuk publik. Kecamatan ini memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tidak di pungut biaya serta dengan tidak mempersulit urusan yang mudah. Dari hasil penilaian yang dilakukan tim Pemkot Samarinda kantor Kecamatan

Sungai Kunjang didaulat sebagai pelayanan publik terbaik ke 2 tahun 2011 dalam lomba pelayanan prima antar instansi se-Samarinda.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”.

KERANGKA DASAR TEORI

1. Inovasi

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. orang atau wirausahawan yang slalu berinovasi, maka ia sapat dikatakan sebagai seorang wirausahwan yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat. inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. baik langsung maupun tidak langsung seorang wirausahawan adalah orang yang mampu membawa perubahan pada lingkungannya. disisi lain ia juga orang yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan tersebut dengan positif. ia juga berani mengambil resiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang ia ambil. wirausahawan mampu bertahan pada kondisi perekonomian yang sulit dan serba kalut. karena disaat semua resah, ia memiliki kreasi dan inovasi untuk

memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

Berdasarkan pengertian tersebut, Robbins (1994) lebih memfokuskan pada tiga hal utama yaitu :

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan dimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

David Albury (2003) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruan nya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak di ikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadiran nya.

a. Ciri – ciri Inovasi

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Sifat Perubahan Dalam Inovasi Ada 6 Kelompok Yaitu :

1. Penggantian
Misalnya: Inovasi dalam penggantian perabotan.
2. Perubahan

Misalnya: Merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan.

3. Penambahan

Misalnya: Penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat kemasyarakat hal ini disebabkan oleh bertambahnya hari pelayanan.

4. Penyusunan kembali

Misalnya: Penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan monoton.

5. Penghapusan

Misalnya: Upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi agar membebaskan ruangan.

6. Penguatan

Misalnya: Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

c. Faktor Penunjang Inovasi

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

d. Tahapan dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.

3. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.
4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2. Pelayanan Publik

Menurut (Mulyasa, 2008) Hasil belajar adalah prestasi belajar siswa secara keseluruhan yang menjadi indikator kompetensi dan derajat perilaku yang bersangkutan. Sedangkan menurut (Mudjiono, 2006) Hasil belajar adalah hasil yang dicapai dalam bentuk angka-angka atau skor setelah diberikan tes hasil belajar pada setiap akhir pembelajaran.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut (Inu Kencana Syafie, 2003) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biaya relatif lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif bagus

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo Joko, 2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. (Diah Ayu Dewanti, 2014)

Dari beberapa pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi

semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Moenir (1995) pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

1. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan, pengurangan hak).
2. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila.
3. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
4. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
5. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
6. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
7. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
8. Tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

a. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku yang sopan.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- e. Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

2. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarak jauh sangat baik

karena faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Layanan melalui perbuatan
- Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:
- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
 - b. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
 - c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
 - d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh di lapangan melalui observasi, analisis dokumen, wawancara, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Adapun fokus dari penelitian ini:

Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

1. Rehabilitasi Ruang Publik

Dari hasil penelitian dapat diketahui bertambahnya loket untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Rehabilitasi ruang publik dari segi penataan juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tata ruang Kecamatan Sungai Kunjang dibuat dengan tema hijau, bersih dan sehat. Ruang pelayanan diberi penyejuk udara, kursi tunggu yang baik.

Penyediaan fasilitas ruang yang nyaman merupakan upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Serta adanya area merokok merupakan upaya perlindungan untuk masyarakat terhadap risiko ancaman gangguan kesehatan karena lingkungan tercemar asap rokok sehingga tidak mengganggu kesehatan bagi yang tidak merokok dan kegunaan area taman tidak hanya sebagai penghias saja, namun sebagai penghilang rasa kepenatan saat pekerjaan kantor menumpuk, membuat udara menjadi segar dan sejuk serta memperindah suasana menjadi asri dan nyaman.

2. Mempercepat Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam mempercepat pelayanan publik pihak Kecamatan sudah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan penyampaian informasi tersebut dilakukan melalui buku pintar (panduan SOP), sms, telepon dan facebook bahwa pihak Kecamatan sudah memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan publik. Adanya buku pintar SOP (Standar Operasional Prosedur) membuat masyarakat tidak bingung dalam mendapatkan pelayanan. Dalam mempercepat pelayanan publik pihak Kecamatan melakukan janji pelayanan yaitu syarat dan berkas lengkap, pelayanan cepat, mudah dan tepat. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan mengevaluasi kritik masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau melalui sms, telepon dan facebook. Karena masyarakat berhak memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan Kecamatan Sungai Kunjang sehingga akan memberikan hasil yang membangun untuk pihak institusi dalam memberikan pelayanan.

3. Area Permainan

Berdasarkan hasil penelitian, adanya pojok atau tempat bermain anak sudah menjadi satu kebutuhan. Saat orang tuanya disibukkan dengan urusan, si anak bisa bermain di pojok anak. Kecamatan Sungai Kunjang menghadirkan pojok anak tersebut terdiri dari jungkitan, perosotan dan huruf angka. Ide Pembentukan pojok bermain anak dari orang tua yang berkunjung ke Kecamatan Sungai Kunjang dan membawa anak mereka. Hal itulah yang melatar belakangi pembentukan pojok bermain agar anak-anak yang ikut ke Kecamatan dapat menghabiskan waktunya untuk bermain serta tidak jenuh atau bosan selama orang tuanya mendapatkan pelayanan dari Kecamatan. Kecamatan sudah menyediakan fasilitas tersebut dengan adanya pojok anak dapat memberikan manfaat positif yang berguna bagi perkembangan anak.

4. Jejaring sosial melalui facebook, sms dan telepon sebagai jalur menyampaikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet. Kecamatan Sungai Kunjang menggunakan jejaring sosial

(melalui facebook, sms dan telepon) sebagai jalur menyampaikan pelayanan. Dalam rangka membangun sistem pelayanan publik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi. Akses informasi melalui jejaring sosial masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi secara mandiri dan gratis tanpa harus antri untuk bertemu petugas loket, serta menjadi media bagi masyarakat atau pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan agar memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sungai Kunjang dalam memberikan pelayanan. Kecamatan Sungai Kunjang dalam memberikan layanan melalui facebook masih terkendala pada koneksi internet yang kadang-kadang lelet. Sehingga Kecamatan Sungai Kunjang mengutamakan pelayanan melalui telepon dan sms karena lebih cepat.

Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda :

Dalam Inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda terdapat faktor pendukung yang dapat mendukung jalannya pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini faktor pendukung yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda adalah :

1. Bertambahnya Unit Pelayanan

Bertambahnya unit pelayanan publik yang dulu hanya mempunyai 1 loket dan semua berkas diurus di loket 1 kini Kecamatan menambah loket 2 untuk S.ket waris, dispensasi nikah, legalisir, SKTM (beasiswa), registrasi SKCK, dll. Sedangkan loket 1 untuk KTP/e-KTP, kartu keluarga, S.ket pindah. Adanya 2 loket agar mempermudah masyarakat dalam kelancaran berurusan di Kecamatan Sungai Kunjang.

2. Adanya gedung Kecamatan yang letaknya strategis berada di sekitar pemukiman masyarakat

Letaknya strategis berada di pemukiman masyarakat menjadi kekeluasan bagi Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor yang nyaman bagi para penghuninya, akan memberikan nilai tambah dalam melaksanakan tugas-tugas kantor. Kenyamanan tersebut dapat diperoleh salah satunya karena keindahan, kebersihan, letak/lokasi kantor yang strategis maupun penataan bangunan gedung yang baik. Letak/lokasi kantor yang strategis juga berdekatan dengan kantor bagian lain yaitu Polsek Kecamatan Sungai Kunjang hal ini akan sangat membantu dan memudahkan masyarakat melakukan transaksi dengan kantor yang bersangkutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Rehabilitasi Ruang Publik**

Bertambahnya loket membuat urusan masyarakat jadi mudah dalam mendapatkan pelayanan. Area Kecamatan juga dibuat dengan tema hijau, bersih dan sehat ada area merokok dan juga ada area taman. Tanggapan masyarakat sangat positif terhadap rehabilitasi ruang publik tidak ada masalah karena sudah jelas dan tidak memberikan kesulitan kepada masyarakat.

2. **Mempercepat Pelayanan Publik**

Kecamatan sudah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan penyampaian informasi tersebut juga dilakukan melalui buku pintar (panduan SOP), sms, telepon dan facebook bahwa pihak Kecamatan sudah memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan publik. Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sungai Kunjang sudah baik dan sudah paham ketika berkasnya lengkap maka cepat diselesaikan.

3. **Area Permainan**

Dengan adanya area permainan agar menumbuh kembangkan pola pikir anak. Saat orang tuanya disibukkan dengan urusan, anak bisa bermain di pojok anak untuk bermain serta tidak jenuh atau bosan selama orang tuanya mendapatkan pelayanan dari Kecamatan. Pihak Kecamatan juga memperhatikan kebersihan di sekitar area permainan agar anak-anak sehat. Respon masyarakat sangat baik terhadap fasilitas area permainan di Kecamatan Sungai Kunjang karena memberikan nuansa yang berbeda, bagi kita mungkin hanya biasa namun bagi anak akan terasa menyenangkan.

4. **Jejaring Sosial (melalui Facebook, Sms, dan Telepon) sebagai Jalur Menyampaikan Pelayanan**

Melalui jejaring sosial masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi secara mandiri dan gratis tanpa harus antri untuk bertemu petugas loket, serta menjadi media bagi masyarakat atau pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan. Masyarakat mendukung Jejaring Sosial (melalui: Facebook, Sms dan Telepon) sebagai jalur menyampaikan pelayanan agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi meskipun tidak semua masyarakat menggunakan facebook.

5. **Faktor yang mempengaruhi Inovasi Kecamatan Sungai Kunjang, faktor pendukungnya adalah adanya bangunan gedung yang letaknya strategis berada di pemukiman masyarakat. Selain itu juga bertambahnya unit**

pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam kelancaran berurusan di Kecamatan Sungai Kunjang.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Perlu memindahkan papan alur prosedur pelayanan di dekat loket pelayanan agar dapat dilihat banyak masyarakat.
2. Diharapkan adanya keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
3. Perlu adanya perhatian kepada salah satu permainan tersebut agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.
4. Diharapkan adanya kelengkapan data/informasi pada aplikasi online agar masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses informasi.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- De Jong, Jeroen P.J., Den Hartog, & Deanne N. 2003. *How Leaders Influence Employees Innovative Behaviour*. Netherlands:University of Amsterdam Business School
- Joko, Widodo. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, 131, CV Citra Malang.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G. & Albury, D, 2003, *Innovation in the Public Sector*, Working Paper Version 1.9, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, Free Press, New York.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metodelogi Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. Penerbit LP3ES, Jakarta.

- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke -16, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, Johannes, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwandi, Made. 2002. *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*. Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama

Sumber Internet:

www.google.com

<http://ymayowan.lecture.ub.ac.id/files/2012/09/makalah-Inovasi.docx>

www.sapos.co.id

m.kaltimpost.co.id/

Dokumen-dokumen :

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1996. Balai Pustaka: Jakarta.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Rina Mei Mirnasari: Jurnal FISIP Universitas Airlangga Vol. 1

Rusli Isa: Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gorontalo Vol. 6

Diah Ayu Dewanti: Jurnal FISIP Universitas Mulawarman Vol. 2