

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMASI, STATISTIK, DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG  
( Pusat Informasi Publik Sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016)**

Oleh :

Bunga Rismaya Riantika, Hardi Warsono \*)

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Public service innovation is a breakthrough type of public service that is an original creative idea or adaptation that give benefits for society directly or indirectly. Public service innovation competition is annually designed by Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform. This competition is a form One Agency program, One Innovation (OAOI) that requires each agency, ministry, institute, provincial government, city create innovation every year. This study is conducted at Communication, Information, Statistic and Encryption Service in Semarang City.*

*Public Information Center is a form of service innovation created by Diskominfo in cooperation with several related parties. This study based on achievement that achieved by PIP in Semarang City that is "3 in 1" Public Service, Public Information Center Semarang City as Top 99 Public Service Innovation 2016. Based on study, there are still some obstacles in implementation of innovation in Diskominfo Semarang city. Therefore, a recommendation that can be given is addition of technology information units (computer) that filled by data information so that society can access directly and addition of facilities that ease the society.*

**Keywords: Innovation, Public Service, Public Information Center**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perubahan dalam pelayanan publik sekarang ini sedang menjadi salah satu fokus pemerintah baik pada tingkat pusat hingga ke lini paling dekat dengan masyarakat. Berkaca pada tahun-tahun lalu dimana pelayanan publik di Indonesia dinilai buruk dan sangat jauh dari kata baik maupun prestasi. Hal tersebut menjadi dasar cikal bakal munculnya perubahan yang mengacu pada pelayanan yang lebih baik, efisien, cepat, dan tepat sasaran.

Masyarakat menjadi tolak ukur dimana pelayanan publik tersebut sudah tepat atau belum dikarenakan masyarakat menjadi tujuan utama dan menjadi pemeran utama yang merasakan pelayanan publik tersebut.

Keluhan masyarakat menjadikan alasan dimana perubahan dalam pelayanan publik harus segera dilakukan oleh pemerintah. Melalui Undang-undang Pelayanan publik No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah agenda tahunan yang dicanangkan

oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Kompetisi ini adalah wujud dari program One Agency, One Inovation (OAOI), dimana setiap kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota diwajibkan untuk menciptakan inovasi minimal 1 inovasi setiap tahun. PBB juga menggelar kompetisi yang sama pada tingkat internasional yang dikenal dengan United Nation Publik Service Award ( UNPSA ).

Pada tahun 2016 dari total 2.476 inovasi yang ikut sudah ditetapkan hasil Top 99 dimana Kota Semarang meraih peringkat 92 dari Top 99 untuk kategori Kota dengan judul inovasi “ 3 in 1 Pelayanan Publik“ oleh Pemerintah Kota Semarang dengan unit inovasi yaitu pada Pusat Informasi Publik Kota Semarang.

Pemerintah kota semarang melalui Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Semarang berkeinginan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Semarang melalui sentralisasi 3 jenis pelayanan publik yaitu dalam hal permohonan data dan informasi, pengaduan masyarakat, dan penyediaan fasilitas publik yang terbuka dan gratis. Hal tersebut yang mendasari terbentuknya Pusat Informasi Publik Kota Semarang. Pembangunan PIP ini bekerjasama dengan beberapa pihak dan telah disepakati bahwa lokasi ada di Balaikota Semarang, gedung yang dulunya Kantor Satpol PP kemudian menjadi Kantor Litbang Bappeda dan dirombak menjadi ruang publik.

Pusat informasi publik atau disingkat PIP Kota Semarang merupakan salah satu wujud dari fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang secara bebas atau gratis. Fasilitas yang diberikan sangat beragam seperti ruangan ber AC, beberapa komputer yang tersambung internet, serta ruangan meeting yang dapat digunakan oleh komunitas tertentu atau masyarakat biasa. PIP diresmikan oleh Walikota

Semarang Hendrar Prihadi tanggal 28 Oktober 2015 (bertepatan dengan peringatan Hari Sumpah Pemuda) mendapatkan respon yang baik dari masyarakat kota Semarang.

## B. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengidentifikasi karakteristik inovasi sebagai penanda keberhasilan inovasi pada Diskominfo Kota Semarang.
- 2) Untuk menjelaskan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pada Diskominfo Kota Semarang

## C. Teori

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2011 : 128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Nugroho yang dikutip oleh Napitupulu dalam Samsara (2013 : 9) ada 10 indikator pelayanan public yaitu: *Tangible; Reliability; Responsiveness; Competence; Courtesy; Credibility; Security; Access; Communication; Understanding the customers*

Berdasarkan Peraturan MENPAN No 15 tahun 2014 ttg Pedoman Standar Pelayanan yang menjabarkan 6 indikator pelayanan public yaitu: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu pelayanan; Biaya/tariff; Produk pelayanan dan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan 2 teori tersebut, saya memilih indikator yang saya anggap relevan dengan penelitian saya, dan saya menetapkan 8 indikator pelayanan publik yang akan saya pakai untuk menjawab rumusan masalah saya yaitu: *tangible; reliability; credibility; security; access; persyaratan; sistem mekanisme dan prosedur; biaya/tarif.*

### 2. Organisasi

Dari beberapa definisi mengenai organisasi dapat diringkas bahwa organisasi merupakan :

1. Alat untuk mencapai tujuan
2. Alat untuk mengorganisasikan sumberdaya
3. Memiliki batas yang relatif dapat diidentifikasi
4. Sebagai sistem sosial sehingga dapat berperilaku
5. Dikoordinasikan secara sadar
6. Melibatkan lebih dari satu orang. (Elu, Wilfridus.B&Agus Joko Purwanto 2010:1.9)

Beberapa teori yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi adalah suatu usaha bagi dua orang atau lebih yang saling bekerjasama yang dikoordinasikan secara sadar untuk mencapai tujuan bersama.

### 3. Perubahan Organisasi

Menurut O'Connors (Elu, Wilfridus.B&Agus Joko Purwanto 2010:1.27) ada tiga jenis perubahan dalam organisasi yaitu perubahan rutin, perbaikan, dan inovasi. Pengertian masing-masing adalah:

1. Perubahan rutin adalah perubahan yang terencana dan melekat pada prosedur organisasi. Perubahan rutin dilakukan

- secara periodik teratur, dan merupakan salah satu bagian dari prosedur kerja.
2. Pengembangan adalah perubahan yang dilakukan berdasarkan apa yang telah berjalan. Pengembangan dilakukan untuk memberikan nilai tambah atau menambah manfaat dari yang sudah ada.
  3. Inovasi merupakan pengapdosian cara-cara baru untuk menggantikan yang telah ada. Dengan inovasi berarti pegawai harus mengubah cara berpikirnya dan cara bekerjanya dengan cara berpikir dan cara kerja yang baru.

Perubahan organisasi sebagai suatu tindakan menyusun kembali komponen-komponen yang ada di dalam organisasi dapat mempengaruhi organisasi sehingga muncul inovasi di dalam organisasi tersebut.

#### 4. Inovasi

Menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008 : 17 – 18), ada 5 karakteristik inovasi yaitu :

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relative Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. *Compability* atau kesesuaian. Mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.
3. *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

#### D. Metode Penelitian

##### 1. Tipe Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian yang dikemukakan, penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif bersifat deskriptif*, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik inovasi pada Pusat Informasi Publik Kota Semarang dengan menggunakan sudut pandang teori karakteristik inovasi pada buku *Inovasi dan Perubahan Organisasi*

##### 2. Lokus dan Fokus Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang yang beralamat di Jl. Pemuda No.148 Semarang. Fokus dari penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi pada Pusat Informasi Publik Kota Semarang.

##### 3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono,2014:368).

##### 4. Sumber Data

Adapun sumber data primer penelitian ini adalah :

- 1) Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang
- 2) Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang

- 3) Kepala Seksi Pengelolaan Media Diskominfo Kota Semarang
- 4) Para pegawai Diskominfo Kota Semarang dan,
- 5) Para petugas pelaksana Pusat Informasi Publik Kota Semarang
- 6) Para pengguna jasa Pusat Informasi Publik Kota Semarang

Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi Data sekunder tersebut terdiri dari:

- 1) Dokumen, arsip -arsip dan laporan kegiatan.
- 2) Artikel-artikel dan informasi dari berbagai media baik cetak maupun elektronik.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Wawancara (*Interview*) Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang terbebas dari interupsi dan arbitrer.
- 2) Dokumentasi (*Documentation*) Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa gambar, artikel, arsip dan laporan kegiatan resmi mengenai penyelesaian sengketa pertanahan.

## 6. Teknik Analisis Data

- 1) Reduksi Data  
Reduksi data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa.
- 2) Analisis Data  
Setelah melakukan reduksi data, peneliti menganalisis data untuk dapat menarik kesimpulan atau memperoleh pokok temuan.
- 3) Sajian Data  
Supaya mendapat gambaran yang jelas tentang data keseluruhan, yang pada akhirnya akan dapat menyusun kesimpulan, maka peneliti berusaha menyusunnya ke dalam penyajian data

dengan baik dan jelas agar dapat dimengerti dan dipahami.

- 4) Penarikan Simpulan dan Verifikasi  
Dalam penelitian ini seleksi data, penarikan kesimpulan sudah dimulai dari proses awal diperolehnya data. Oleh karena peneliti sebagai bagian dari instrumen penelitian, sehingga setiap data telah dicek keakuratan dan validitasnya. Dengan model analisis Interaktif maka peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulan.

## 7. Kualitas Data/Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

## PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pusat Informasi Publik Kota Semarang

### 1) *Relative Advantage*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dengan adanya program inovasi PIP ini performa kerja pegawai jadi lebih meningkat. Kredibilitas Diskominfo juga sangat baik dan sudah ada perubahan dari sebelumnya. Kemudahan akses pelayanan di PIP juga menjadi keunggulan tersendiri bagi Diskominfo Kota Semarang. Keuntungan non fisik yaitu adanya "*Prestige*" yang didapat oleh Diskominfo dengan adanya inovasi PIP tersebut sehingga meningkatkan rasa bangga dan kepuasan pengguna jasa yaitu masyarakat pada umumnya. Jangkauan terhadap Diskominfo Kota Semarang juga lebih mudah karena pengguna jasa PIP dapat melakukan pendaftaran melalui *online*.

Inovasi yang dibuat tentu memiliki sasaran-sasaran tertentu yang dimaksudkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari sasaran itu sendiri.

Keberhasilan inovasi dilihat dari ketepatan sasaran yang sesuai. Berdasarkan hasil wawancara di bab III bahwa sasaran inovasi PIP adalah masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan terkait pencarian informasi, pengaduan masyarakat serta kebutuhan fasilitas publik yang selama ini belum tersedia. Kehadiran PIP menjadi sebuah terobosan yang diterima oleh para pengguna jasanya yaitu masyarakat luas serta *feedback* positif bagi Pemerintah Kota Semarang dan Diskominfo Kota Semarang khususnya.

#### 2) *Compability*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa inovasi PIP memiliki karakteristik kesesuaian atau kompatibility yang cukup baik.

Yang menggaris bawahi berdirinya PIP adalah terdapat 3 masalah utama yang harus diselesaikan yaitu :

1. Masalah pelayanan informasi publik
2. Masalah ketersediaan sarana dan prasarana masyarakat untuk mengakses informasi publik
3. Masalah pengaduan pelayanan publik

Berdasarkan alasan utama diatas maka dimunculkan inisiatif untuk memecahkan permasalahan pelayanan publik tersebut yaitu 3 hal yang menjadi masalah utama akan diselesaikan dengan 1 cara ( 3 in 1 Pelayanan Publik ). Terwujudnya inovasi PIP dilandasai oleh keinginan Walikota Semarang untuk menyediakan ruang publik yang dapat digunakan masyarakat Kota Semarang secara gratis. Adanya gedung yang tidak terpakainya yang dahulunya merupakan gedung Satpol PP yang kemudian dipakai oleh Litbang Bappedda Kota Semarang hingga pada akhirnya setelah mengalami renovasi

munculah Gedung PIP yang diresmikan pada hari sumpah Pemuda yaitu 28 Oktober 2014.

#### 3) *Complexity*

Berdasarkan hasil wawancara, inovasi PIP tentu memiliki kerumitan tersendiri pada awalnya karena karakteristik inovasi itu sendiri adalah memiliki tingkat kerumitan. Semakin mudah dipahami dan dimengerti maka semakin cepat pula inovasi tersebut diadopsi. Terdapat pula inovasi yang menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik dengan tingkat kerumitan tersendiri namun hal ini menjadi masalah yang dianggap tidak begitu penting karena tujuan dari inovasi itu sendiri lebih besar daripada kerumitan itu sendiri.

Pembaharuan inovasi PIP sangat dirasakan perubahan pada penggunaan TIK bagi para petugas pelaksana pengelola PIP dan juga pegawai Diskominfo pada umumnya. Kemampuan TIK bukan hanya pada kemampuan TIK standar tetapi juga kemampuan mengoperasikan IT yang berbeda dan penggunaan aplikasi *online* bagi pegawai PPID dan P3M.

Kemampuan diri untuk mengatasi kerumitan dari munculnya inovasi merupakan hal yang baik karena karakteristik inovasi adalah memiliki tingkat kerumitan itu sendiri.

#### 4) *Triability*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam perkembangannya fasilitas yang ada di PIP terus meningkat dan telah memberikan keuntungan atau nilai lebih terhadap pelayanan PIP. Keterujian inovasi dalam memberikan keuntungan atau nilai lebih terhadap kredibilitas Diskominfo Kota Semarang dilihat dari beberapa penghargaan yang telah diraih dari

awal pembentukan PIP tahun 2014 hingga saat ini.

## 2. Faktor-Faktor Organisasi Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi

### FAKTOR INTERNAL

#### 1) Visi dan Strategi

Keterkaitan antara visi dan strategi dengan karakteristik kesesuaian dilihat dari kesesuaian antara visi Kota Semarang dengan Diskominfo Kota Semarang, bahwa kesesuaian visi merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi. Tanpa adanya kesesuaian, inovasi tidak dapat terwujud karena tidak terdapat keselarasan. Suatu visi merupakan pandangan jauh tujuan dari sebuah organisasi. Kesesuaian visi dengan misi dan strategi untuk mencapai tujuan menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga eksistensi suatu organisasi.

Keselarasan visi dan misi dari Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah, dan Dinas-Lembaga Organisasi Publik merupakan hal yang saling terikat satu sama lain dan dapat dilihat kesesuaiannya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Melalui inovasi yang diwujudkan, Diskominfo Kota Semarang dapat meningkatkan kredibilitasnya di mata masyarakat luas dan menjadikan pelayanan publik dapat diakses lebih dekat oleh masyarakat.

#### 2) Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa keterampilan yang harus dimiliki oleh para pegawai Diskominfo adalah memahami standar minimal IT, sedangkan para petugas pelaksana pengelolaan PIP harus memiliki kecakapan skill komunikasi yang baik karena petugas tersebut

berhubungan langsung dengan masyarakat luas.

Keterampilan yang dibutuhkan tidak hanya penguasaan IT tetapi juga penguasaan mental diri yang baik karena petugas dan pegawai melayani masyarakat luas dengan berbagai latar belakang kondisi yang berbeda. Kesabaran dan ketelatenan menjadi poin plus yang harus dimiliki oleh para pegawai Diskominfo dan petugas pelaksana pengelola PIP.

Yang perlu diperhatikan adalah, kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi *online* masing-masing bidang. Karena terkadang cara *back-up* bidang lain bukan merupakan solusi yang baik apabila petugas tersebut tidak menguasai bidang lain selain bidangnya sendiri. Rotasi pekerjaan menjadi solusi yang baik untuk menghindari jenuh namun apabila tidak diiringi dengan pelatihan dan pendampingan akan menghambat kemampuan petugas dalam melayani karena ketidakmampuan petugas tersebut dalam mengoperasikan IT diluar bidangnya.

#### 3) Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Pusat Informasi Publik tidak ada oleh karenanya struktur yang dipakai sama dengan struktur Diskominfo. Hanya saja Bidang yang terlibat langsung pada pelaksanaan gedung PIP adalah Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, dimana Terdapat 3 Seksi yaitu :

1. Seksi Pelayanan Informasi Publik
2. Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3. Seksi Pengelolaan Media

Dimana setiap seksi memiliki bidang masing-masing yang ada di PIP sebagai berikut:

1. Seksi Pelayanan Informasi Publik berkaitan dengan bidang PPID

2. Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi berkaitan dengan bidang P3M
3. Seksi Pengelolaan Media berkaitan dengan bidang Pengelolaan TIK dan ruang publik

#### 4) Budaya Organisasi

Menurut hasil wawancara dapat diketahui bahwa budaya organisasi yang ditekankan kepada pegawai Diskominfo yaitu mengenai kedisiplinan. Kedisiplinan yang diterapkan Diskominfo antara lain jam masuk kantor yaitu pukul 07.00 dan jam pulang kantor pukul 16.00

Cara Kepala Diskominfo Kota Semarang dalam memberikan kedisiplinan yaitu dengan melakukan Sidak Kepala Dinas ke Front-Office PIP maupun ke ruangan pegawai Diskominfo Kota Semarang dengan waktu yang tidak menentu. Secara otomatis pegawai harus selalu siap siaga memberikan performa terbaik. Dalam menjaga kedisiplinan juga diadakan sanksi atau teguran bagi pegawai yang tidak menjalankan aturan atau tidak taat pada kedisiplinan yang diterapkan Diskominfo Kota Semarang.

Selain itu budaya organisasi yang diterapkan yaitu dengan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Diskominfo Kota Semarang. Petugas *Front-Office*, yang menjadi “wajah” Gedung PIP yang berhadapan langsung dengan masyarakat dipilih berdasarkan proses seleksi dan rekomendasi dari para pejabat structural Diskominfo Kota Semarang, sehingga petugas-petugas yang berada pada Front Office merupakan petugas yang dipercaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat guna menumbuhkan kepercayaan terhadap Diskominfo Kota Semarang.

## FAKTOR EKSTERNAL

### 1) Kebijakan Negara dan Pemerintah

Kesesuaian regulasi Peraturan Walikota Semarang No 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta Tata kerja Diskominfo Kota Semarang dapat dilihat dari Pasal 8 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang dan sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah, maka perlu segera menetapkan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Keabsahan kebijakan pemerintah/ regulasi mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut. Keselerasan kebijakan dari Pemerintah Daerah menjadi acuan lahirnya regulasi Peraturan Walikota Kota Semarang merupakan faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan inovasi Pusat Informasi Publik.

### 2) Teknologi

Terkait dengan ketersediaan teknologi pada Gedung PIP Kota Semarang adalah wujud dari kerjasama berbagai pihak yang terkait dalam rangka memenuhi kebutuhan teknologi guna menunjang fasilitas yang ada di Gedung PIP Kota Semarang.

Pemantauan teknis dilakukan untuk mengetahui kemajuan dan mengevaluasi kegiatan inovasi pada Gedung PIP. Pemantauan teknis yang dimaksud antara lain:

#### 1. Pengaduan jaringan *online*

Dikarenakan pada PIP banyak menggunakan TIK maka dibuatlah



pengaduan sistem *online*, apabila ada kerusakan atau gangguan maka akan disampaikan melalui pengaduan jaringan *online* sistem.

## 2. Pemasangan CCTV

Seluruh ruang dan bagian luar termasuk area *outdoor* dipasang CCTV untuk memantau keamanan dan memonitor kondisii riil pengunjung

## 3. SOP Penggunaan TIK

Dimaksudkan agar dalam penggunaan TIK di PIP sesuai dengan prosedur yang telah digariskan, sehingga bila ada kesalahan bisa sebagai dasar evaluasi.

Beberapa penjelasan diatas menjadi bukti bahwa Teknologi sangat dibutuhkan terutama pada inovasi PIP ini. Keterkaitan faktor teknologi sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi dapat dikaitkan dengan karakteristik *triability* atau ujicoba. Artinya bahwa teknologi yang tersedia di PIP sudah melewati proses ujicoba yang dilakukan oleh pihak terkait yang berwenang.

## 3) Kompetisi

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa keunggulan Diskominfo kota semarang adalah mengenai sarana prasarana yang cukup memadai, terdapat berbagai fasilitas publik yang jarang ditemui di instansi lain.

Keunggulan atau prestasi yang pernah dicapai PIP adalah terpilihnya PIP sebagai “3 in 1 Pelayanan Publik” Pusat Informasi Publik Kota Semarang sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2016. Prestasi ini sangat menumbuhkan rasa *prestige* bagi seluruh pegawai Diskominfo dan PIP bahwa prestasi ini sebagai wujud dari kesungguhan Diskominfo dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan citra baik Diskominfo dimana masyarakat umum.

Adanya kompetisi tentu saja setiap instansi akan bersaing meningkatkan pelayanan melalui berbagai inovasi yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Hal ini nantinya akan berdampak pada kredibilitas Diskominfo Kota Semarang sebagai instansi yang berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

#### 1. Pelaksanaan Inovasi Dalam Rangka Memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan Inovasi PIP memiliki sifat kebaruaran yang sangat baik. Melalui inovasi PIP, kredibilitas Diskominfo semakin meningkat dan mengalami perubahan yang baik. Keuntungan dapat dirasakan dari berbagai pihak. Baik dari pemberi layanan inovasi yaitu Diskominfo dan petugas pelaksana pengelola PIP dan juga keuntungan dapat dirasakan bagi pihak penerima layanan yaitu masyarakat luas.

Inovasi PIP juga memiliki sifat kompatibel dengan kondisi yang ada pada saat ini. Kesesuaian inovasi dapat dilihat dari mudahnya sasaran inovasi tersebut dalam memahami inovasi baru yang diberikan dalam konteks ini adalah masyarakat memberikan respon positif pada inovasi PIP.

Kesulitan yang dialami petugas pelaksana pengelola PIP dalam rangka menggunakan sarana baru dari inovasi PIP cukup dapat diatasi dengan adanya monitoring dari Kepala Seksi sebagai penanggungjawab utama.

Keberadaan sarana prasarana yang ada di Gedung PIP telah teruji memberikan keuntungan atau nilai lebih dalam rangka

menunjang kegiatan pelayanan di PIP.

2. Faktor-Faktor Organisasi Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi

#### FAKTOR INTERNAL

1. Visi dan Strategi

Visi dan strategi mempengaruhi performa Diskominfo Kota Semarang dalam pencapaian visi yang telah ditentukan melalui strategi yang diwujudkan dalam bentuk inovasi, Diskominfo Kota Semarang juga dapat meningkatkan kredibilitasnya di mata publik.

2. Sumber Daya Manusia

Ketrampilan pegawai menjadi hal yang ditekankan pada Diskominfo Kota Semarang, baik pegawai Diskominfo maupun pegawai petugas pengelola PIP.

3. Struktur Organisasi

Inovasi PIP memiliki struktur organisasi yang sama dengan Diskominfo Kota Semarang. Jadi para pegawai PIP adalah pegawai Diskominfo yang berada di Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Publik.

4. Budaya Organisasi

Budaya kedisiplinan yang ditegakkan pada Diskominfo Kota Semarang memiliki dampak positif pada kredibilitas dan citra Diskominfo Kota Semarang khususnya PIP Kota Semarang.

#### FAKTOR EKSTERNAL

1. Kebijakan Negara dan Pemerintah

Regulasi yang mendasari Diskominfo Kota Semarang telah berisikan tugas, fungsi dari seluruh bidang pada Diskominfo Kota Semarang. Regulasi ini menjadi landasan hukum yang memiliki

keabsahan dan kekuatan yang besar dalam rangka mencapai tujuan bersama dari Diskominfo Kota Semarang karena didalam regulasi tersebut terdapat secara rinci tugas pokok fungsi dari masing-masing bidang, pembagian kerja secara jelas dan kewenangan yang didapatkan para pegawai Diskominfo Kota Semarang.

2. Teknologi

Teknologi yang terdapat pada Inovasi PIP adalah perwujudan hasil kerjasama berbagai pihak yang terkait. Dengan adanya Teknologi, sistem informasi yang ada di PIP sudah terkomputerisasi tidak lagi berbentuk manual seperti sebelumnya.

3. Kompetisi

Keunggulan yang dimiliki oleh Diskominfo terkait dengan inovasi PIP tentu menjadi tolak ukur tersendiri bagi instansi lain. Hal ini berdampak baik pada kredibilitas Diskominfo sebagai instansi yang berusaha memberikan pelayanan publik yang lebih baik. *Prestise* jelas dirasakan oleh Diskominfo Kota Semarang sehingga memicu instansi lain untuk mampu bersaing menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik.

#### B. SARAN

1. Perlu adanya penambahan unit IT yaitu komputer yang langsung berisi akses penuh data informasi Kota Semarang sehingga masyarakat yang tanggap teknologi dapat langsung mengakses sendiri data yang dibutuhkan tanpa harus menuju loket PPID terlebih dahulu atau bisa disebut *self-service*. Meskipun begitu, tetap dibutuhkan petugas di loket PPID mengingat kondisi masyarakat tidak semuanya

paham teknologi sehingga perlu petugas yang sigap membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan.

2. Berkaitan dengan kerumitan yang dialami oleh para pegawai petugas pelaksana PIP dengan adanya teknologi baru yang disediakan di PIP maka perlu diadakan pelatihan / *training* secara berkala sehingga para pegawai yang betugas lebih siap dan lebih mampu dalam penguasaan IT sehingga lebih cekatan, efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dengan kemampuan SDM yang memadai tentu memberikan dampak pada pelayanan yang lebih cepat dan efektif.
3. Berkaitan dengan struktur organisasi dimana para petugas pengelola PIP belum mempunyai kewenangan penuh karena kewenangan masih berpusat pada masing-masing Kepala Seksi. Hal ini berdampak pada waktu layanan yang kurang efektif namun dapat diatasi apalagi para petugas memiliki kewenangan penuh.
4. Diharapkan bahwa inovasi PIP ini dapat dilaksanakan di instansi lain diseluruh Indonesia sesuai dengan pedoman dan acuan yang ada serta ketersediaan sarana prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elu, Wilfridus B., dan Agus Joko Purwanto. 2010. *Inovasi dan Perubahan Organisasi*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen* (2<sup>nd</sup> ed.).Yogyakarta : BPFE
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep,*

*Teori dan Isu* (2<sup>nd</sup> ed.). Yogyakarta: Gava Media

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed.rev. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. 2010. Semarang: FISIP UNDIP

Subkhi,Ahmad., dan Mohammad Jauhar. 2013. *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Prestasi Pustakaraya

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suwarno, Yogi. 2008.*Inovasi di Sektor Publik*.Jakarta : STIA-LAN Press

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, & Perubahan Organisasi)*. Bandung : Alfabeta