



MODUL PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK DESAIN PELAYANAN PUBLIK

**KEMENTERIAN AGAMA
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
TAHUN 2020**



MODUL

PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK

DESAIN PELAYANAN PUBLIK

**KEMENTERIAN AGAMA
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT (Tuhan Yang Maha Esa). Berkat rahmat dan hidayah-Nya, Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama telah berhasil menyelesaikan penyusunan Modul Diklat Teknis Administrasi. Keberhasilan ini tidak lepas dari ketepatan dalam memenuhi target perencanaan pelaksanaan dan evaluasi akhir kegiatan penyusunan Modul.

Modul ini dapat diselesaikan berkat kontribusi berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terimakasih yang setinggi – tingginya kepada para pengelola dan pelaksana kegiatan serta khususnya kepada penyusun Modul. Semoga karya ini menjadi sumbangan berharga dalam mewujudkan kualitas diklat di Kementerian Agama.

Substansi materi yang diuraikan dalam modul ini adalah pengejawantahan dari Kurikulum dan Silabus (Kursil) diklat yang telah disusun sebelumnya. Modul ini kami pandang telah berhasil menuangkan standar kompetensi, indicator keberhasilan dan uraian materu kursil sehingga cukup memenuhi kebutuhan peserta diklat dalam memahami materi yang diajarkan oleh fasilitator

Kami berharap, modul ini dapat membantu peserta diklat dalam proses belajar mengajar baik Ketika pembelajaran klasikal maupun saat belajar mandiri. Modul ini juga akan menuntun fasilitator dalam memberikan materi serta tidak menutup kemungkinan mengembangkannya sesuai kebutuhan. Dengan demikian, modul ini tidak lagi menjadi satu-satunya sumber belajar sehingga pembelajaran akan semakin menarik, kaya kreatifitas dan memberikan inspirasi baik kepada peserta diklat maupun fasilitator.

Sebagai buah karya manusia, tentu Modul ini tidak sempurna. Untuk itu, kami mohon maaf jika masih terdapat kekurangan sekaligus mengharapkan kepada seluruh pembaca, khususnya peserta diklat dapat memberikan kritik dan saran perbaikan demi penyempurnaannya.

Semoga Modul ini bermanfaat untuk kita semua, dan selamat membaca.

Jakarta, Desember 2020
Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi



Dr. H. Rudi Subiyantoro, M.Pd



KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 184 TAHUN 2020
TENTANG

MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kementerian Agama diperlukan bahan ajar dalam bentuk modul;
- b. bahwa modul pendidikan dan pelatihan teknis administrasi sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini diperlukan sebagai bahan ajar pendidikan dan pelatihan teknis administrasi Pusdiklat Tenaga Administrasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b dipandang perlu menetapkan Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama tentang Modul Pendidikan dan Pelatihan Teknis Administrasi Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 5, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

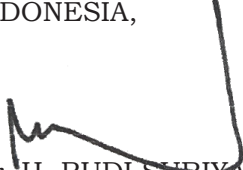
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.02/2019 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2020;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama sebagaimana telah diubah terakhir Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama;
9. Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penetapan Pejabat Pembuat Komitmen Pada Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama Tahun Anggaran 2020;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA TENTANG MODUL DIKLAT TEKNIS ADMINISTRASI TAHUN 200
- KESATU : Modul Pendidikan dan pelatihan teknis administrasi tahun 2020 sebagaimana terlampir merupakan bahan ajar dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis administrasi
- KEDUA : Modul Pendidikan dan pelatihan teknis administrasi tahun 2020 sebagaimana terlampir pada diktum kesatu terdiri dari 24 (dua puluh empat) modul;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Desember 2020

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA,


Dr. H. RUDI SUDIYANTORO, M.Pd.

Tembusan
Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama di Jakarta.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT
KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR 184 TAHUN 2020
TENTANG MODUL DIKLAT TEKNIS
ADMINISTRASI TAHUN 2020

MODUL DIKLAT TEKNIS ADMINISTRASI:

No.	Judul Modul
1.	Modul Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
2.	Modul Penilaian Kinerja Berbasis Elektronik
3.	Modul Indikator Organisasi dan Indikator Kinerja Pegawai
4.	Modul Inovasi Dalam Kepemimpinan
5.	Modul Harga Perkiraan Sendiri (HPS)
6.	Modul Draf Kontrak
7.	Modul Adendum Kontrak
8.	Modul Sengketa, Pemutusan Kontrak, Pembayaran Kontrak
9.	Modul Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik
10.	Modul Design Pelayanan Publik
11.	Modul Implementasi dan Pengawasan Pelayanan Publik
12.	Modul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
13.	Modul Indeks Kepuasan Masyarakat
14.	Modul Konsep Dasar SOP
15.	Modul Penyusunan SOP
16.	Modul Perencanaan dan Pengadaan Pegawai
17.	Modul Pemberdayaan Pegawai
18.	Modul Penempatan dan Mutasi Pegawai
19.	Modul Hak dan Kewajiban Pegawai
20.	Modul Sistem Informasi Kepegawaian
21.	Modul Dasar-dasar Penulisan KTI
22.	Modul Referensi Penyusunan KTI
23.	Modul Penelusuran Informasi Ilmiah dan Manajemen Referensi
24.	Modul Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah dan Pembimbingan

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TENAGA ADMINISTRASI BADAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA,


Dr. H. RUDI SUBYANTORO, M.Pd.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	iii
Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Nomor 184 Tahun 2020	iv
Lampiran Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Nomor 184 Tahun 2020.....	vi
Daftar Isi	vii
Petunjuk Penggunaan Modul.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Deskripsi Singkat.....	3
C. Hasil Belajar.....	3
D. Indikator Keberhasilan.....	3
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	4
BAB II IDENTIFIKASI DAN KLASIFIKASI JENIS LAYANAN PUBLIK.....	5
A. Identifikasi dan Klasifikasi Jenis Layanan Publik.....	5
B. Latihan	8
C. Rangkuman	8
D. Evaluasi Materi Pokok 1	9
E. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	9
BAB III STANDAR PELAYANAN PUBLIK.....	10
A. Format Standar Pelayanan Publik.....	10
B. Unsur-Unsur Standar Pelayanan Publik	11
C. Service Delivery	12
D. Manufacturing.....	16
E. Berita Acara Kesepakatan Antara Penyelenggara dan Masyarakat Penerima Layanan.....	17
F. Latihan.....	19
G. Rangkuman.....	19
H. Evaluasi Materi Pokok 2	19
I. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	19

BAB IV INOVASI PELAYANAN PUBLIK.....	21
A. Definisi Inovasi.....	21
B. Inovasi Pelayanan Publik.....	22
C. Peranan Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	30
D. Latihan	32
E. Rangkuman	32
F. Evaluasi Materi Pokok 3.....	33
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	33
 BAB V PENUTUP.....	 34
A. Kesimpulan	34
B. Evaluasi Materi Pokok 1 dan Materi Pokok 2	34
C. Kunci Jawaban	37
D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	37
 DAFTAR PUSTAKA	 38

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Untuk memudahkan mempelajari isi modul, Pembaca diharapkan untuk memperhatikan hal-hal di bawah ini, sebagai berikut:

1. Baca dan pahami terlebih dahulu materi latar belakang masalah, deskripsi singkat, tujuan pembelajaran, kompetensi dasar, indikator keberhasilan, peta kompetensi, materi pokok dan sub materi pokok, sebelum dilanjutkan membaca materi-materi berikutnya.
2. Cari, baca, dan pahami beberapa literatur baik buku maupun jurnal yang berkenaan dengan Pelayanan Publik
3. Pelajarilah seluruh isi materi dengan baik, jika belum paham atau masih menemukan kesulitan maka ulangi sekali lagi
4. Bacalah materi dalam modul ini secara runtut dan tidak melompat-lompat atau bolak balik agar Pembaca memperoleh pemahaman yang komprehensif
5. Bila perlu, pelajarilah modul ini secara berkelompok sehingga memperkaya pemahaman dan pengalaman belajar Pembaca
6. Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan penguasaan materi, Pembaca harus mengerjakan latihan, evaluasi materi pokok dan evaluasi kegiatan belajar secara mandiri
7. Dalam mengerjakan evaluasi materi pokok dan evaluasi kegiatan belajar, Pembaca diminta untuk tidak melihat kunci jawaban terlebih dahulu. Jika evaluasi materi pokok dan evaluasi kegiatan belajar telah dikerjakan, cocokkan jawaban Pembaca dengan kunci jawaban yang telah tersedia.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semangat Reformasi Birokrasi telah menciptakan semangat membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semua pihak yang berkepentingan baik masyarakat penerima layanan maupun lembaga penyedia layanan telah berupaya memperbaiki kualitas layanannya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam rangka mewujudkan *good governance* serta semakin meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya, Kementerian Agama juga bersemangat untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di setiap unit kerjanya. Dengan tujuan untuk melakukan berbagai langkah strategis dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Secara makro, pemerintah senantiasa memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam delapan (8) area perubahan Reformasi Birokrasi pemerintah bertujuan melakukan perbaikan kepada delapan (8) area meliputi perundang-undangan, organisasi, tata laksana, sumber daya manusia, akuntabilitas kerja, penguatan pengawasan, manajemen perubahan serta reformasi dalam pelayanan publik.

Fokus dalam reformasi di peningkatan kualitas pelayanan publik adalah yang bertujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih mudah dan lebih berkualitas. Pemerintah juga telah mengeluarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mengakselerasi pelayanan publik di Indonesia. Peraturan-peraturan tersebut dikeluarkan untuk mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang prima. Hal itu dilakukan dengan membenahi kualitas kinerja aparatur pemerintah melalui transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengingat tantangan yang dihadapi saat ini baik sektor swasta dan publik cukup berat. Dilihat dari segi geografis, Indonesia memiliki luas

wilayah 5.455.675,22 km² dengan jumlah pulau 17.504 dan total penduduk Indonesia 267,7 juta (Wikipedia). Bila dilihat dari peringkat daya saing Indonesia turun ke posisi 40 di tahun 2020 padahal di tahun 2019 di posisi 32 dari 63 negara berdasarkan data dari International Institute for Management Development (IMD) World Competitiveness Ranking 2020.

Dalam Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 memberikan amanat kepada Ombudsman Republik Indonesia untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik baik badan swasta atau perorangan serta pemerintah termasuk BUMD, BUMN dan BHMN yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruh atau sebagian dananya berasal dari APBD atau APBN. Ombudsman sesuai Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 melakukan kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan yang bertujuan untuk proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Dimana Peraturan Presiden salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN

Hasil penilaian dan pemeriksaan Ombudsman pada tahun 2019 bahwa Kementerian Agama (Kemenag) telah berhasil mendapat anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi dari Ombudsman Republik Indonesia pada layanan birokrasi kategori Kementerian dengan nilai 92,05. Ombudsman membagi penilaian tingkat kepatuhan dalam 3 zona yaitu zona merah bila mendapat nilai 0-50 yang artinya tingkat kepatuhan rendah, zona kuning dengan nilai 51-80 dengan arti tingkat kepatuhan sedang dan zona hijau sebagai tanda tingkat kepatuhan tinggi bila mendapat nilai 81-100.

Artinya dengan nilai 92.05 Kemenag masuk dalam zona hijau sebagai tanda tingkat kepatuhan tinggi. Penghargaan tersebut diberikan pada acara 'Seminar Propartif dan Penganugerahan Predikat Kepatuhan Tahun 2019' di Hotel JS Luwansa, Jl. H.R Rasuna Said, Jakarta. Ombudsman menilai Kementerian Agama telah menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Penilaian tersebut juga memperhatikan tentang beberapa fasilitas yang ada di beberapa kantor lembaga terkait.

Ini merupakan pencapaian dan amanat yang luar biasa bagi Kementerian Agama agar semakin meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan

publiknya dan dapat memberikan layanan sesuai standar minimal yang telah ditetapkan pemerintah. Peningkatan pelayanan masyarakat adalah salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi. Aspek yang paling mendasar dari reformasi pelayanan publik adalah reformasi pola pikir yaitu pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari berorientasi pada pemerintah, menjadi berorientasi pada masyarakat. Mengingat cakupan dan wewenang kementerian agama yang bersifat nasional dari pusat hingga daerah sehingga seluruh ASN di lingkungan Kementerian Agama perlu memahami tantangan menjaga amanah ini. Dengan memperhatikan hal di atas, maka disusunlah kurikulum silabus dan modul Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Kementerian Agama untuk mengakomodir kebutuhan aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

B. Deskripsi Singkat

Modul ini membahas tentang Desain Pelayanan Publik yang mana akan membahas tentang tiga (3) materi pokok antara lain Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik, standar pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah *brainstorming*, ceramah, diskusi, tanya jawab dan presentasi. Dengan total Jam Pelajaran sebanyak 9 Jp.

C. Hasil Belajar

Setelah membaca modul ini, peserta diharapkan mampu mendesain Pelayanan Publik dengan mengidentifikasi jenis jenis pelayanan publik, membuat standar pelayanan publik, serta membuat inovasi pelayanan publik.

D. Indikator Keberhasilan

Adapun 9ublic9or keberhasilan adalah setelah mempelajari modul ini maka diharapkan peserta dapat

1. Mengidentifikasi jenis jenis pelayanan 9ublic;
2. Menetapkan standar pelayanan 9ublic;
3. Merancang inovasi pelayanan 9ublic.

E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Adapun Modul Desain Pelayanan terdiri dari 3 materi pokok dan 3 sub materi pokok antara lain :

1. Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik
2. Standar Pelayanan Publik
 - A. Format Standar Pelayanan Publik;
 - B. Unsur Unsur Standar Pelayanan Publik;
 - C. Service Delivery (6 aspek);
 - D. Manufacturing (8 aspek);
 - E. Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan
3. Inovasi Pelayanan Publik
 - A. Definisi Inovasi;
 - B. Inovasi Pelayanan Publik;
 - C. Peran Inovasi dalam Pelayanan Publik

BAB II

IDENTIFIKASI DAN KLASIFIKASI JENIS LAYANAN PUBLIK

Setelah membaca pokok bahasan yang kedua ini, peserta diharapkan mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan jenis - jenis pelayanan publik.

A. Identifikasi dan Klasifikasi Jenis Layanan Publik

Beragam sumber yang ada terkait dengan identifikasi dan klasifikasi jenis-jenis pelayanan publik. Bila merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 bahwa definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan, ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimana di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari BUMN atau BUMD serta instansi. Pelayanan tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis pelayanan dengan didasarkan pada ciri - ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama dengan membagi Jenis Layanan Publik menjadi tiga (3) antara lain : (1) Pelayanan barang publik, (2) Pelayanan jasa publik dan (3) Pelayanan administratif.

1. Pelayanan Barang Publik

Jenis pelayanan barang publik adalah kegiatan mengolah dan atau menyediakan bahan berwujud fisik termasuk juga distribusi dan menyampaikannya secara langsung kepada konsumen (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan. Kegiatan tersebut secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berwujud fisik atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya.

Pelayanan barang publik di lingkungan Kementerian Agama merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Adapun pelayanan barang publik yang dilakukan Kementerian Agama meliputi :

- a. Penyediaan sarana prasarana bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus untuk mengakses layanan di lingkungan Kementerian Agama;
- b. Pelayanan bantuan madrasah dan pondok pesantren;
- c. Pelayanan bantuan rumah ibadah dan kitab suci;
- d. Pelayanan bantuan sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama;

2. Pelayanan Jasa Publik

Jenis pelayanan jasa publik merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pelayanan jasa publik yang diberikan Kementerian Agama adalah keperluan masyarakat yang dilakukan dengan sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Adapun bermacam jenis pelayanan jasa publik di lingkungan Kementerian Agama adalah seperti tersebut di bawah ini :

- a. Rekomendasi penggunaan tenaga asing;
- b. Pelayanan keagamaan konghuchu;
- c. Pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an;
- d. Pelayanan informasi dan dokumentasi;
- e. Rekomendasi izin peliputan/dokumentasi media asing;
- f. Rekomendasi izin kunjungan, izin tinggal bagi orang asing di bidang agama;
- g. Rekomendasi penyelenggaraan kegiatan, bantuan asing bagi Ormas keagamaan dan pendirian ormas keagamaan;
- h. Rekomendasi belajar di luar negeri;

- i. Pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri;
 - j. Pelayanan haji di dalam negeri;
 - k. Pelayanan haji di Arab Saudi;
 - l. Pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama ;
3. Pelayanan Administratif
- Jenis pelayanan administratif meliputi kegiatan mencatat, mendokumentasikan, meneliti, mengambil keputusan dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produl akhir naskah, dokumen, rekomendasi, perijinan, sertifikat, keterangan dan dokumen lainnya yang diberikan oleh unit pelayanan. Pelayanan administratif yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang juga diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang keagamaan meliputi:
- a. Pengadaan barang secara elektronik;
 - b. Rekrutmen CPNS;
 - c. Izin pendirian madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - d. Izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Islam;
 - e. Akreditasi Perguruan Tinggi Agama Islam dan prodi;
 - f. Penilaian ijazah luar negeri;
 - g. Legalisasi ijazah madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - h. Pelayanan pemberian dan perpanjangan izin PIHK, PPIU, dan KBIH;
 - i. Pelayanan pendaftaran haji;
 - j. Sertifikasi produk halal;
 - k. Pelayanan pencatatan nikah dan rujuk;
 - l. Legalisasi buku nikah;
 - m. Pelayanan administrasi wakaf;
 - n. Akreditasi Perguruan Tinggi Agama dan prodi;
 - o. Izin pendirian sekolah dan Perguruan Tinggi Agama ;

- p. Izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Kristen;
- q. Legalisasi ijazah sekolah dan Perguruan Tinggi Agama
- r. Pelayanan izin denominasi baru, dan
- s. pelayanan pengaduan masyarakat.
- t. dan lain lain.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa terdapat berbagai jenis pelayanan publik yang dilakukan pada Kementerian Agama.

B. LATIHAN

Dalam kelompok 3 – 5 orang diskusikan Kembali berbagai cara untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasi jenis jenis pelayanan public di unit kerja saudara.

C. RANGKUMAN

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 membagi jenis - jenis pelayanan publik menjadi tiga (3) yaitu (1) Pelayanan barang publik, (2) Pelayanan jasa publik dan (3) Pelayanan administratif. Jenis pelayanan barang publik adalah kegiatan mengolah dan atau menyediakan bahan berwujud fisik termasuk juga distribusi dan menyampaikannya secara langsung kepada konsumen (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan. Kegiatan tersebut secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berwujud fisik atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Jenis pelayanan jasa publik merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pelayanan jasa publik yang diberikan Kementerian Agama adalah keperluan masyarakat yang dilakukan dengan sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Jenis pelayanan administratif meliputi kegiatan mencatat, mendokumentasikan, meneliti, mengambil keputusan dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produl akhir naskah, dokumen, rekomendasi,

perijinan, sertifikat, keterangan dan dokumen lainnya yang diberikan oleh unit pelayanan.

D. EVALUASI

1. Sebutkan jenis - jenis pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 ?
2. Identifikasi pelayanan barang publik yang dilakukan Kementerian Agama ?
3. Klasifikasikan pelayanan jasa publik yang dilakukan Kementerian Agama ?

E. UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkanlah jawaban Anda dengan kunci jawaban evaluasi materi pokok-1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar, kemudian gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi kegiatan belajar tersebut.

1.

$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban yang benar}}{\text{jumlah soal}} \times 100\%$
--

Arti tingkat penguasaan:

1. 91 % s.d. 100% = baik sekali
2. 81 % s.d. 90,00 % = baik
3. 71 % s.d. 80,99 % = cukup
4. 61 % s.d. 70,99 % = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 81% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan kegiatan belajar selanjutnya. Bagus! Jika masih di bawah 81%, Anda harus mengulangi materi kegiatan belajar tersebut, terutama bagian yang belum dikuasai.

BAB III

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Setelah membaca pokok bahasan yang ketiga ini, peserta diharapkan mampu membuat standar pelayanan publik yang sesuai dengan format standar pelayanan public, unsur-unsur standar pelayanan public, service delivery (6 aspek), manufacturing (8 aspek), berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan

A. Format Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian tentang layanan yang diberikan, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Standar pelayanan memiliki sasaran agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

Prinsip standar pelayanan terdiri dari sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Yang dimaksud dengan sederhana adalah dimana Standar Pelayanan dapat dengan mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas. Partisipatif maksudnya penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan. Berkelanjutan adalah Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Transparansi adalah Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Keadilan yang dimaksud merupakan Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dalam mengimplementasikan prinsip standar pelayanan perlu kita mengetahui bagaimana Format Standar Pelayanan. Hal ini bisa kita lihat dari tabel dibawah ini tentang Contoh Format Standar Pelayanan :

Contoh Format Standar Pelayanan
Standar Pelayanan “x”
(Diisi Sesuai Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Dasar Hukum :

NO	URAIAN		
1	Persyaratan	:	1... 2...
2	Prosedur	:	 (Digambarkan dalam bentuk flow chart)
3	Waktu Pelayanan	:	
4	Biaya Pelayanan	:	
5	Produk Pelayanan	:	
6	Pengelolaan Pengaduan	:	 (Informasi cara penyampaian pengaduan)

B. Unsur – Unsur Standar Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

- a. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahani, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan;

- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus;
- f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

C. Service Delivery

Pada bab kedua, peserta telah membaca mengenai bahasan jenis-jenis pelayanan publik. Selanjutnya pada modul Desain Pelayanan Publik di Bab 3 ini akan membahas mengenai standar pelayanan publik dengan memahami Service Delivery (6 aspek), Manufacturing (8 aspek) serta Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/4/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki asas-asas antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjelaskan mengenai aspek, indikator dan bobot indeks pelayanan publik. Terdapat enam (6) aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu diketahui sebagai standar pelayanan publik. Keenam (6) aspek tersebut antara lain :

1. Aspek Kebijakan Pelayanan
2. Aspek Profesionalisme SDM
3. Aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik
5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan
6. Aspek Inovasi

ASPEK 1. KEBIJAKAN PELAYANAN

Dalam aspek pertama yaitu Kebijakan Pelayanan, terdapat tiga (3) kelompok yaitu Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat. Bobot yang diberikan dalam aspek pertama sebesar tiga puluh (30) persen. Adapun indikatornya meliputi :

Kelompok 1 yaitu Standar Pelayanan memiliki enam (6) indikator antara lain :

1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik
2. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)
3. Sistem antrian
4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder)
5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.
6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
8. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)

Adapun untuk kelompok 2 yaitu Maklumat Pelayanan. Dengan indikatornya yaitu tersedia maklumat pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Untuk kelompok 3 yaitu Survei Kepuasan Masyarakat memiliki empat (4) indikator antara lain :

1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM
2. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.
3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.
4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.

ASPEK 2. PROFESIONALISME SDM

Dalam aspek kedua yaitu Profesionalisme SDM, terdapat lima (5) kelompok yaitu Kompetensi, Responsifitas, Kode Etik, Penghargaan dan Sanksi, serta Budaya Pelayanan. Bobot yang diberikan dalam aspek kedua sebesar delapan belas (18) persen. Kelompok 1 yaitu Kompetensi. Indikator yang dimiliki yaitu tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan. Kelompok 2 yaitu Responsifitas. Dalam kelompok dua (2) memiliki dua (2) indikator antara lain pelaksana layanan yang responsif waktu. dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan). Kelompok 3 yaitu Kode Etik. Dalam kelompok tiga memiliki indikator yaitu tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan. Kelompok 4 yaitu Penghargaan dan Sanksi. Dalam kelompok empat memiliki dua (2) indikator yaitu pemberian penghargaan dan pemberian sanksi. Kelompok 5 yaitu Budaya Pelayanan. Dengan indikatornya yaitu budaya pelayanan.

ASPEK 3. SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK

Dalam aspek ketiga yaitu sarana prasarana pelayanan publik, terdapat empat (4) kelompok yaitu Parkir dan Ruang Tunggu, Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus, Sarana Penunjang Lain, dan Sarana *Front Office*. Bobot yang diberikan dalam aspek ketiga sebesar lima belas (15) persen. Kelompok 1 yaitu Parkir dan Ruang Tunggu. Dalam kelompok satu memiliki tiga (3) indikator yaitu tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses, Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman dan Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai. Kelompok 2 yaitu Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus. Dengan indikatornya yaitu tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Kelompok 3 yaitu Sarana

Penunjang Lain. Dalam kelompok tiga memiliki indikator yaitu tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/ nursery, arena bermain anak, kantin/ *photocopy*/ toko ATK. Kelompok 4 yaitu sarana *front office*. Dalam kelompok empat memiliki dua (2) indikator yaitu tersedia sarana *front office* untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka serta tersedia sarana *front office* untuk layanan pengaduan tatap muka.

ASPEK 4. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Dalam aspek keempat yaitu sistem informasi pelayanan publik, terdapat dua (2) kelompok yaitu Sistem Informasi Elektronik dan Sistem Informasi Non Elektronik. Bobot yang diberikan dalam aspek keempat sebesar lima belas (15) persen.

Kelompok 1 yaitu Sistem Informasi Elektronik. Dalam kelompok satu memiliki empat (4) indikator antara lain :

1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.
2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.
3. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs
4. Pemutakhiran data dan informasi situs

Kelompok 2 yaitu Sistem Informasi Non Elektronik. Dengan indikatornya yaitu tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat

ASPEK 5. KONSULTASI DAN PENGADUAN

Dalam aspek kelima yaitu konsultasi dan pengaduan, terdapat dua (2) kelompok yaitu Konsultasi dan Pengaduan. Bobot yang diberikan dalam aspek kelima sebesar lima belas (15) persen. Kelompok 1 yaitu Konsultasi. Dalam kelompok satu memiliki dua (2) indikator antara lain tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat serta tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses. Kelompok 2 yaitu Pengaduan. Dalam kelompok dua memiliki dua (2) indikator yaitu tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat

serta tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.

ASPEK 6. INOVASI

Dalam aspek keenam yaitu inovasi. Terdapat satu (1) indikator dalam aspek keenam yaitu inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V. Bobot yang diberikan dalam aspek keenam sebesar tujuh (7) persen.

D. Manufacturing (8 aspek)

Standar Pelayanan Publik juga memiliki 8 aspek antara lain : dasar hukum, sarana prasarana / fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelayanan.

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana prasarana / fasilitas

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

c. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman,

d. Pengawasan internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh/pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

e. Jumlah pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

f. Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi / UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

h. Evaluasi kinerja pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Manufacturing 8 aspek inilah yang menjadi bagian dalam komponen Standar Pelayanan Publik.

E. Berita Acara Kesepakatan Antara Penyelenggara dan Masyarakat Penerima Layanan

Dalam melakukan pelayanan publik penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan :

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh

penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat. Dan

- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email) dan kotak pengaduan.

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan.

Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Adapun contoh format Berita Acara Kesepakatan Antara Penyelenggara dan Masyarakat Penerima Layanan adalah sebagai berikut :

Contoh :

Berita Acara Kesepakatan Layanan Publik(tulis jenis pelayanan publik apa yang akan diberikan).... di Unit Organisasi(tempat penyelenggara pelayanan publik)

Nomor :

Tanggal :

1. Jam Layanan :

2. Standar Waktu Pelayanan

Layanan(tulis jenis pelayanan publik apa yang akan diberikan)....

Jenis Layanan	Keperluan	Layanan (SOP)	Waktu yang Diperlukan	Waktu Layanan	Biaya

F. LATIHAN

Dalam kelompok Buatlah standar pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan kemampuan unit kerja saudara.

G. RANGKUMAN

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki asas asas antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam melakukan pelayanan publik penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan beberapa ketentuan.

H. EVALUASI

1. Jelaskan 6 aspek dalam service delivery Standar Pelayanan Publik?
2. Jelaskan 8 aspek dalam manufacturing Standar Pelayanan Publik ?
3. Desainlah Standar Pelayanan Publik di unit kerja saudara.

I. UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkanlah jawaban Anda dengan kunci jawaban evaluasi materi pokok-1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar, kemudian gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi kegiatan belajar tersebut.

2.

$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban yang benar}}{\text{jumlah soal}} \times 100\%$
--

Arti tingkat penguasaan:

1. 91 % s.d. 100% = baik sekali
2. 81 % s.d. 90,00 % = baik
3. 71 % s.d. 80,99 % = cukup
4. 61 % s.d. 70,99 % = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 81% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan kegiatan belajar selanjutnya. Bagus! Jika masih di bawah 81%, Anda harus mengulangi materi kegiatan belajar tersebut, terutama bagian yang belum dikuasai.

BAB IV

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Peserta diharapkan mampu membuat inovasi pelayanan publik dengan memahami definisi inovasi, inovasi pelayanan publik, dan peran inovasi dalam pelayanan publik.

A. Definisi Inovasi

Pengertian Inovasi dalam kamus Bahasa Indonesia adalah memasukkan atau pengenalan hal-hal yang baru, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Menurut Rogers (2003), menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, gagasan, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Halvorsen (2005) menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi yaitu : sifat kebaruan (novelty) dari sebuah produk dan inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis. Selanjutnya Shapiro (2002) melihat inovasi sebagai sebuah keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan. Berinovasi dengan melihat lima elemen kapabilitas inovasi yaitu : strategi, pengukuran, proses, sumberdaya manusia, dan teknologi. Sedangkan menurut Albury (2003) mendefinisikan secara sederhana inovasi sebagai *new ideas that work*. Hal ini berarti inovasi memang berhubungan erat dengan ide baru yang bermanfaat, yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektif dan kualitas. Robbins (2007) memfokuskan inovasi pada tiga hal utama yaitu gagasan baru terhadap fenomena yang sedang terjadi, produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan, serta upaya perbaikan yang terus menerus sehingga bisa dirasakan manfaatnya.

Peter Thiel pendiri PayPal, penulis Zero to One (2014) menyebutkan ada dua jenis Inovasi yaitu Inovasi “0 to 1” dan inovasi “1 to n”. Inovasi 0 to 1 adalah inovasi .yang menghasilkan sesuatu yang sama sekali baru, sesuatu yang fresh dan ganjil karena belum pernah ada sebelumnya. Inovasi ”0 ke 1” jauh lebih rumit karena tidak ada satu pun orang yang pernah melakukannya. Ini berbeda dengan inovasi ”1 ke n” dimana cukup meniru atau menyempurnakan sesuatu yang telah ada. Untuk

mewujudkan inovasi ”0 ke 1”, tidak perlu memiliki teori, formula, ataupun panduan yang bisa diikuti. Semuanya serba gelap, tak berpola, dan sarat ketidakpastian.

B. Inovasi Pelayanan Publik

Belakangan ini marak sekali sedang didengung – dengungkan semangat untuk melakukan Inovasi baik di Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepada masyarakat masih banyak masalah yang ditimbulkan. ASN belum memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan memberikan image berbelit-belit dan lambat “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah” (Siagian, Patologi Birokrasi, 1996;39). Stigma seperti ini masih sering muncul dalam pelayanan di birokrasi kita, masih banyaknya aparat yang cuek atau tidak tanggap terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat, belum lagi disaat jam jam pelayanan dimulai banyak aparat yang tidak ada di tempat duduk dan memberikan pelayanan dengan maksimal, ramah dan sopan. Seharusnya seorang aparatur mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan standar etika yang telah ditentukan dan tidak bertindak sendiri karena alasan kebiasaan atau meneruskan tradisi yang ada. Seorang aparatur dianggap etis apabila ia menguji dan mempertanyakan standar standar etis yang digunakan dalam membuat keputusan, dan tidak mendasarkannya kepada kebiasaan dan tradisi yang ada (Leys dalam Keban : 1994). Hal hal tersebut yang perlu dibenak dan menjadi pemikiran untuk berubah dengan melakukan reformasi terhadap pelayanan diaerah melalui melakukan inovasi dalam pelayanan publik.

Permasalahan diatas sebenarnya tidak perlu terjadi apalagi saat ini kita sudah memasuki masa Reformasi Birokrasi dimana semua elemen diminta untuk berubah dan berevolusi mental. Salah satu caranya adalah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Yang sebenarnya diharapkan para aparatur bisa lebih sensitif untuk mampu memberikan pelayanan yang excellent. Sudah tidak lagi hanya pelayanan prima namun sudah harus mampu menjadi pelayanan excellent yang memberikan pelayanan publik diatas rata-rata seperti yang dilakukan oleh swasta.

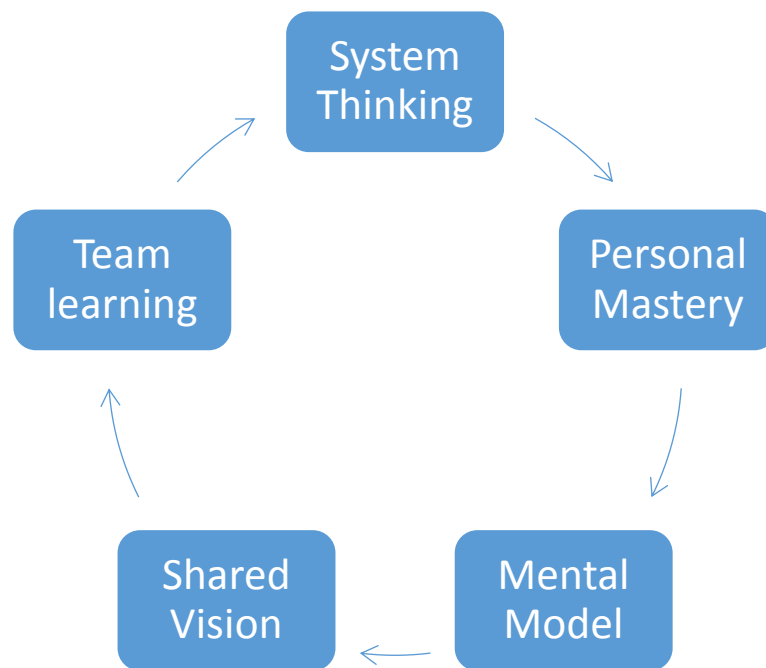
Ini menjadi tantangan yang harus dijawab oleh seluruh elemen baik pemerintah pusat dan daerah, untuk melakukan inovasi, perubahan dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam bab ini akan membahas pentingnya inovasi dalam pelayanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik di organisasi pemerintah ditentukan tidak hanya penciptaan pengetahuan baru, tetapi juga mendifusi ide baru dan aplikasi pengetahuan tersebut dalam konteks baru yang merubah metode kerja untuk memecahkan masalah organisasi (Newell, 2002:146). Lebih lanjut Halvorsen (2005) membagi tipologi inovasi di sektor publik ke dalam enam kelompok, yaitu : pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, inovasi konseptual, dan perubahan radikal. Sedangkan Hartley (2005) mengidentifikasikan tujuh jenis inovasi adalah inovasi produk, inovasi layanan, inovasi proses (cara – cara baru dimana proses organisasi dirancang), inovasi posisi (konteks baru bagi pengguna), inovasi strategis (tujuan baru atau tujuan organisasi), inovasi di pemerintahan (bentuk - bentuk baru dalam pengaturan warga, dan inovasi retorik).

John Bessant dan Joe Tidd, 2007, menyatakan bahwa *Innovation is driven by the ability to see connections, to spot opportunities and to take advantage of them. Innovation is also strongly associated with growth. Innovation does make a huge difference to organizations of all shapes and sizes*. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam melakukan Inovasi harus dapat melihat peluang dan mengambil manfaat dari inovasi yang telah dilakukan. Inovasi sendiri juga tidak membuat perbedaan yang besar dari bentuk dan ukuran dalam sebuah organisasi.

Inovasi administrasi negara dapat diartikan sebagai proses memikirkan dan mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan kepentingan publik yang original, penting, dan berdampak (HIAN, LAN, 2014). Kebijakan Inovasi yang dirumuskan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 387 mengacu pada prinsip antara lain peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai – nilai kepatuhan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Kemampuan organisasi untuk berkompetisi dan mengikuti perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi pastinya perlu dukungan dari individu-individu yang ada di dalam organisasi tersebut. Seperti yang disebutkan oleh Ducker (1992), bahwa pada saat ini kita berada pada zaman revolusi komunikasi, dan berarti bahwa organisasi harus memiliki pengetahuan eksplisit (know how) dan pengetahuan tacit (know why). Serta ilmu yang dimiliki oleh setiap individu di dalam organisasi adalah kunci keberhasilan untuk meningkatkan kesejahteraan organisasi dan kesejahteraan para individu di dalamnya. Individu yang merupakan asset terbesar di dalam perusahaan dituntut dapat terus belajar untuk mengembangkan karakter pribadi dan juga memberdayakan keseluruhan potensi yang dimiliki yang nantinya akan berpengaruh besar terhadap kemajuan organisasi. Ketika organisasi mendukung dengan aktif seluruh proses pembelajaran dan juga eksplorasi pengetahuan yang dilakukan oleh individu yang ada di dalamnya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan sebagai organisasi pembelajar. Organisasi Pembelajar adalah organisasi yang mampu mendorong individu di dalamnya untuk terus belajar dan mengembangkan kompetensi diri sehingga para individu yang ada di dalamnya dapat mendorong organisasi untuk terus maju dan berkembang. Pedler, Boydell dan Burgoyne mendefinisikan bahwa organisasi pembelajar adalah sebuah organisasi yang memfasilitasi pembelajaran dari seluruh anggotanya dan secara terus menerus mentransformasikan diri. Sedangkan Marquardt mengartikan organisasi pembelajar adalah organisasi yang anggotanya mempunyai kemampuan dan keinginan belajar yang tinggi dan dilakukan bersama untuk memperbaiki kinerja secara berkelanjutan. Sebagai organisasi pembelajar, suatu organisasi harus dapat mendorong para anggotanya untuk terus beradaptasi untuk menghadapi setiap perubahan lingkungan dan kemajuan yang ada. Peter Senge (1994) menyebutkan untuk menjadi organisasi pembelajar, organisasi dapat mengaplikasikan lima disiplin ilmu atau yang sering dikenal dengan The Fifth Discipline, yaitu penguasaan pribadi, membagi visi, model mental, berfikir sistem, dan pembelajaran kelompok.



1. Personal Mastery / Penguasaan Pribadi .

Organisasi hanya dapat berkembang apabila para anggota yang berada di dalamnya memiliki keinginan dan kemampuan untuk terus belajar. Dengan disiplin penguasaan pribadi berarti individu di dalam organisasi terus memfokuskan diri untuk meningkatkan kemampuan dan kapabilitas diri dengan belajar dan memfokuskan energi untuk terus menerus memperdalam visi pribadi. Disiplin ini sangat diperlukan, karena untuk tetap dapat bersaing di era global, perusahaan harus memiliki anggota yang memiliki kompetensi yang tinggi.

2. Mental Model / Model Mental Mental model merupakan suatu disiplin yang menggambarkan proses penilaian pribadi berdasarkan asumsi dan generalisasi yang ditangkap yang dapat mempengaruhi individu dalam melakukan sebuah tindakan dan pengambilan keputusan. Disiplin mental model ini melatih individu untuk dapat mengkomunikasikan pemikiran atau asumsi secara efektif sehingga dapat mempengaruhi orang lain.

2. Mental Model / Model Mental . Mental model merupakan suatu disiplin yang menggambarkan proses penilaian pribadi berdasarkan asumsi dan generalisasi yang ditangkap yang dapat mempengaruhi individu dalam melakukan sebuah tindakan dan pengambilan keputusan. Disiplin mental model ini melatih individu untuk dapat

mengkomunikasikan pemikiran atau asumsi secara efektif sehingga dapat mempengaruhi orang lain.

3. Shared Vision / Membagi visi Disiplin ini menggambarkan begitu besar dan pentingnya peranan seorang pemimpin sebagai penentu arah organisasi. Membagi tujuan organisasi dengan cara mengkomunikasikannya kepada seluruh anggota organisasi yang ada di dalamnya adalah tugas penting pemimpin. Karena dengan mengkomunikasi visi organisasi, pemimpin sudah menumbuhkan kesadaran jangka panjang para anggota organisasi untuk terus maju dan berkembang.
4. Team Learning / Pembelajaran Kelompok Dengan adanya proses pembelajaran secara bersama-sama, organisasi telah mempererat ikatan bagi seluruh anggota didalamnya dengan melakukan dialog dan mentransfer ilmu yang dimiliki secara perseorangan. Dan dengan adanya dialog tersebut para anggota dapat terus meningkatkan kompetensinya masing-masing. Peter Senge menyebutkan bahwa, bukan hanya menciptakan hasil yang baik untuk organisasi, tetapi anggota dengan bersama -sama dapat lebih cepat menyerap informasi dan tumbuh lebih cepat dari pada melakukan proses pembelajaran secara pribadi atau perseorangan.
5. System Thinking / Berfikir Sistem Berfikir sistem merupakan landasan terpenting yang dapat mengintegrasikan setiap individu, kegiatan, serta disiplin yang ada di dalam organisasi. Karena tanpa mengaplikasikan berfikir sistem, individu di dalam organisasi hanya melihat segala sesuatu yang ada secara parsial tanpa melihat dengan cara keseluruhan. Sehingga individu tidak dapat melihat sebuah organisasi sebagai sebuah proses yang dinamis.

Dari uraian di atas, bisa digaris bawahi bahwa inovasi diperlukan oleh private maupun publik sektor salah satunya di Kementerian Agama. Agar tercipta inovasi di setiap organisasi tentu tidak lepas dari peran pimpinan serta anggota dalam organisasi tersebut. Supaya inovasi terus dapat dihasilkan membutuhkan pula organisasi pembelajar salah satunya dengan mengaplikasikan lima disiplin ilmu yaitu penguasaan pribadi, membagi visi, model mental, berfikir sistem, dan pembelajaran kelompok.

Secara konseptual pelayanan memiliki beberapa karakteristik antara lain, yaitu:

a. *Service are Intangible (Pelayanan adalah tidak kasat mata)*

Karakteristik pertama ini menunjukkan bahwa pelayanan atau jasa sesungguhnya bersifat *intangible*, tidak dapat dilihat, atau tidak dapat disentuh karena tidak tampak dalam wujud fisik sebagaimana barang. Sifat utama ini kemudian dilengkapi dengan komplemen wujud fisik atau barang agar penilaian pelanggan terhadap suatu pelayanan menjadi lebih pasti, Contoh pelayanan kesehatan secara *intangible* adalah hanya bisa dinilai baik setelah pasien sembuh dari sakitnya, namun agar calon pasien dapat memastikan bahwa pelayanan kesehatan di suatu RS itu baik, maka disertakan pula komplemen ruang tunggu, obat-obat, sosok dokter, dan seterusnya. Contoh lain pelayanan hotel, komplemen yang melekat adalah kondisi kamar dan fasilitasnya. Bila dilihat dari range dibawah ini pelayanan atau jasa sifat atau karakteristiknya bisa kombinasi keduanya.

b. *Services are Inseparable and Co-Productive*

Pelayanan tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dan konsumsi. Oleh karena itu, baik penyedia pelayanan maupun penerima pelayanan secara aktif terlibat dalam proses penyediaan pelayanan baik input maupun output pelayanan (Carlzon, 1987; Gronroos, 2000). Misalnya, pada proses pelayanan pengobatan atau jasa Rumah Sakit, pelanggan dapat dilibatkan dalam pemilihan dokter, obat-obatan, bahkan ruang rawat inap yang dikehendaki oleh pelanggan. Demikian juga dalam jasa pelayanan perjalanan atau traveling, pelanggan terlibat dalam memilih tujuan, biaya, dan design perjalanan.

c. *Services are variable (for heterogeneous)*

Oleh karena sifatnya yang *intangible* dan selalu melibatkan partisipasi pelanggan dalam prosesnya, maka pelayanan jasa menjadi sangat bervariasi, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sementara karakteristik utama dari barang produksi massal khususnya proses yang dilaksanakan di sistem pabrik atau dari *line* produksi misalnya mobil, baju, makanan dan lain-lain, berada secara detail dibawah standarisasi baku (*homogeneity*).

d. *Services are perishable*

Karakteristik pelayanan ini terkait dengan sifatnya yang tidak dapat disimpan, seperti halnya barang. Hal ini terkait dengan sifatnya yang selain intangible juga memiliki design yang variatif, sehingga tidak memungkinkan untuk disimpan. Contoh pelayanan Rumah sakit dan hotel, akan habis dengan sendirinya pada saat si pelanggan selesai menikmatinya. Sangat berbeda dengan pelayanan barang, misalnya makanan, pakaian dan seterusnya, pelanggan masih bisa menyimpan barang-barang tersebut untuk dinikmati pada waktu yang berbeda tanpa harus mengulangi membeli pada produsen.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Berdasarkan atas penjelasan di atas, maka dibutuhkan adanya pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada penerima layanan (masyarakat). Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik yang professional, yaitu:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan darisatuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

C. Peranan Inovasi dalam Pelayanan Publik

Dalam era *Volatility, Uncertainty, Complexity*, dan *Ambiguity*, semua aspek diuntut untuk berinovasi, serba cepat, adaptif dan *agile* termasuk dalam Pelayanan Publik. Revolusi industri 4.0 mendorong transformasi menuju penggunaan teknologi digital dan internet. Saat ini tidak hanya sektor swasta saja yang mendorong penggunaan teknologi namun juga sektor publik juga semakin agile dengan memberikan pelayanan menggunakan teknologi digital seperti e-government, smart city, pelayanan yang bersifat satu pintu atau satu atap dan pelayanan publik bersifat digital.

Pemerintah Indonesia di Tahun 2020 ingin menggenjot kembali perekonomiannya yang menurun mengingat laporan terakhir Global Competitiveness Index (GCI) 2019 menyebutkan peringkat daya saing Indonesia turun ke posisi 50 dari posisi 45 pada sebelumnya. Tak

hanya penurunan peringkat, skor daya saing Indonesia juga turun meski tipis 0,3 poin ke posisi 64,6. Laporan GII 2020 yang disusun oleh World Intellectual Property Organization (WIPO) juga menempatkan Indonesia ranking ke 85 dalam hal inovasi. Inilah yang memacu Kementerian PAN & RB setiap tahun rutin untuk membuat kompetisi inovasi dalam pelayanan publik bagi pemerintah pusat dan daerah yang diikuti oleh semua Kementerian, Lembaga dan Daerah di seluruh Indonesia. Salah satu tujuannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun kategori Inovasi Pelayanan Publik ada empat (4) yaitu Kategori Tata Kelola Pemerintahan, Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Perbaikan kesejahteraan sosial dalam penyelesaian masalah-masalah sosial, dan Pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui kontak langsung dengan masyarakat yang manfaatnya dirasakan langsung. Hal inilah yang mendorong banyak Kementerian, Lembaga dan Daerah berbondong-bondong untuk menciptakan Digital Pelayanan Publik.

E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis dan Lembaga pemerintah yang lain. Secara umum e-Government didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (juga disebut digital government, online government atau transformational government). Yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, kalangan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah (LAN, 2019).

Tentu untuk membuat inovasi atau perubahan tidaklah mudah. Kotler dalam bukunya *Leading Change* memberikan delapan (8) tahapan untuk menciptakan perubahan besar antara lain :

1. menetapkan makna urgensi
2. membentuk koalisi pengarah
3. mengembangkan visi dan strategi
4. mengkomunikasikan visi dan perubahan
5. memberdayakan banyak orang untuk melakukan tindakan
6. menghasilkan keuntungan jangka pendek

7. mengkonsolidasikan pencapaian-pencapaian dan menghasilkan lebih banyak perubahan
8. mencanangkan pendekatan-pendekatan baru dalam culture

Inovasi atau perubahan ini dapat dilakukan dalam delapan (8) jenis inovasi yaitu inovasi hubungan, teknologi, SDM, struktur organisasi, produk, konseptual, metode dan proses.

Inovasi dalam pelayanan publik ini tentu setiap kementerian, lembaga dan daerah memiliki ciri khas dan tujuan masing-masing disesuaikan dengan visi misi organisasi. Perubahan atau inovasi yang dilakukan juga diharapkan memiliki kebermanfaatan bagi organisasi dan masyarakat secara umum. Agar inovasi pelayanan publik dapat berjalan seperti yang diharapkan maka harus mengidentifikasi aspek pendorong dan penghambat baik yang bisa datang dari eksternal maupun internal. Karena di setiap perubahan maka akan ada pihak pihak yang resisten. Kreitner dan Kinicki (2001) mendefinisikan resistensi terhadap perubahan sebagai suatu reaksi emosional / perilaku yang muncul sebagai respon terhadap munculnya ancaman, baik nyata atau imajiner bila terjadi perubahan pada pekerjaan rutin. Sehingga hambatan yang akan timbul harus dapat di antisipasi.

D. LATIHAN

Dalam kelompok Buatlah desain inovasi pelayanan public di unit kerja anada dalam masa pandemic ini.

E. RANGKUMAN

Inovasi diperlukan oleh private maupun publik sektor salah satunya di Kementerian Agama. Agar terciptat inovasi di setiap organisasi tentu tidak lepas dari peran pimpinan serta anggota dalam organisasi tersebut. Supaya inovasi terus dapat dihasilkan membutuhkan pula organisasi pembelajar salah satunya dengan mengaplikasikan lima disipin ilmu yaitu penguasaan pribadi, membagi visi, model mental, berfikir sistem, dan pembelajaran kelompok.

Inovasi dalam pelayanan publik diperlukan agar organisasi publik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga bisa meningkatkan daya saing Indonesia. Dalam melakukan inovasi pelayanan publik tentu

membutuhkan strategi agar inovasinya dapat berjalan sesuai dengan perencanaan.

F. EVALUASI

1. Jelaskan maksud dari definisi Inovasi ?
2. Jelaskan tujuan melakukan inovasi dalam pelayanan publik ?
3. Uraikan tahapan dalam mendesain inovasi pelayanan publik ?

G. UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT

Cocokkanlah jawaban Anda dengan kunci jawaban evaluasi materi pokok-1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar, kemudian gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi kegiatan belajar tersebut.

3.

$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban yang benar}}{\text{jumlah soal}} \times 100\%$
--

Arti tingkat penguasaan:

1. 91 % s.d. 100% = baik sekali
2. 81 % s.d. 90,00 % = baik
3. 71 % s.d. 80,99 % = cukup
4. 61 % s.d. 70,99 % = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 81% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan kegiatan belajar selanjutnya. Bagus! Jika masih di bawah 81%, Anda harus mengulangi materi kegiatan belajar tersebut, terutama bagian yang belum dikuasai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai seorang ASN perlu untuk memahami hakekat abdi masyarakat yang memberikan pelayanan publik yang baik seperti apa. Pemahaman mengenai tugas pokok fungsi serta visi misi organisasi di Lingkungan Kementerian Agama juga perlu dimiliki. Sehingga dapat mengidentifikasi dan mengklasifikasi jenis pelayanan publik apa saja yang ada di unit kerja masing-masing.

Pelayanan publik juga memiliki standar yang harus kita pahami. Hal tersebut meliputi 6 aspek service delivery, 8 aspek manufacturing dan Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan publik sesuai standar.

Dalam era revolusi industri 4.0 tentu pelayanan publik juga mengalami banyak perubahan. Perubahan tersebut lazim dikenal sebagai inovasi. Inovasi pelayanan publik dalam masa sekarang cenderung memaksimalkan teknologi digital yang sering kita sebut sebagai e-governance atau pelayanan publik digital. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang agile. Setiap perubahan tentu akan mendapatkan dukungan serta hambatan. Disitula peran kita agar mampu mengatasi hambatan yang ada. Sehingga tujuan inovasi pelayanan publik dapat terwujud sesuai perencanaan.

B. Evaluasi Materi Pokok

1. Setiap Kementerian / Lembaga dan Daerah memiliki peraturan tentang Pelayanan Publik. Begitu pula di lingkungan Menteri Agama. Manakah dibawah ini yang mengatur tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama...
 - a. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013
 - b. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014

- c. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015
 - d. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2013
2. Sebutkan Jenis Layanan Publik ...
 - a. Pelayanan Excellent, Pelayanan Jasa Publik, Pelayanan Terpadu
 - b. Pelayanan Barang Publik, Pelayanan Jasa Publik, Pelayanan Terpadu
 - c. Pelayanan Barang Publik, Pelayanan Prima, Pelayanan Administratif
 - d. Pelayanan Barang Publik, Pelayanan Jasa Publik, Pelayanan Administratif
 3. Manakah yang termasuk jenis Pelayanan Barang Publik ...
 - a. Legalisasi buku nikah
 - b. Akreditasi Perguruan Tinggi Agama Buddha dan prodi
 - c. Penyediaan sarana prasarana bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus untuk mengakses layanan di lingkungan Kementerian Agama
 - d. Pelayanan informasi dan dokumentasi
 4. Manakah yang termasuk jenis Pelayanan Jasa Publik...
 - a. Pelayanan bantuan madrasah dan pondok pesantren
 - b. Pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama
 - c. Pelayanan pemberian dan perpanjangan izin PIHK, PPIU, dan KBIH
 - d. Pelayanan bantuan rumah ibadah dan kitab suci
 5. Manakah yang termasuk jenis Pelayanan Administratif...
 - a. Akreditasi Perguruan Tinggi Agama Buddha dan prodi
 - b. Rekomendasi izin kunjungan, izin tinggal bagi orang asing di bidang agama
 - c. Pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama
 - d. Pelayanan bantuan sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama

6. Manakah yang termasuk aspek dalam Service Delivery ...
 - a. Aspek jaminan pelayanan
 - b. Aspek kompetensi pelaksana,
 - c. Aspek Profesionalisme SDM
 - d. Aspek dasar hukum
7. Manakah yang termasuk aspek dalam Manufacturing ...
 - a. Aspek Kebijakan Pelayanan
 - b. Aspek Pengawasan Internal
 - c. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik
 - d. Aspek Inovasi
8. Inovasi merupakan sifat kebaruan (novelty) dari sebuah produk dan inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis. Hal ini dikemukakan oleh ...
 - a. Rogers
 - b. Shapiro
 - c. Albury
 - d. Halvorsen
9. Terdapat dua jenis Inovasi yaitu Inovasi “0 to 1” dan inovasi “1 to n”. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh...
 - a. Peter Senge
 - b. Peter Thiel
 - c. Kotler
 - d. Rogers
10. Peter Senge (1994) menyebutkan untuk menjadi organisasi pembelajar, organisasi dapat mengaplikasikan lima disiplin ilmu atau yang sering dikenal dengan The Fifth Discipline. Manakah yang bukan termasuk di dalamnya ...
 - a. Penguasaan Pribadi
 - b. Membagi Visi
 - c. Model Mental
 - d. Pembelajaran Individu

C. Kunci Jawaban

1. A
2. D
3. C
4. B
5. A
6. C
7. B
8. D
9. B
10. D

D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi yang diberikan dalam modul ini merupakan konsep dan pemahaman. Untuk dapat menerapkannya dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan perannya maka peserta perlu mengikuti keseluruhan materi dalam program Pelayihan Teknik Pelayanan Publik dengan pendekatan belajar partisipasi aktif. Selain itu, diharapkan peserta selalu mengembangkan diri dengan membaca bahan-bahan referensi terkait lainnya untuk memperkaya pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Halvorsen, Thomas. 2005. *On The Differences between Public and Private Sector Innovation*. Publin report, Oslo.
- John Bessant and Joseph Tidd. 2007. *Innovation and Entrepreneurship*. England : John Wiley & Sons.
- Keban, Yeremias T. 1994. Pengantar Administrasi Publik. Program MAP UGM. Yogyakarta.
- LAN. 2019. Pelayan Publik Digital.
- Mulgan, G. and Albury, D. 2003. *Innovation in the Public Sector, The Strategy Unit*, Cabinet Office, London, UK
- Peter Thiel, Blake Masters. 2014. *Zero To One*. USA.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Organizational Behavior*. 12th Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*, 5th Edition. Simon and Schuster.
- Roy dan Amy. 2012. Pelayanan Publik. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Shapiro, Stephen, M. 2002. *Innovation : A Blue Print for Surviving And Thriving in an Age of Change*. New York : Mc-Graw Hill.
- Siagian, Sondang P, 1996. *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, USA - New York: Doubleday.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013
Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<https://mediaindonesia.com/read/detail/328988-peringkat-daya-saing-indonesia-turun-ke-posisi-40>

<https://balitbangdiklat.kemenag.go.id/berita/kemenag-raih-predikat-kepatuhan-tinggi-dari-ombudsman>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--hasil-penilaian-survei-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>

