



MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MADYA

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

**Teguh Ariyadi, S.Sos., M.Si
Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H**



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK, NOVEMBER 2021**



MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MADYA

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

**Teguh Ariyadi, S.Sos., M.Si
Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H**

Editor:

Anggi Hartati



BPSDM KUMHAM PRESS

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MADYA
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Teguh Ariyadi, S.Sos., M.Si

Dwi Prasetyo Santoso, S.H., M.H

ISBN : 978-623-5716-59-6

Editor:

Anggi Hartati

Penyunting:

Dr. Asep Kurnia

Desain Sampul dan Tata Letak

Sopi Ahyar

Penerbit :

BPSDM KUMHAM Press

Jl. Raya Gandul No. 4 Kec. Cinere - Kota Depok

Telp. +62 217540123

Email humas.bpsdmkumham@gmail.com

Distributor Tunggal :

CV. Alindra Putra Perkasa

Jl. KH. M. Usman No. 8B, Kukusan, Kota Depok

Email cv.alindraputraperkasa@gmail.com

Cetakan Pertama, November 2021

Hak Cipta © dilindungi Undang-Undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya telah terselesaikan. Modul ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam memenuhi kompetensi yang dibutuhkan oleh Penyuluh Hukum, guna meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya ini merupakan strategi pendokumentasian *tacit* dan *explicit knowledge* yang merupakan bagian dari aset intelektual organisasi sehingga keberadaannya diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran peserta secara mandiri, pengayaan materi pelatihan dan peningkatan kemampuan organisasi dalam konteks pengembangan kompetensi yang terintegrasi dengan pengembangan karir.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya ini dapat menjadi sumber belajar guna memenuhi hak dan kewajiban pengembangan kompetensi paling sedikit 20 Jam Pelajaran (JP) dalam 1 tahun bagi setiap pegawai. Hal ini sebagai implementasi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam kesempatan ini, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan kontribusinya

dalam penyelesaian modul ini. Segala kritik dan saran sangat kami harapkan guna peningkatan kualitas Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya ini. Semoga modul ini dapat berkontribusi positif bagi para pembacandan Aparatur Sipil Negara pemangku jabatan Penyuluh Hukum.

Selamat Membaca. Salam Pembelajar.

Depok, November 2021

Kepala Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Hukum
dan Hak Asasi Manusia,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dr. Asep Kurnia

NIP. 19661119 198603 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bire.bssn.go.id/verifikasi>

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta kerja keras Tim Penyusun Modul dan Editor sehingga berhasil disusun Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”.

Modul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” merupakan salah satu implementasi dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai *leading sector* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Penyusunan modul ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pembelajaran yaitu memberikan kebebasan bagi para insan pembelajar untuk meningkatkan pengetahuan.

Dengan tersusunnya Modul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” ini, diharapkan dapat membantu tenaga pengajar dalam menyusun desain pembelajaran yang dinamis, aktual dan interaktif serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman para Penyuluh Hukum dalam pelaksanaan tugas dan fungsi para peserta pelatihan.

Atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia, kami mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan Editor yang telah bekerja keras menyusun Modul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” ini serta Narasumber yang telah memberikan rewiu dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan Modul ini.

Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi peserta dan tenaga pengajar Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya.

Depok, November 2021

Kepala Pusat Pengembangan Pendidikan
dan Pelatihan Fungsional Hukum dan HAM,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Hendra Ekaputra, A.Md.IP.,S.H.,M.H.

NIP. 19721224 199902 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA SAMBUTAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Deskripsi Singkat	2
C. Manfaat Modul.....	2
D. Tujuan Pembelajaran.....	2
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	3
F. Petunjuk Penggunaan Modul.....	4
BAB II PERILAKU KOMUNIKASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK	5
A. Perilaku Birokrasi.....	5
B. Komunikasi Birokrasi.....	7
C. Kualitas Pelayanan Publik	8
1. Pengertian Kualitas.....	8
2. Upaya Menjamin Kualitas Dengan Standar Layanan.....	9
D. Latihan.....	14
E. Rangkuman.....	14
F. Evaluasi.....	15
G. Umpan Balik	16
H. Tindak Lanjut	16

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK.....	17
A. Inefisiensi Birokrasi.....	18
B. Kendala Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	20
C. Latihan.....	23
D. Rangkuman.....	24
E. Evaluasi.....	24
F. Umpan Balik	24
G. Tindak Lanjut.....	24
BAB IV INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK	25
A. Survei Kepuasan Masyarakat	26
B. Beberapa Inovasi Pelayanan Publik.....	28
1. Inovasi Peraturan Perundang-undangan dalam Pelayanan Publik	28
2. <i>E-government</i>	30
3. Mal Pelayanan Publik	31
4. Pembangunan Role Model Melalui Zona Integritas.....	32
5. Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyuluhan Hukum.....	24
C. Latihan.....	36
D. Rangkuman	36
E. Evaluasi.....	37
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	37
BAB IV PENUTUP.....	39
A. Simpulan.....	39
B. Tindak Lanjut.....	39
KUNCI JAWABAN	41
DAFTAR PUSTAKA	45

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan pelayanan publik dari masyarakat semakin meningkat. Makin maraknya penggunaan teknologi informasi membuat masyarakat dapat semakin mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini membuat masyarakat semakin menyadari hak dan kewajibannya. Semakin tingginya kesadaran masyarakat ini berdampak pada semakin tingginya tuntutan kepada pemerintah akan pelayanan publik yang berkualitas.

Isu pelayanan publik memang selalu menarik untuk dibahas karena menjadi salah satu indikator penilaian administrasi pemerintahan. Menurut Thoha, baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.¹ Dengan demikian, pelayanan publik dapat menjadi cerminan dari kinerja pemerintah.

Hal ini tentunya perlu disikapi pemerintah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk melakukan upaya memberikan pelayanan publik secara cepat dan akurat. Pemerintah juga dituntut melakukan perbaikan-perbaikan atas berbagai kelemahan dalam pelayanan publik untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat.

¹ Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya. 2019. Hal.2

Oleh karena itu modul tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik perlu disusun. Modul ini sangat diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada para aparatur pemerintahan, khususnya pada Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Madya, agar terus meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat.

B. Deskripsi Singkat

Modul ini membahas tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri dari perilaku komunikasi birokrasi pelayanan publik, analisis masalah pelayanan publik, dan inovasi dalam pelayanan publik.

C. Manfaat Modul

Modul ini bermanfaat sebagai panduan para peserta pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan publik.

D. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil belajar

Setelah mempelajari modul ini peserta dapat meningkatkan kompetensinya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Indikator hasil belajar:

- a. mengidentifikasi berbagai masalah dalam Pelayanan Publik.

- b. mengidentifikasi berbagai strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi Pokok dan Sub Materi Pokok yang disajikan dalam modul ini terdiri dari:

1. Perilaku Komunikasi Birokrasi Pelayanan Publik
 - a. Perilaku Birokrasi
 - b. Komunikasi Birokrasi
 - c. Kualitas Pelayanan Publik
 - 1) Pengertian Kualitas
 - 2) Upaya Menjamin Kualitas dengan Standar Layanan
2. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik
 - a. Inefisiensi Birokrasi
 - b. Kendala Pemanfaatan Teknologi Informasi
3. Inovasi dalam Pelayanan Publik
 - a. Inovasi Peraturan Perundang-undangan dalam Pelayanan Publik
 - b. *E-government*
 - c. Mal Pelayanan Publik
 - d. Pembangunan Role Model Melalui Zona Integritas
 - e. Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyuluhan Hukum

F. Petunjuk Penggunaan Modul

1. Baca keseluruhan isi modul ini bab demi bab secara bertahap agar dapat memahami isinya;
2. Lakukan diskusi dan praktek mandiri dengan sesama peserta pelatihan agar bisa lebih memahami isi modul.

BAB II

PERILAKU KOMUNIKASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

Indikator Keberhasilan: Setelah mempelajari BAB II pada modul ini peserta diharapkan dapat menjelaskan perilaku birokrasi, komunikasi birokrasi, dan kualitas pelayanan publik

A. Perilaku Birokrasi

Bagian ini akan dibahas tentang perilaku birokrasi, mulai dari pengertian perilaku dan birokrasi yang pada akhirnya terbangun pemahaman tentang perilaku birokrasi.

Pengertian perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan.² Jadi, pembahasan masalah perilaku adalah pembahasan tentang kegiatan atau aktivitas manusia yang timbul karena adanya rangsangan atau respon terhadap lingkungan.

Birokrasi sendiri memiliki arti:

1. *Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah yang berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan*
2. *Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang banyak liku-likunya, menurut tata aturan (adat dan sebagainya)³*

² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perilaku>

³ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/birokrasi>

Menurut **Max Weber, ahli politik dan sosiolog asal Jerman**, birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang.⁴

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa birokrasi memiliki beberapa unsur, yaitu:

1. cara kerja pemerintahan
2. aparatur
3. peraturan perundang-undangan.

Birokrasi sendiri dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini didasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan:

“Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

Mengacu pada beberapa unsur di atas, dapat ditarik kesimpulan tentang perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi dapat dimaknai sebagai segala aktifitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

⁴ <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3867885/birokrasi-adalah-entitas-penting-suatu-negara-ini-pengertiannya-menurut-para-ahli>

B. Komunikasi Birokrasi

Bagian ini akan membahas lebih jauh tentang komunikasi birokrasi. Pembahasan ini penting karena komunikasi birokrasi adalah salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Komunikasi sendiri memiliki beberapa pengertian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami; hubungan; kontak⁵. Menurut Herdiansyah, komunikasi pada dasarnya adalah suatu tindakan untuk mengekspresikan ide, informasi, pengetahuan, pikiran dan perasaan, serta pemahaman apa yang diungkapkan oleh orang lain yang melibatkan pihak pengirim dan penerima pesan, baik verbal maupun nonverbal yang bisa terjadi dalam satu-satu atau kelompok.⁶

Komunikasi birokrasi, berdasarkan konsep-konsep di atas, dapat dimaknai sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan oleh aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pengiriman pesan ini, jika diperluas, bisa berupa pesan verbal maupun nonverbal, serta bisa disampaikan melalui media elektronik maupun secara tatap muka.

Komunikasi birokrasi adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Pemerintah akan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat jika masyarakat memahami bentuk-

⁵ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi>

⁶ Herdiansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.2015. Hal.13

bentuk layanan publik yang diberikan. Layanan produk dan jasa yang diberikan akan lebih berkualitas jika aparatur pemerintah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada masyarakat. Menurut Ahmad Fuad Afdhal (2003: 131)⁷ “Komunikasi dalam pekerjaan sangat esensial dalam proses untuk membangun kualitas jasa dan produk.”

Oleh karenanya, aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Komunikasi yang baik akan mampu membangun kualitas layanan pemerintah, baik dalam bentuk jasa maupun barang.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Bagian ini akan membahas berbagai tentang pengertian tentang kualitas pelayanan publik dan upaya menjamin kualitas. Konsep-konsep tentang kualitas pelayanan diambil dari peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli untuk kemudian diambil kesimpulan tentang hal-hal yang terkait dengan kualitas pelayanan publik dan upaya untuk menjamin kualitas pelayanan publik tersebut.

1. Pengertian Kualitas

Perlu dipahami terlebih dahulu pengertian tentang kualitas. Goetsch and Davis (2006: 5)⁸ berpendapat bahwa belum ada definisi yang dapat diterima secara universal, meski demikian mereka telah merumuskan pengertian: “*Quality is a dynamic*

⁷ Dalam Lembaga Administrasi Negara, Hal. 86

⁸ Lembaga Administrasi Negara. *Komitmen Mutu : Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta. 2015. Hal. 14.

state associated with products, services, people, processes, and environments that meets or exceeds expectation.” Menurut definisi tersebut, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan. Menurut KBBI⁹, kualitas memiliki 2 (dua) arti:

- a. tingkat baik buruknya sesuatu; kadar.
- b. derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu.

Berdasarkan 2 (dua) pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai penilaian baik buruknya suatu produk, jasa, termasuk di orang-orang yang terlibat di dalamnya, proses, dan lingkungan sekelilingnya.

Kualitas juga bersifat dinamis. Setiap orang dapat memiliki penilaian berbeda terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Hal ini dipengaruhi oleh banyak hal seperti tingkat pendidikan, ekonomi, dan juga budaya.

2. Upaya Menjamin Kualitas Dengan Standar Layanan

Bagian ini akan dibahas tentang upaya-upaya pemerintah menjamin kualitas pelayanan publik. Upaya ini penting agar pemerintah dapat memberikan pelayanan maksimal dan dapat diterima serta dinilai baik oleh masyarakat yang dilayani.

Mengingat penilaian kualitas adalah suatu yang dinamis maka diperlukan suatu standar layanan baku yang mampu

⁹ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>

menyatukan berbagai penilaian yang ada di masyarakat. Standar penilaian baku atas pelayanan publik diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan sehingga masyarakat diharapkan memiliki standar penilaian yang sama terhadap kualitas pelayanan publik.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tata kerja aparatur pemerintah. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Pasal 1 angka 1, pelayanan publik memiliki pengertian:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik memiliki beberapa ruang lingkup. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki beberapa ruang lingkup. Pasal 3 aturan tersebut menyatakan, ruang lingkup meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Berdasarkan aturan tersebut, dapat ditarik intisari dari konsep pelayanan publik, bahwa pada dasarnya pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan administratif.

Terkait standar layanan, pemerintah juga telah menetapkan standar layanan untuk menjamin kepastian dan kualitas pelayanan publik. Adanya jaminan kepastian dan kualitas ini akan membuat birokrasi memperoleh kepercayaan masyarakat.

Pemerintah, dalam rangka menjamin kualitas pelayanan publik, telah menetapkan standar layanan publik dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Tujuannya adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Pengertian standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.¹⁰

Berdasarkan aturan tersebut, standar pelayanan yang dilakukan pemerintah memiliki beberapa prinsip, yaitu:

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

¹⁰ Bab II Penjelasan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- b. **Partisipatif.**
Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. **Akuntabel.**
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. **Berkelanjutan.**
Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. **Transparansi.**
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. **Keadilan.**
Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) adalah standar layanan yang berhubungan dengan pengguna pelayanan.¹¹ Standar

¹¹ Bab III Penjelasan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

layanan ini memiliki beberapa komponen yang terkait dengan penyampaian layanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjabarkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) yang meliputi:

- a. Persyaratan
Berupa syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.
- c. Jangka waktu pelayanan
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- d. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/ atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses

f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat diselenggarakan dalam bentuk antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

D. Latihan

Amati bentuk-bentuk perilaku komunikasi birokrasi pelayanan publik yang Saudara ketahui. Jelaskan perilaku komunikasi birokrasi pelayanan publik tersebut berdasarkan standar layanan

E. Rangkuman

Birokrasi memiliki beberapa unsur. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. cara kerja pemerintahan
2. aparatur
3. peraturan perundang-undangan.

Perilaku birokrasi dapat dimaknai sebagai segala aktifitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Komunikasi birokrasi, berdasarkan konsep-konsep di atas, dapat dimaknai sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan oleh aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pengiriman pesan ini, jika diperluas, bisa berupa pesan verbal maupun nonverbal, serta bisa disampaikan melalui media elektronik maupun secara tatap muka.

Kualitas bersifat dinamis. Setiap orang dapat memiliki penilaian berbeda terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Hal ini dipengaruhi oleh banyak hal seperti tingkat pendidikan, ekonomi, dan juga budaya. Mengingat penilaian kualitas adalah suatu yang dinamis maka diperlukan suatu standar layanan baku yang mampu menyatukan berbagai penilaian yang ada di masyarakat. Standar penilaian baku atas pelayanan publik diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan sehingga masyarakat diharapkan memiliki standar penilaian yang sama terhadap kualitas pelayanan publik.

F. Evaluasi

1. Jelaskan unsur-unsur birokrasi dan makna perilaku birokrasi!
2. Jelaskan pengertian komunikasi birokrasi!
3. Jelaskan prinsip-prinsip standar pelayanan berdasarkan aturan hukum yang berlaku!

G. Umpan Balik

Cocokkanlah jawaban Saudara dengan pedoman jawaban evaluasi yang terdapat di bagian akhir modul ini. Jika belum, Saudara harus mengulangi materi bab ini, terutama bagian yang belum dikuasai.

H. Tindak Lanjut

Apabila tingkat penguasaan materi sudah tercapai, Anda dapat meneruskan dengan kegiatan belajar pada bab selanjutnya.

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

Indikator Keberhasilan: *Setelah mempelajari BAB III pada modul ini peserta diharapkan dapat menganalisis permasalahan pelayanan publik*

Bab ini akan membahas berbagai permasalahan dalam pelayanan publik. Menurut Robi Cahyadi Kurniawan, dalam salah satu tulisannya di sebuah jurnal ilmiah yang berjudul: “*Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*”¹² setidaknya ada tiga masalah dalam pembangunan di Indonesia. Masalah pertama adalah birokrasi yang masih gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat dan investor. Masalah kedua adalah korupsi. Menurutnya, masih banyak penyelenggara negara yang menyalahgunakan pengelolaan keuangan negara. Masalah ketiga adalah infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharannya.

Berangkat dari tiga kondisi itu masalah pelayanan publik dapat dikategorikan dalam 2 (dua) permasalahan besar. Masalah korupsi dan birokrasi yang gemuk dapat dimasukkan dalam inefisiensi birokrasi. Masalah kedua, adalah infrastruktur. Sebagaimana telah dibahas pada bab sebelumnya tentang perilaku komunikasi, maka

¹² Robi Cahyadi Kurniawan. Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1, Januari-Juni 2016. Universitas Lampung

pada bab ini dikhususkan pada infrastruktur yang terkait dengan komunikasi birokrasi yaitu permasalahan yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi.

A. Inefisiensi Birokrasi

Inefisiensi birokrasi dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang mana terjadi pemborosan dalam cara kerja pemerintahan. Ada beberapa pengertian yang perlu dipahami terkait dengan inefisiensi birokrasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inefisiensi berarti pemborosan; pemubaziran; ketidakefisienan¹³. Artinya inefisiensi terkait dengan unsur pemborosan, pemubaziran, atau adanya biaya atau pengeluaran yang tidak penting yang dikeluarkan. Birokrasi, seperti telah disampaikan pada bab sebelumnya, memiliki unsur-unsur tata kerja pemerintahan, aparatur, dan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, inefisiensi birokrasi dapat diartikan sebagai tindakan pemborosan yang dilakukan oleh aparatur negara terkait dengan tata kerja pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Salah satu masalah inefisiensi birokrasi adalah korupsi. Beberapa kasus korupsi seperti suap, gratifikasi masih saja terjadi. Hal ini mengakibatkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih mahal dari yang seharusnya. Hal ini menyebabkan birokrasi menjadi tidak efisien.

Global Competitiveness Report keluaran *World Economic Forum*, menempatkan korupsi dan birokrasi pemerintahan yang tidak

¹³ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inefisiensi>

efisien sebagai dua faktor teratas yang menjadi masalah bagi dunia usaha. Sementara itu, indeks inefisiensi birokrasi pemerintahan Indonesia versi Bank Dunia di angka 11,1 (dari skala 0-30). Naik dari tahun sebelumnya yaitu 9,3 yang menandakan birokrasi semakin inefisien.¹⁴

Masalah lain yang mempengaruhi inefisiensi adalah belum memadainya kualitas sumber daya manusia yang ditandai dengan rendahnya disiplin aparatur. Masih ada aparatur yang bertugas di bidang pelayanan publik yang tidak menyelesaikan tugas pelayanan tepat waktu sehingga akhirnya berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang diberikannya.

Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci utama menyukseskan terselenggaranya pelayanan publik. Terdapat salah satu tulisan di situs resmi Badan Kepegawaian Negara (BKN) menyatakan:

“Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kunci utama menyukseskan terselenggaranya pelayanan publik. SDM yang rendah secara langsung berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan publik. Bila pelayanan publik diselenggarakan seandainya, tentu susah untuk menciptakan yang namanya good governance.”¹⁵

Masalah lainnya adalah terkait dengan aturan hukum. Aturan hukum pada dasarnya dibentuk untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pemerintah. Yang terjadi justru sebaliknya, aturan baru menghadirkan persoalan baru. Aturan baru dapat

¹⁴ <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/1717/korupsi-birokrasi-dan-perburuhan-tetap-jadi-perhatian>

¹⁵ <https://manokwari.bkn.go.id/?p=368>

memberikan kewenangan baru bagi instansi tertentu yang justru dapat menjadi konflik kepentingan antar instansi. Konflik kepentingan antar instansi inilah yang menjadikan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

B. Kendala Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan dukungan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kewajiban ini dinyatakan dalam Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan: “*Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.*” Lebih jauh lagi ayat (5) pasal ini juga mewajibkan pemerintah untuk membuat informasi pelayanan publik secara terbuka dan mudah diakses.

Teknologi informasi akan mendukung pelayanan publik dalam penyebarluasan informasi. Dukungan teknologi membuat informasi dapat lebih cepat lebih luas penyebarannya. Menurut I Wayan Nitayadnya:

“Teknologi informasi sering disingkat dengan TI atau IT (information technology), dan terkadang juga disebut infotech atau telematika. Semua istilah itu mengacu pada satu makna, yaitu hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.”¹⁶

¹⁶ multilingual.kemdikbud.go.id > article > download diakses 30 Agustus 2020 jam 17.30 WIB

Teknologi pada dasarnya merupakan sarana untuk mencapai tujuan tertentu. Teknologi dapat membuat usaha untuk mencapai tujuan dapat lebih efisien. Menurut Ujianto Singgih Prayitno, dalam bukunya *Perubahan Sosial: Dinamika Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dalam Kehidupan Masyarakat*:

“Teknologi merupakan suatu sistem penggunaan sarana untuk mencapai tujuan praktis tertentu. Tujuan dari keseluruhan teknologi adalah penentuan suatu metode dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia, dengan kata lain teknologi menciptakan efisiensi, yaitu suatu teknik untuk mencapai suatu tujuan dengan cara yang efisien.”¹⁷

Pemanfaatan teknologi informasi sangat diperlukan dalam pelayanan publik di Indonesia yang masyarakatnya tersebar di berbagai pulau. Tanpa dukungan teknologi informasi, pemerintah akan kesulitan memberikan pelayanan secara fisik, *face to face* dari pulau ke pulau. Sebagaimana diketahui bahwa sebagian besar wilayah Indonesia adalah lautan. Menurut data Kementerian Kelautan dan Perikanan, Indonesia memiliki 17.499 pulau dengan luas total wilayah Indonesia sekitar 7,81 juta km². Dari total luas wilayah tersebut, 3,25 juta km² adalah lautan dan 2,55 juta km² adalah Zona Ekonomi Eksklusif. Jadi hanya sekitar 2,01 juta km² yang berupa daratan¹⁸.

Teknologi informasi ini juga penting untuk dibahas karena telah digunakan oleh lebih dari separuh penduduk Indonesia.

¹⁷ Ujianto Singgih Prayitno, 2014. “Perubahan Sosial : Dinamika Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dalam Kehidupan Masyarakat”, Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR RI, Jakarta, hlm.63.

¹⁸ <https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga-potensi-kelautan-dan-perikanan-indonesia>

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020 lalu. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Ini artinya, penetrasi internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7 persen¹⁹.

Sayangnya, teknologi informasi yang telah digunakan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia belum dimanfaatkan secara maksimal dalam pelayanan publik. Masalahnya, pemerintah masih memiliki berbagai kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi. Kendala-kendala tersebut diantaranya, data yang belum terintegrasikan, infrastruktur yang belum merata, dan lemahnya pengelolaan keamanan. Menurut Deputi Kelembagaan dan Tata Laksana Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), Rini Widyantini²⁰, Pertama, proses bisnis yang belum terintegrasikan lantaran masih rendahnya budaya berbagai data dan informasi antar instansi pemerintah. “Kendala kedua karena infrastruktur TIK belum menjangkau seluruh instansi pemerintah. Sedangkan kendala ketiga berupa lemahnya pengelolaan keamanan informasi di hampir seluruh instansi pemerintah.

¹⁹ <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>

²⁰ <https://nasional.sindonews.com/berita/1291357/15/e-government-terhambat-budaya-rendahnya-berbagai-data-informasi>

C. Latihan

Amati kedua kasus berikut. Coba identifikasi permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam pemberian layanan public, kemudian carikan upaya pemecahannya!

1. Studi kasus pertama:

Kantor Desa A memiliki kendala dalam pelayanan publik. Masalah utamanya adalah sumber daya aparatur yang sebagian besar kurang mahir menggunakan komputer. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya keluhan masyarakat tentang kesalahan pengetikan pada dokumen resmi mereka. Berdasarkan hasil pengamatan diperoleh keterangan bahwa tanggapan petugas dalam pelayanan juga masih kurang memuaskan. Masyarakat masih mengeluh soal sikap petugas yang apatis, pelayanan yang lambat dan sikap tidak menyenangkan lainnya. Di sisi lain, masih ada warga masyarakat yang kurang kooperatif. Terkadang ada warga yang memaksa untuk diberikan pelayanan meski mereka tidak memenuhi persyaratan administratif.

2. Studi kasus kedua:

Pandemi Covid-19 yang merebak telah memaksa dunia pendidikan beralih ke pembelajaran secara *online* atau daring. Masalahnya adalah pelaksanaan pembelajaran secara *online* atau daring banyak menemui kendala. Tidak semua siswa memiliki gadget. Sistem jaringan juga belum maksimal. Kendala lainnya adalah meski para siswa memiliki gadget namun sering tidak memiliki paket data akibat ketiadaan dana orang tua mengisi paket.

D. Rangkuman

Ada 2 (dua) permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam pelayanan publik, yaitu inefisiensi birokrasi dan kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi. Inefisiensi birokrasi dapat diartikan sebagai tindakan pemborosan yang dilakukan oleh aparatur negara terkait dengan tata kerja pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kendala-kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi diantaranya, data yang belum terintegrasi, infrastruktur yang belum merata, dan lemahnya pengelolaan keamanan.

E. Evaluasi

1. Jelaskan beberapa permasalahan yang mengakibatkan terjadinya inefisiensi birokrasi dalam pelayanan publik!
2. Jelaskan kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi!

F. Umpan Balik

Cocokkanlah jawaban Saudara dengan pedoman jawaban evaluasi yang terdapat di bagian akhir modul ini. Jika belum, Saudara harus mengulangi materi bab ini, terutama bagian yang belum dikuasai.

G. Tindak Lanjut

Apabila tingkat penguasaan materi sudah tercapai, Anda dapat meneruskan dengan kegiatan belajar pada bab selanjutnya.

BAB IV

INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Indikator Keberhasilan: *Setelah mempelajari BAB IV ini peserta diharapkan mampu mensimulasikan inovasi pelayanan publik*

Inovasi, dapat diartikan sebagai pembaharuan. Inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation*. Menurut kamus merriam-webster²¹, *Essential Meaning of innovation*:

1. *a new idea, device, or method*
2. *the act or process of introducing new ideas, devices, or methods.*

Inovasi, jika diterjemahkan secara bebas, dapat diartikan sebagai sesuatu yang baru baik berupa ide, perangkat, atau metode. Selain itu, inovasi juga berarti tindakan atau proses memperkenalkan ide baru, perangkat atau metode baru. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia²², inovasi memiliki 3 pengertian:

1. pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru;
2. penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat);
3. unsur yang mengalami pembaruan dalam bahasa modern.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, inti dari inovasi adalah sesuatu yang baru atau sesuatu yang berbeda dari yang sudah

²¹ <https://www.merriam-webster.com/dictionary/innovation>

²² kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi

ada sebelumnya baik berupa gagasan, perangkat, maupun metode. Terkait pelayanan publik, inovasi pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai upaya pembaharuan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk berdasarkan peraturan perundang-undangan. Upaya pembaharuan tersebut bisa terkait regulasi maupun cara atau metode baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bab ini akan menguraikan beberapa inovasi dalam birokrasi yang terkait dengan pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Inovasi ini tentunya berkaitan dengan unsur-unsur yang ada dalam birokrasi sebagaimana telah disampaikan pada bab sebelumnya yang terdiri dari cara kerja pemerintahan, aparatur, dan peraturan perundang-undangan. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik, yaitu inefisiensi birokrasi dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi.

A. Survei Kepuasan Masyarakat

Sebelum membahas inovasi pelayanan publik, perlu dipahami terlebih dulu tentang Survei Kepuasan Masyarakat, disingkat SKM karena merupakan dasar terciptanya inovasi dalam pelayanan publik. Melalui SKM kepuasan, masyarakat dapat menilai kinerja birokrasi, menyampaikan berbagai masukan dan keluhan tentang pelayanan publik. Penilaian, masukan dan keluhan masyarakat inilah yang kemudian mendasari terciptanya inovasi-inovasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan SKM didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut ini akan disampaikan sekilas tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengertian Survei kepuasan masyarakat, berdasarkan aturan tersebut, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Survei dapat menggunakan beberapa teknik, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

B. Beberapa Inovasi Pelayanan Publik

Berikut ini akan dibahas beberapa inovasi yang telah dilakukan pemerintah dalam pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan pemerintah meliputi beberapa hal: peraturan perundang-undangan, e-government, mal pelayanan publik, Pembangunan Role Model Melalui Zona Integritas, dan Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyuluhan Hukum.

1. Inovasi Peraturan Perundang-undangan dalam Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah amanat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia. Tujuan pendirian negara tersebut diantaranya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena menjadi tujuan didirikannya negara, maka negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara. Kewajiban ini dilaksanakan melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang ini merupakan salah satu inovasi peraturan perundang-undangan karena dibentuk sebagai pembaharuan untuk memenuhi kebutuhan di tengah perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat dan kehidupan bernegara yang mana pengaturannya tidak terdapat dalam undang-undang lainnya. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan telah membawa masyarakat

pada transformasi nilai yang berdampak luas. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai ini perlu disikapi untuk terus dapat membangun kepercayaan masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik ini diharapkan mampu mewujudkan tujuan negara, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi²³:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

²³ Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. E-government

Salah satu indikator keberhasilan dalam penataan tatalaksana dalam birokrasi adalah *e-government*. Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem. *E-government* sendiri adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi pegawainya, proses bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.²⁴ Target yang ingin dicapai penataan tatalaksana ini adalah:

- a. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan di instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan di instansi pemerintah; dan
- c. Meningkatnya kinerja di instansi pemerintah.

Beberapa unit eselon I dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah menggagas dibuatnya *e-government*. *E-government* pada Direktorat Jenderal Imigrasi diantaranya pelayanan izin tinggal *online*, antrian passport *online*, visa *online*, *e-pasport* dan lain sebagainya. Untuk masyarakatan juga telah diluncurkan manajemen kunjungan berbasis web dan Sistem Informasi Kerja Sama Masyarakat (Sikap).

Kantor Wilayah DKI Jakarta juga telah meluncurkan aplikasi ACSES. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kebutuhan

²⁴ Lampiran 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah

masyarakat, khususnya informasi hukum. Aplikasi ACSES merupakan aplikasi pelayanan masyarakat berbasis android untuk memperoleh layanan khususnya layanan hukum dan HAM dalam genggaman dengan cepat, mudah, transparan, serta dapat diakses dimana saja.

3. Mal Pelayanan Publik

Sejak Tahun 2017, Mal Pelayanan Publik mulai digaungkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Saat ini sudah ada 29 Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia.²⁵ Dalam Peraturan MENPAN-RB tersebut, Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik ini menjadi inovasi cara kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Mal ini menjadikan pelayanan publik dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi

²⁵ Mal Pelayanan Publik dan Maladministrasi - Ombudsman RI

biaya²⁶. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi satu kesatuan dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Masyarakat tidak perlu berpindah tempat karena terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual.

Di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, pusat layanan terpadu telah dilaksanakan di Kantor Wilayah DKI Jakarta. Pusat Layanan Terpadu hukum dan HAM DKI Jakarta, terdapat banyak layanan yang telah diterapkan seperti, pelayanan berbasis HAM dengan menyediakan fasilitas-fasilitas untuk masyarakat. Fasilitas tersebut diantaranya meliputi ruangan pelayanan konsultasi hukum, perpustakaan, dan JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum), dan layanan informasi dan pos pelayanan komunikasi masyarakat (Yankomas). Yankomas adalah layanan yang diharapkan dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pengaduan terkait hukum dan hak asasi manusia.

4. Pembangunan Role Model Melalui Zona Integritas

Agar organisasi tetap *survive*, sangat diperlukan seorang pemimpin yang dapat menjadi *role model* bagi bawahannya. Dalam teori kepemimpinan, secara sederhana arti dari kata *role model* adalah teladan.²⁷

²⁶ Pasal 1 angka 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²⁷ [Role Model Leadership \(kemenkeu.go.id\)](http://kemenkeu.go.id)

Agar dapat menjadi *role model*, pemimpin harus memiliki integritas. Pengertian integritas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan; kejujuran²⁸ Dengan demikian, pemimpin yang berintegritas adalah pemimpin yang berwibawa karena kejujuran, kemampuan, dan potensi yang dimilikinya.

Salah satu upaya membangun *role model* adalah dengan membangun Zona Integritas, disingkat ZI. Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.²⁹ Pembangunan Zona Integritas ini dapat menjadi inovasi pemerintah dalam upaya memperbaiki kualitas aparatur yang menjadi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik.

Di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, telah terdapat 83 satuan kerja yang mendapat predikat WBK dan WBBM tahun 2020 dari total 520 satker yang memenuhi syarat untuk dapat diusulkan penilaian dan evaluasi oleh KemenPANRB. Dari total penghargaan itu, sebanyak 72 di antaranya merupakan predikat WBK dan 11 sisanya sebagai

²⁸ Hasil Pencarian - KBBI Daring (kemdikbud.go.id)

²⁹ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparaturnegara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

WBBM. Catatan ini naik hampir dua kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Pada 2019, baru 43 satuan kerja yang mendapat predikat WBK/WBBM.³⁰

5. Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyuluhan Hukum

Penyuluhan hukum adalah salah satu bentuk pelayanan publik. Penyuluhan hukum merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, yaitu pemenuhan kebutuhan informasi hukum. Hukum sendiri adalah pesan harus disampaikan kepada warga masyarakat. Soerjono Soekanto, dalam bukunya *Beberapa Cara dan Mekanisme dalam Penyuluhan Hukum*, menyatakan:

“Pelaksanaan program penyuluhan hukum merupakan suatu syarat yang sangat penting di dalam melaksanakan penegakan hukum maupun pelembagaannya. Hal ini terutama disebabkan oleh karena hukum merupakan suatu pesan yang secara sinambung harus disampaikan kepada warga-warga masyarakat.”³¹

Penyuluhan hukum sendiri, menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola

³⁰ <https://www.kemenkumham.go.id/publikasi/siaran-pers/83-unit-kerja-kemenkumham-terima-penghargaan-zona-integritas-yasonna-laoly-kita-bisa-wujudkan-pelayanan-publik-yang-berintegritas>

³¹ Soerjono Soekanto., 1986: “Beberapa Cara dan Mekanisme Dalam Penyuluhan Hukum”, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm.111

Penyuluhan Hukum, adalah salah satu kegiatan penyebarluasan informasi dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum.

Seiring dengan perkembangan dunia digital, Pusat Penyuluhan dan Bantuan Hukum juga mengembangkan aplikasi *Legal Smart Channel*, disingkat LSC. LSC ini adalah salah satu bentuk pelayanan publik secara *online* yang dapat diakses dengan cepat, mudah, transparan, untuk memperoleh berbagai informasi tentang hukum seperti bahan-bahan materi penyuluhan hukum, film penyuluhan hukum, dan data akses bantuan hukum. Pengguna aplikasi ini juga bisa melakukan konsultasi hukum dengan mengajukan berbagai pertanyaan hukum untuk dicarikan solusinya. Dalam aplikasi ini juga ada e-waris yang mana penggunaanya dapat menghitung waris berdasarkan hukum Islam. Aplikasi ini dapat diunduh di *playstore*.

Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum juga telah melakukan pemanfaatan media sosial dalam memberikan informasi hukum pada masyarakat. Beberapa penyuluh hukum bahkan telah memiliki kanal youtube sendiri dan telah memiliki beberapa *follower*. Tidak dapat dipungkiri bahwa penyebaran virus corona berdampak meningkatkan penggunaan media sosial. Hal ini dimanfaatkan oleh para penyuluh dengan

membuat konten di media agar dapat tetap memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berupa informasi hukum secara online.

C. Latihan

Coba amati beberapa layanan publik yang lingkungan Saudara. Lakukan survei sederhana untuk mengukur tingkat kepuasan atas layanan tersebut. Kemudian renungkan dan pikirkan, inovasi pelayanan publik apa yang dapat Saudara tawarkan! Presentasikan inovasi tersebut di depan kelas!

D. Rangkuman

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pembaharuan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk berdasarkan peraturan perundang-undangan. Upaya pembaharuan tersebut bisa terkait regulasi maupun cara atau metode baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat, disingkat SKM, merupakan dasar terciptanya inovasi dalam pelayanan publik. Melalui SKM kepuasan, masyarakat dapat menilai kinerja birokrasi, menyampaikan berbagai masukan dan keluhan tentang pelayanan publik. Penilaian, masukan dan keluhan masyarakat inilah yang kemudian mendasari terciptanya inovasi-inovasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah telah melakukan beberapa inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi diantaranya: peraturan perundang-undangan, e-

government, mal pelayanan publik, Pembangunan Role Model Melalui Zona Integritas, dan Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyuluhan Hukum.

E. Evaluasi

1. Jelaskan apa yang Saudara ketahui tentang inovasi!
2. Jelaskan apa yang Saudara ketahui tentang Survei Kepuasan Masyarakat!
3. Jelaskan simulasi inovasi pelayanan publik yang pernah Saudara lakukan selama masa pelatihan!

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila Saudara telah mampu menjelaskan latihan dan evaluasi pada bab ini, berarti Saudara telah menguasai topik ini dengan baik. Akan tetapi, jika Saudara masih ragu dengan pemahaman Saudara mengenai materi yang terdapat dalam Bab ini, maka Saudara perlu melakukan pembelajaran kembali secara lebih intensif.

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan materi yang disampaikan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dapat disimpulkan:

1. Materi tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik disusun berdasarkan perkembangan masyarakat sehingga merupakan salah satu materi yang penting dalam penyelenggaraan pelatihan bagi penyuluh hukum.
2. Materi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik memberikan pemahaman kepada para peserta pelatihan tentang kebutuhan masyarakat dan berbagai kendala yang dihadapi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Peserta pelatihan memahami Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, khususnya yang ada di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

B. Tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut setelah mengikuti pelatihan ini, para peserta diharapkan:

1. Mampu mengatasi berbagai berbagai kendala yang dihadapi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik yang berkualitas

2. Mampu mengaktualisasikan berbagai inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik di unit kerjanya masing-masing.
3. Mampu bekerjasama dengan pihak-pihak terkait lain yang ada di wilayah kerjanya dalam menerapkan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

KUNCI JAWABAN

BAB II

PERILAKU KOMUNIKASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

1. Jelaskan unsur-unsur birokrasi dan makna perilaku birokrasi!

Jawaban:

Unsur-unsur tersebut adalah:

- a. cara kerja pemerintahan
- b. aparatur
- c. peraturan perundang-undangan.

2. Jelaskan pengertian komunikasi birokrasi!

Jawaban:

Komunikasi birokrasi, berdasarkan konsep-konsep di atas, dapat dimaknai sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan oleh aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pengiriman pesan ini, jika diperluas, bisa berupa pesan verbal maupun nonverbal, serta bisa disampaikan melalui media elektronik maupun secara tatap muka.

3. Jelaskan prinsip-prinsip standar pelayanan berdasarkan aturan hukum yang berlaku!

Jawaban:

Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

- b. **Partisipatif.**
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. **Akuntabel.**
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. **Berkelanjutan.**
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
- e. **Transparansi.**
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. **Keadilan.**
Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

1. Jelaskan beberapa permasalahan yang mengakibatkan terjadinya inefisiensi birokrasi dalam pelayanan publik!

Jawaban:

- Korupsi. Hal ini mengakibatkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih mahal dari yang seharusnya. Hal ini menyebabkan birokrasi menjadi tidak efisien.
- Belum memadainya kualitas sumber daya manusia yang ditandai dengan rendahnya disiplin aparatur. Masih ada aparatur yang bertugas di bidang pelayanan publik yang tidak menyelesaikan tugas pelayanan tepat waktu.
- Aturan baru dapat memberikan kewenangan baru bagi instansi tertentu yang mengakibatkan terjadinya konflik kepentingan antar instansi.

2. Jelaskan kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi!

Jawaban:

Kendala-kendala pemanfaatan teknologi informasi diantaranya, data yang belum terintegrasi, infrastruktur yang belum merata, dan lemahnya pengelolaan keamanan.

BAB IV

INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

1. Jelaskan apa yang Saudara ketahui tentang inovasi!

Jawaban:

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pembaharuan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Jelaskan apa yang Saudara ketahui tentang Survei Kepuasan Masyarakat!

Jawaban:

Survei kepuasan masyarakat, disingkat SKM, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Jelaskan simulasi inovasi pelayanan publik yang pernah Saudara lakukan selama masa pelatihan!

Jawaban:

Jawaban peserta didasarkan pada simulasi inovasi pelayanan publik yang pernah dibuat selama pelatihan dan dipresentasikan di depan kelas.

DAFTAR PUSTAKA

Nuridin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya. 2019.

Herdiansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta. 2015.

Lembaga Administrasi Negara. *Komitmen Mutu : Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta. 2015

Prayitno,Ujianto Singgih. *Perubahan Sosial: Dinamika Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dalam Kehidupan Masyarakat*. Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta. 2014.

Soekanto, Soerjono. *Beberapa Cara dan Mekanisme Dalam Penyuluhan Hukum*. Pradnya Paramita. Jakarta. 1986.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum yang

telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum,

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparaturnegara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

Website

<https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/1717/korupsi-birokrasi-dan-perburuhan-tetap-jadi-perhatian>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/birokrasi>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/komunikasi>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inefisiensi>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perilaku>

<https://kemenkumham.go.id/publikasi/siaran-pers/83-unit-kerja-kemenkumham-terima-penghargaan-zona-integritas-yasonna-laoly-kita-bisa-wujudkan-pelayanan-publik-yang-berintegritas>

<https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga-potensi-kelautan-dan-perikanan-indonesia>

<https://www.liputan6.com/citizen6/read/3867885/birokrasi-adalah-entitas-penting-suatu-negara-ini-pengertiannya-menurut-para-ahli>

<https://manokwari.bkn.go.id/?p=368>

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/innovation>

<https://multilingual.kemdikbud.go.id> › article › download

<https://nasional.sindonews.com/berita/1291357/15/e-government-terhambat-budaya-rendahnya-berbagi-data-informasi>

<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>



Diterbitkan oleh :
BPSDM KUMHAM Press
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540123

ISBN 978-623-5716-59-6

