

**PELAYANAN INFORMASI DAN KOORDINASI PERANGKAT
DAERAH DI BIRO PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR**

Fatimah¹, Adi Susiantoro²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(fatimahiiim309@gmail.com, adisusiantoro@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Di Indonesia, disiplin ilmu administrasi publik berpusat pada pelayanan publik. Paling tidak, pelayanan publik harus memenuhi syarat-syarat good governance. Penerapan praktik good governance sangat penting bagi pelayanan publik agar para pemangku kepentingan pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha menghargai peningkatan kinerja pelayanan publik. Para aparatur sipil negara atau pemerintah dapat memanfaatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan untuk meningkatkan pelayanan publik. Harus diakui bahwa, di samping tuntutan masyarakat yang terus meningkat dan perubahan internal pemerintahan, pelayanan pemerintah kepada masyarakat masih mengalami pembaharuan dalam hal paradigma dan struktur pelayanan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik yang profesional harus diberikan. Hal ini penting karena sistem penyelenggaraan pelayanan masyarakat akhir-akhir ini banyak mengalami masalah. Good governance ditunjukkan oleh pelayanan publik, seperti pemerintah, sektor swasta, dan penyedia layanan. Sektor-sektor ini dapat terlibat dalam kegiatan pelayanan yang kreatif dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip good governance.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Kinerja

ABSTRACT

In Indonesia, the discipline of public administration focuses on public services. At the very least, public services must meet the requirements of good governance. The implementation of good governance practices is very important for public services so that government stakeholders, the community, and the business world appreciate the improvement in public service performance. State civil servants or the government can utilize Law Number 25 of 2009 concerning Public Services as a basis for improving public services. It must be acknowledged that, in addition to the increasing demands of the community and internal changes in government, government services to the community are still undergoing renewal in terms of service paradigms and structures. Therefore, to realize good governance, professional public services must be provided. This is important because the public service delivery system has recently experienced many problems. Good governance is demonstrated by public services, such as the government, the private sector, and service providers. These sectors can engage in creative service activities while adhering to the principles of good governance.

Keywords: Good Governance, Public Services, Performance

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya: "Pelayanan publik" sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 108 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Tugas dan fungsi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur adalah membantu mempunyai tugas membantu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dalam menyiapkan perumusan kebijakan daerah, mengoordinasikan pelaksanaan tugas Perangkat Daerah dan memantau dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemerintahan, otonomi daerah, dan kerja sama.

Hal ini menjadi fasilitator merupakan inovasi yang paling esensial dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan public adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto, 2008:36).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif dimana rumusan masalah memicu peneliti untuk melakukan eksplorasi pada situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai kondisi sosial. Sederhananya, penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi. Selain itu Sumber data dalam penelitian ini meliputi 2 jenis sumber yang meliputi:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian, yaitu dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Pemerintahan Umum di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari beberapa jurnal penelitian dengan fokus yang sama

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dari (Tarantika & Megawati, 2022) menjelaskan untuk menganalisis data penelitian. Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas melalui Pengumpulan Data Langkah ini yaitu mengubah

hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), memindai materi, mengetik data lapangan atau menyortir. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data melalui partisipasi secara langsung, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sasaran dalam kegiatan ini adalah dinas di kota Surabaya dan seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian magang adalah kegiatan yang dilakukan mahasiswa dalam berkontribusi secara langsung dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik disuatu instansi pemerintahan, Dengan tujuan mengetahui secara praktik kerja dan mendapatkan pengalaman berinteraksi dengan dinas di Surabaya terkait agenda acara dengan sekretariat daerah. Kegiatan pengabdian yang telah dilakukan selama 40 hari kerja selama 3 Maret s/d 8 Mei 2024. Melalui kegiatan ini mahasiswa mendapat pengalaman praktek magang yang nyata sesuai dengan jurusan Administrasi Negara yang telah ditempuh selama masa perkuliahannya.

Menurut Osborne dan Plastrik (1997), ciri pemerintahan (birokrat) sebagaimana dimaknai di atas adalah pemerintahan yang bermasyarakat, yaitu pemerintahan yang secara efektif mengkomunikasikan nilai-nilainya kepada masyarakat. Masyarakat luas mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kehadiran kontrol masyarakat akan lebih baik karena memungkinkan mereka memiliki anggota yang lebih kompeten, peduli, dan kreatif ketika memecahkan masalah. Karena mereka dipaksakan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh birokrat sebagai kewajiban bukanlah hak. Oleh karena itu, perlu dibentuk komite yang kuat untuk mengawasi proses tersebut sehingga dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat umum dan memengaruhi model pemberian layanan yang lebih inovatif, efisien, dan efektif.

Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ditetapkan melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 108 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Tugas Biro Pemerintahan dan otda Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur adalah membantu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dalam :

1. Menyiapkan perumusan kebijakan daerah,
2. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Perangkat Daerah dan
3. Memantau dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemerintahan, otonomi daerah, dan kerja sama.

Fungsi Biro Pemerintahan dan otda :

1. Penyiapan perumusan kebijakan daerah di bidang pemerintahan, otonomi daerah dan kerja sama;
2. Penyiapan Pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat Daerah di bidang Pemerintahan , otonomi daerah dan kerja sama;
3. Penyiapan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemerintahan, otonomi daerah dan kerja sama ; dan

4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat.

Susunan organisasi Organisasi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Setda Provinsi Jawa Timur, terdiri atas:

1. Bagian Kerja sama, terdiri atas:
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - Kelompok Jabatan Fungsional
2. Koordinator Pemerintahan terdiri atas kelompok jabatan Fungsional
3. Koordinator Otonomi Daerah terdiri atas kelompok jabatan Fungsional

Demi mewujudkan pelayanan informasi publik yang informatif, Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Setda Provinsi Jawa Timur memberikan keterbukaan informasi yang optimal kepada lembaga maupun perorangan, seperti yang telah diamanahkan oleh negara. Adapun jenis informasinya diantaranya :

1. Informasi Berkala, Informasi yang wajib diperbaharui kemudian disediakan dan diumumkan kepada publik secara rutin atau berkala dalam periode tertentu
2. Informasi Setiap Saat, Informasi yang harus disediakan oleh Badan Publik dan siap tersedia untuk bisa langsung diberikan kepada Pemohon Informasi
3. Informasi Serta Merta, Informasi yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum dan wajib diumumkan secara serta merta tanpa penundaan

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) adalah bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dia menekankan pentingnya efisiensi dalam proses ini. Jika ditelaah dalam teori Dr. Sondang Siagian, ada 4 unsur pokok dalam administrasi diantaranya :

1. 2 Orang atau lebih (sekelompok orang), pengerjaan tata usaha di biro pemerintahan dan otonomi daerah dilaksanakan oleh sekitar 5 orang ditambah beberapa anak magang dalam setiap periode. Banyaknya orang yang terlibat dalam kepengurusan ini tidak lain supaya pengerjaan segala administrasi bisa selesai dengan baik dan efisien.
2. Proses Kerjasama, adanya kerjasama antar tim di tata usaha. Pembagian tugas secara merata mulai dari input surat masuk, undangan, pemberkasan disposisi, dan lainnya. Hal ini dilakukan sebagai upaya tercapainya tujuan bersama.
3. Wadah (Organisasi), berupa wadah yaitu biro pemerintahan dan otonomi daerah
4. Tujuan, dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan. Ada tujuan bersama yang ingin dicapai. Mulai dari kerapian berkas, penginputan yang tepat waktu, penyerahan berkas yang sesuai, dan lain lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah (Biro Pemotda) merupakan salah satu unit kerja di bawah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang bertugas membantu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat. Biro ini memiliki peran penting dalam

mendukung proses perumusan, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemerintahan, otonomi daerah, dan kerja sama antar wilayah maupun lembaga. Dengan struktur yang jelas dan fungsi yang terarah, Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah berperan sebagai penggerak utama dalam memastikan tata kelola pemerintahan daerah berjalan efektif, transparan, dan akuntabel di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

DAFTAR PUSAKA

- Ratna Ani Lestari , S. Agus Santoso. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE . <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juisspol/article/view/2134>.
- FANANI, A. Z. (n.d.). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK. <https://www.scribd.com/doc/40845570/OPTIMALISASI-PELAYANAN-PUBLIK>.
- JAWA TIMUR,. (2009). *BIRO PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR*. <https://ropem.jatimprov.go.id/>.
- INDONESIA, R. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA TENTANG PELAYANAN PUBLIK. peraturan.bpk.go.id