

Bidang Fokus Penelitian*: SOSIAL HUMANIOR

**LAPORAN AKHIR PENELITIAN
SKEMA PENELITIAN KEBIJAKAN LP3 UNESA**



JUDUL PENELITIAN:

**Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga
Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri
Surabaya**

TIM PENELITI:

Dr. Himawan Wismanadi M.Pd	NIDN 0012066703
Wiryo Nuryono, S.Pd., M.Pd	NIDN 0012028601
Dra. Suhartiningsih, M.Pd..	NIDN 0022115702
Dra. Meirinawati M. AP.	NIDN 0021056804

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

NOVEMBER 2022

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN KEBIJAKAN LEMBAGA PENGEMBANGAN
PEMBELAJARAN DAN PROFESI UNESA.**

Judul Penelitian : Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya
Kode>Nama Rumpun : Ilmu 04/Iimu Administrasi/ Publik,
Bidang Fokus Penelitian : Sosial Humaniora
Ketua Peneliti
a. Nama Lengkap : Dr. Himawan Wismanadi, M.Pd.
b. NIDN : 0012066703
c. Jabatan Fungsional : Lektor kepala
d. Program Studi : Program Studi ilmu Keolahragaan
e. Nomor HP : 085258407971
f. Alamat Surel / e-mail : himawanwismanadi@unesa.ac.id

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Wiryo Nuryono, S.Pd., M.Pd
b. NIDN : 0012028601
c. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Surabaya

Anggota Peneliti (2)

a. Nama Lengkap : Dra. Meirinawati M. AP
b. NIDN : 0021056084
c. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Surabaya

Anggota Peneliti (3)

a. Nama Lengkap : Dra. Suhartiningsih, MPa.
b. NIDN : 0022115702
c. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Surabaya

Lama Penelitian Keseluruhan :

Usul Penelitian Tahun ke- : 1 (satu)
Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp. 15.000.000,-
Biaya Penelitian
- diusulkan ke LPPM Unesa : Rp. 15.000.000,-
- dana instansi mitra : -

Surabaya, 27 November 2022

Mengetahui
Ketua LP3 UNESA



Dr. Bachtiar S. Bachri, M.Pd
NIP. 196704261991031009

Ketua Penelitian

Dr. Himawan Wismanadi, M.Pd.
NIP. 196706121992021992001

Menyetujui,
Ketua LP3M



Prof. Dr. Dami, M.Hum
NIP. 196509261990022001

RINGKASAN

Unesa mempunyai Lembaga salah satunya bernama Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) yang mempunyai 9 (sembilan) pusat yaitu Pusat Pendidikan Profesi Guru, Pusat Pengembangan Diklat, Pusat Sertifikasi Profesi, Pusat Penguatan Pembelajaran, Pusat Pengelolaan MPK Inti dan Institusional, Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK serta Pusat Layanan Psikologi. Dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan publik oleh LP3 Unesa sangat diperlukan adanya data empiris. Dengan informasi yang diperoleh ini maka dapat dijadikan dasar sebagai bahan penentuan kebijakan dalam rangka melakukan langkah-langkah inovasi selanjutnya yang berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) atribut inovasi terbagi dalam lima kelompok yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati).

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh deskripsi yang rinci tentang Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya. Jenis penelitian yang dikembangkan dengan menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data dari informan, peristiwa dan dokumen. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian pada *relative advantage*; inovasi yang ada membawa keuntungan bagi mahasiswa yang menikmati inovasi. *Compatibility*; inovasi yang diciptakan ada yang baru tetapi ada yang kelanjutan dari inovasi yang sudah ada. *Complexity*; saat awal muncul kerumitan tetapi melalui sosialisasi kerumitan tersebut bisa diatasi. *Triability*; melakukan uji coba terbatas tentang survei karakter yang sudah terintegrasi dengan SSO Unesa. *Observability*; penggunaan inovasi yang dilakukan oleh pusat-pusat di LP3 betul-betul dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa

Kata kunci : pelayanan publik, inovasi pelayanan, mutu pelayanan

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, maka kami selaku tim penyusun mampu menyelesaikan proposal Penelitian Kebijakan LP3 dengan judul Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya. Proposal penelitian ini berisi tentang pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, jadwal penelitian, rencana biaya anggaran, jadwal kegiatan dan daftar pustaka.

Tidak lupa kami sampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya proposal penelitian ini ini. Kritik serta saran kami harapkan demi kesempurnaan proposal penelitian ini dan semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat.

Surabaya, 20 Desember 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
RINGKASAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB 1	7
PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
12 Perumusan Masalah	9
13 Tujuan Penelitian	10
14 Urgensi Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pelayanan Publik	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.1.2 Asas Pelayanan Publik	13
2.1.3 Kelompok Pelayanan Publik	15
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	15
2.2 Inovasi	18
2.2.1 Pengertian Inovasi	18
2.2.2 Tipologi Inovasi dalam sektor Publik.....	19
2.2.3 Kategori Inovasi	20
2.2.4 Level Inovasi	21

2.2.5 Atribut Inovasi.....	22
2.2.6 Kriteria Inovasi	23
BAB III	25
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	25
3.1. Tujuan Penelitian.....	25
3.2 Manfaat Penelitian	25
3.3. Roadmap Penelitian	25
BAB IV	27
METODE PENELITIAN	27
4.1 Jenis Penelitian.....	27
4.2 Fokus Penelitian	27
4.3 Lokasi Penelitian	28
4.4 Sumber Data.....	29
BAB V	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
BAB VI.....	31
RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	31
DAFTAR PUSTAKA	32
FORMAT BIODATA TIM PENELITI.....	34
CURRICULUM VITAE.....	42
LEMBAR PEMBAHASAN	53
LEMBAR PEMBAHASAN	54
LEMBAR PEMBAHASAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1	2
-----------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	19
----------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 2.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah dipandang sebagai tumpuan warga negara untuk memperoleh hak-haknya. Pemerintah mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan public kepada warga negaranya. Oleh karena itu pelayanan publik dirasa semakin penting untuk diperhatikan. Hal ini disebabkan indicator kinerja yang paling penting adalah pemenuhan pelayanan public. Menurut Sinambela (2007: 5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 pelayanan public disebutkan adalah :

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

Pendapat lain menurut Kurniawan (2005: 4) menyebutkan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini aparatur pemerintah, ditingkat pusat sampai di tingkat bawah, dalam hal ini kelurahan atau desa, sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bagian dari pemerintahan yang baik (*good governance*) yang salah satu parameternya adalah cara aparatur pemerintah memberikan pelayanan kepada rakyat. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif untuk mewujudkan kesejahteraan sosial merupakan amanah konstitusi dan harapan setiap warga negara dimana pun berada. Kenyataannya saat ini, hak tersebut belum sepenuhnya diperoleh masyarakat.

Hal ini dapat dilihat pada banyaknya aduan atau laporan dari masyarakat kepada

Lembaga Ombudsman untuk membantu mencari penanganan terhadap keluhan dari banyak kalangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal ini bisa dilihat dalam laporan pada Lembaga Ombudsman tentang jumlah laporan masyarakat yang tertera pada Tabel 1.

Tabel 1

Jumlah Laporan Masyarakat. Berdasarkan Instansi Terlapor

No	Nama Instansi	Jumlah laporan
1	Pemerintah Daerah	2854
2	Kepolisian	806
3	Kementerian	661
4	BUMN/BUMD	629
5	Badan Pertanahan Nasional	530
6	Lain-lain	392
7	Lembaga Peradilan	362
8	Lembaga Pendidikan Negeri	146
9	Perbankan	140
10	Kejaksaan	117
11	Rumah Sakit Pemerintah	71
12	Perguruan Tinggi Negeri	70
13	Komisi Negara	67
14	Lembaga Pemerintahan Non Kementrian	55
15	TNI	39
16	DPR	20

Sumber : Laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2016

Berdasarkan data pada Tabel 1 terlihat bahwa Lembaga Perguruan Tinggi Negeri menempati ranking 12 berdasarkan jumlah laporan yang masuk. Salah satu Perguruan Tinggi Negeri yaitu Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Unesa mempunyai Lembaga salah satunya bernama Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) yang mempunyai 9 (sembilan) pusat yaitu Pusat Pendidikan Profesi Guru, Pusat Pengembangan Diklat, Pusat Sertifikasi Profesi, Pusat Penguatan Pembelajaran, Pusat Pengelolaan MPK Inti dan Institusional, Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK serta Pusat Layanan Psikologi.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik oleh LP3 Unesa sangat diperlukan adanya data empiris. Dengan informasi yang diperoleh ini maka dapat dijadikan dasar sebagai bahan penentuan kebijakan dalam rangka melakukan langkah- langkah inovasi selanjutnya yang berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya.

12. Perumusan Masalah

Agar dapat mengetahui harapan masyarakat pemerintah, serta guna mengukur kualitas pelayanan, maka pokok permasalahan yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya ?

13. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data empiris tentang beberapa hal :

Memperoleh deskripsi yang rinci tentang Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya

14. Urgensi Penelitian

Penelitian ini mempunyai nilai penting bagi upaya peningkatan inovasi pelayanan public di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya melalui wawancara yang dilakukan untuk mengetahui inovasi-

inovasi yang diterapkan dalam memenuhi hal tersebut. Studi tentang inovasi pelayanan public ini diharapkan dapat membuka wawasan pentingnya memperhatikan kualitas pelayanan publik. Karena sebagai instansi yang bergerak dalam pelayanan jasa, maka penting untuk memahami keinginan masyarakat. Sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan bagi pengambil kebijakan di Lembaga tersebut. Lebih jauh lagi penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap Universitas Negeri Surabaya dalam pencapaian misi Unesa satu langkah didepan. Serta hasil penelitian ini dapat memberikan dukungan terhadap keilmuan Administrasi Negara

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Gronroos dalam Sabarudin (2015:10) menjelaskan bahwa yang disebut dengan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan konsumen/pelanggan. Sementara Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan "pelayanan adalah permasalahan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan (Mukarom, 2015:80). Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha manusia yang bersifat tidak kasat mata yang timbul akibat adanya interaksi yang mana disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah.

Sedangkan yang dimaksud dengan publik menurut Kimball Young dalam Syafri(2012:14) adalah:

- a) *People* (orang)
- b) *The general body or totality of member of community, nation, or society* (keseluruhan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat)
- c) *A non-contiguous and transitory mass individuals with a common or general interest* (kumpulan individu an kepentingan yang sama).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha manusia yang bersifat tidak kasat mata yang dilakukan oleh organisasi pemberi pelayanan yang mana ditujukan kepada suatu kumpulan masyarakat yang memiliki kepentingan yang sama.

Sedangkan menurut Prijono dan Mandala dalam Mustafa (2017:132) Pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi tiga sudut pandang. Pertama, dari sudut pandang ilmu ekonomi. kedua, dari sudut pandang politisi. Ketiga, dari sudut pandang kewajiban. dari sudut pandang ilmu ekonomi, pelayanan publik ditekankan pada pengelolaan pasokan barang/jasa secara langsung atau tidak

langsung oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan sosial dalam kondisi optimal. Sementara dari sudut pandang politisi, pelayanan publik dilihat sebagai apa yang dilakukan pemerintah yang berkuasa (partai politik yang berkuasa) agar tetap mendapat kepercayaan rakyat, sehingga terus berkuasa. Sedang dari sudut pandang kewajiban, pelayanan adalah apa yang DPR amanatkan untuk dilaksanakan.

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service* yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Pelayanan yang merupakan terjemahan dari jasa tersebut, maka pelayanan mempunyai karakteristik tersendiri yang berbeda dengan barang seperti yang dikemukakan Gasperz (1994) dalam Kurniawan (2005), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Seperti juga definisi yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997) dalam Soeprapto (2005) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan itu sendiri yang tidak lain adalah masyarakat. Oleh karena itu agar tujuan dari pelayanan dapat berjalan dengan semestinya maka penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dimana penyedia pelayanan memperhatikan asas-asas pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas,
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif.
Mendorong peran serta masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik dalam dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum mengutamakan Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak . Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif. Peningkatan peran penyelenggaraan serta masyarakat dalam pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, harapan masyarakat. & Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dan Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standarpelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau..

Berdasarkan kedua pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang baik pula. Dimana dalam hal ini tujuannya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Semua ini untuk bisa mengetahui sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mampu memenuhi harapan maka suatu instansi harus mengetahui tingkat harapan masyarakat (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017}.

2.1.3 Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat kelompok pelayanan publik yang terdiri dari beberapa kategori, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, Kartu Tanda Penduduk, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran dan sebagainya

2. Kelompok Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan

transportasi, pos dan sebagainya

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Pasal 1 ayat 5 PP No. 96 Tahun 2012). Sedangkan Menurut Hardiyansah (2011:28) standart pelayanan adalah Suatu ukuran tertentu yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar pelayaan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan . Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas eri pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pernyataan disimpulkan bahwa standar di atas, dapat pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang dibakukan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta untuk menilai pelayanan publik tersebut layak atau tidak. Dimana pemberi layanan maupun penerima layanan wajib menaati standar tersebut.

2.1.5 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan yang diberikan haruslah memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Menurut permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan . Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas eri pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pernyataan disimpulkan bahwa standar di atas, dapat pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang dibakukan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta untuk menilai pelayanan publik tersebut layak atau tidak. Dimana pemberi layanan maupun penerima layanan wajib menaati standar tersebut.

2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan yang diberikan haruslah memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Menurut Lovelock dalam Daryanto (2014:143) ada lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

- a. Tangible (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
- b. Realiabile (handal), kemampuan pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- c. Responsiveness (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap
- d. Assurance (jaminan), pengetahuan dan kemampuan mutu pelayanan pegawai.
- e. Empaty, perhatian perorangan pada pelanggan.

Selain itu, prinsip-prinsip pelayanan publik juga diatur di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
 - Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau atas penyelesaian pejabat yang ditunjuk bertanggungjawa penyelenggaraan pelayanan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi

telekomunikasi dan informasi.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah danlainnya.

2.2 Inovasi

2.2.1 Pengertian Inovasi

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek "kebaruan" dalam inovasi lebih ditekankan kepada inovasi di sektor swasta. Sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek "perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, muraah dan terjangkau Wijayanti dalam Anggraeny (2013:88).

Roger dan Shoemaker dalam kumorotomo dan ambar (2010:98) mengartikan inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau material artefact atau praktek iklan pertama dalam produk prosesor computer terbaru. Contohnya adalah re- engineering, working or knowledge management, dan strategic planning. Re-engineering berarti penataan kembali tata laksana, prosedur, manajemen, struktur dan fungsi dari proses kerja birokrasi sehingga sesuai dengan prinsip radikal, fundamental dan dramatis. Knowledge management adalah pengaturan informasi dan pengetahuanpegawai dan organisasi demi kemaslahatan dan pencapaian tujuan organisasi; dan perencanaan strategis merupakan inovasi karena menggunakan analisis SWOT sehingga target yang ditentukan bersifat sitemik mencakup faktor eksternal dan internal. Bahkan, dengan adanya perencanaan strategis, faktor-faktor tak terduga di masa depan atau emergent factor dari organisasi seperti bencana alaminflasi dan persaingan global dapat diatasi. Namun, keberhasilan tersebut sangat tergantung dari proses dan perumusan analisis SWOT-nya

Inovasi pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produkatau proses produksi (UU Nomor 18 Tahun 2002).

Melihat beberapa paparan diatas kesimpulannya ialah bahwa inovasi merupakan suatu gagasan atau penelitian yang digunakan untuk menciptakan produk yang baru maupun mengembangkan produk itu sendiri. Dalam penelitian ini, Inovasi Layanan Publik merupakan gagasan baru atau pengembangan guna meningkatkan kualitas layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya.

2.2.2 Tipologi Inovasi dalam sektor Publik

Mulgan & Albury dalam Fitriana (2014:4) inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.

a. Inovasi produk atau layanan

Perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.

b. Inovasi proses

Pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

c. Inovasi metode pelayanan

Perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan

Perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Inovasi sistem

e. Interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi

dengan aktor aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas yang berkenaan dengan tipologi inovasi, maka inovasi layanan mutu di lembaga pengembangan pembelajaran dan profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya termasuk dalam tipologi metode pelayanan dimana inovasi layanan mutu ini memberikan perubahan dan cara baru dalam berinteraksi memberikan pelayanan yakni dengan cara mendatangi Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya.

2.2.3 Kategori Inovasi

Menurut Halvorsen dalam Suwarno (2008:18) inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Incremental innovations-radical innovations. Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (novelty) dari inovasi itu sendiri. Di sektor industri, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan incremental.
- b. Top-down innovations-bottom-up innovations ini untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. Top berarti manajemes atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi sedangkan bottom merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (mid-level policy makers).
- c. Needs-led innovations and efficiency-led innovation. Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

Dari beberapa uraian kategori inovasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan mutu di lembaga pengembangan pembelajaran dan profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya termasuk kedalam needs-led innovations and efficiency-led innovation. Hal ini dikarenakan inovasi layanan ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan. Sedangkan dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu: khairul muluk dalam Mirnasari (2013:78)

- a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
- b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) Merupakan proses inovasi yang perubahan yang sama sekali baru dan tidak berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dari segi proses, inovasi layanan mutu di lembaga pengembangan pembelajaran dan profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya termasuk kedalam Sustaining innovation (inovasi terusan). Hal ini dikarenakan proses pemberian layanan tetap berdasarkan pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2.2.4 Level Inovasi

Salah satu aspek penting dalam suatu kajian inovasi sektor publik adalah berkenaan dengan level inovasi dimana ini mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan

oleh adanya inovasi yang sedang dilaksanakan. Kategori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury dalam Kurniawan (2015:70) berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif.

- a. Inovasi inkremental Inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (value for money).
- b. Inovasi radikal Perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistemis Inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Dari ketiga level inovasi yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan public di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya ini termasuk kedalam level inovasi inkremental yang mana memberikan perubahan kecil dalam pembaruan sektor publik serta mampu mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari bentuk program nya yang lebih respon terhadap kebutuhan masyarakat dengan cara datang ke Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya setiap harinya.

2.2.5 Atribut Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) atribut inovasi terbagi dalam lima kelompok yaitu:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c. *Complexity* (Kerumitan) Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. *Triability* (Kemungkinan dicoba) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang ataupun pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- e. *Observability* (Kemudahan diamati) Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dari paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebuah inovasi digunakan untuk menyempurnakan atau membarui, Artinya adanya sebuah pembaharuan dalam proses pelayanan publik. Jadi sebuah inovasi tersebut timbul karena program atau pelayanan yang ada dirasa kurang sempurna maka dari itu timbul inovasi terbaru.

2.2.6 Kriteria Inovasi

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan bahwa kriteria inovasi adalah sebagai berikut:

- a. *Novelty* (Memiliki kebaruan) Memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan

yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. *Effectiveness* (Efektif) Memerlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
- c. *Significance* (Bermanfaat) Menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
- d. *Transferability* (Berpotensi direplikasi dan discaling up) Dapat dan/atau dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
- e. *Sustainability* (Keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan) Mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Adapun yang digunakan peneliti dalam mengkaji inovasi pelayanan public di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya adalah dengan menggunakan kriteria inovasi menurut PermenPANRB Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik 41 Daerah Tahun 2018 yang meliputi Novelty (Memiliki kebaruan), Effectiveness (Efektif), Significance (Bermanfaat), Transferability (Berpotensi direplikasi dan di-scaling up), Sustainability (Keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan) Alasan peneliti dalam mengkaji penelitian dengan menggunakan kriteria inovasi ini adalah karena sangat relevan dengan kondisi yang ada di lapangan.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data empiris tentang beberapa hal :

Memperoleh deskripsi yang rinci tentang Inovasi Layanan Publik Untuk Meningkatkan Layanan Mutu Di Lembaga Pengembangan Pembelajaran Dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya

3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dalam rangka inovasi pelayanan public dalam meningkatkan mutupelayanan diharapkan memberi manfaat :

- a. Data yang terkumpul dapat memberikan sumbangsih pikiran dan sebagai acuan serta pertimbangan untuk mengambil kebijakan sehubungan dengan peningkatan pelayanan publik di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3)
- b. Tersedianya identifikasi data tentang inovasi pelayanan public di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3)
- c. Berdasarkan data dari hasil penelitian ini diharapkan ada perbaikan pada pelayanan publik di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3)
- d. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan masukan untuk menjadi acuan bagi Lembaga lain yang sejenis dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya

3.3. Roadmap Penelitian

Gambar 1



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian terdapat beberapa jenis pendekatan yang dapat digunakan, diantaranya dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan juga menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Berdasarkan kedua pendekatan tersebut, jenis penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian kualitatif (*qualitative research*). Rancangan di dalam penelitian ini merupakan studi kasus. Penelitian dengan studi kasus yakni peneliti mengumpulkan sejumlah besar informasi atau beberapa (sebagian kecil) kasus tetapi masuk kedalam dan mendetail agar dapat menemukan dan menggambarkan pola-pola dalam kehidupan, tindakan, sikap, perasaan, kata-kata dari orang-orang di dalam konteks sosialnya secara utuh dan menyeluruh (Islamy, 2000).

Sejalan dengan hal tersebut maka yang diteliti dalam penelitian ini merupakan inovasi pelayanan public untuk meningkatkan mutu pelayanan di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi.

4.2 Fokus Penelitian

Pendapat dari Moleong (2004) yang menekankan pentingnya fokus dalam penelitian kualitatif dengan mengungkapkan bahwa, masalah dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus. Untuk menghindari di dalam pengumpulan data yang tidak perlu, maka penelitian ini perlu difokuskan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Menurut Moleong (2004) mengemukakan bahwa penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan.

Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. *Kedua*, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi (termasuk-terpisah dari yang lain) untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Mungkin ada suatu data yang cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan, maka data tersebut tidak perlu untuk diperhatikan.

4.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih ialah Kantor Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi di Universitas Negeri Surabaya.

4.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data terdiri dari :

1. Informan

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel digunakan sampel kohersif (*cohercive sampling*), sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti. Alasannya bahwa penentuan subyek penelitian (informan) dalam penelitian ini terdapat beberapa pertimbangan atau kriteria dengan maksud agar data atau informasi yang diperoleh dari subyek penelitian betul- betul akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tidak didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random.

Selanjutnya untuk memilih dan menentukan informan, penelitian ini menggunakan berdasarakan prinsip *snowball* yakni mencari informan selanjutnya untuk menggali data berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan awal, informasi lanjutan ini benar- benar mereka yang menguasai terhadap permasalahan yang ada. Informan terakhir didasarkkan pada tingkat kejenuhan dari informasi, yakni jika sudah tidak ada lagi variasi informasi yang diberikan, maka hal itu sudah dianggap telah mencapai titik jenuh.

2. Peristiwa/Fenomena

Disamping data diperoleh dari para informan, maka data juga bisa didapat dari kejadian- kejadian atau peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan baik berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan masalah dan fokus penelitian ini.

3. Dokumen

Pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan dari warga negara. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa. Realitas yang ada, masih dijumpai adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum LP3

Universitas Negeri Surabaya memiliki dua Lembaga yaitu Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LPPPM) merupakan Lembaga di Unesa yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Surabaya. Adapun Tugas LP3M adalah melaksanakan koordinasi, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi kegiatan pengembangan pembelajaran dan penjaminan mutu. Dalam menjalankan tugas sebagaimana tercantum pada Pasal 88 Permen tersebut, maka LP3M menyelenggarakan fungsi: a. Penyusunan rencana, program dan anggaran Lembaga b. Koordinasi pelaksanaan kegiatan pengembangan pembelajaran c. Pelaksanaan pengembangan sistem penjaminan mutu akademik d. Pelaksanaan penjaminan mutu akademik e. Pelaksanaan fasilitas peningkatan mutu akademik f. Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengembangan pembelajaran dan penjaminan mutu akademik g. Pelaksanaan tata urusan rumah tangga Berdasarkan landasan hukum di atas, selanjutnya dirumuskan Visi dan Misi LP3 Unesa yang mengacu pada Visi dan Misi Unesa. Visi tersebut adalah: Unggul dalam pengembangan pembelajaran, profesi dan penjaminan mutu serta kukuh dalam pengembangan keilmuan dan kecendekiawanan.

Selanjutnya visi tersebut dituangkan dalam misi LP3M. Misi LP3M adalah sebagai berikut: 1. Melaksanakan pengembangan pembelajaran yang mendidik melalui penguatan kurikulum, sistem pembelajaran, evaluasi, dan sumber belajar yang tepat 2. Melaksanakan penguatan profesi pendidik dan tenaga kependidikan 3. Melaksanakan pengembangan pendidikan profesi guru dan profesi keahlian 4. Melaksanakan pengembangan program pengelolaan pembelajaran dan praktik lapangan yang profesional 5. Melaksanakan pengembangan pendidikan karakter dan layanan bimbingan konseling 6. Melaksanakan pengembangan sistem penjaminan mutu yang akuntabel.

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Negeri Surabaya nomor 196/UN38/HK/KL/2021, tanggal 3 Februari 2021 dijelaskan bahwa organ LP3M Unesa berubah menjadi LP3 (Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi). Adapun Penjaminan Mutu sudah tidak termasuk dalam organ LP3. Adapun perubahan pada organ pengelola LP3 sesuai pada struktur organisasi yang baru adalah sebagai berikut : 1. Ketua Lembaga, 2. Sekretaris

Lembaga, 3. Gugus Penjamin Mutu, 4. Pusat-Pusat yang terdiri dari Pusat Pendidikan Profesi Guru, Pusat Pengembangan Diklat, Pusat Sertifikasi Profesi, Pusat Penguatan Pembelajaran, Pusat Pengelolaan Matakuliah Nasional dan Institusional, Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan Bimbingan Konseling.

5.1.2. Inovasi Layanan Publik untuk meningkatkan Layanan Mutu di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi Universitas Negeri Surabaya

Dalam sektor publik, inovasi dan kebijakan merupakan dua istilah yang saling melengkapi satu sama lain. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya yang menggantikan cara yang lama. Demikian pula sifat dari kebijakan yang hadir untuk mengganti kebijakan yang lama. Ini artinya bahwa setiap kebijakan, secara isi (konten) pada prinsipnya harus memuat inovasi baru. Kebijakan yang tidak memuat sesuatu yang baru atau menggantikan yang lama hanya akan menjadi kebijakan yang tidak fungsional

Inovasi Layanan Publik untuk meningkatkan Layanan Mutu di Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi Universitas Negeri Surabaya yang di singkat LP3. Dalam inovasi layanan public ini peneliti menggunakan pendapat dari Rogers yang terbagi dalam 5 bagian relative advantage (keuntungan relative), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba) dan observability (kemudahan diamati)

Masing masing inovasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi yang diciptakan oleh suatu instansi harus mempunyai sesuatu keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang sudah ada. Dalam arti sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi tersebut yang menjadi pembeda dari inovasi sebelumnya. Seperti yang diketahui LP3 dalam pengembangannya tidak terlepas dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan komunikasi.

Hal ini juga yang disarankan oleh ketua LP3 yaitu Bachtiar Saiful B, bahwa semua pusat-pusat selingkung LP3 diharapkan kegiatannya menyesuaikan dengan teknologi terkini. Saran tersebut disampaikan saat awal tahun pada kegiatan laporan rencana kerja pusat-pusat selingkung LP3.

“Diawal tahun kami mengadakan kegiatan laporan rencana kerja dengan mengundang semua kapus dan GPM. Dengan visi dan misi LP3 yang sebelumnya LP3M diharapkan semua pusat-pusat mengikuti perkembangan teknologi yang cepat. Sehingga dalam kegiatannya semua pusat kami beri kebebasan untuk menciptakan inovasi dalam meningkatkan kinerjanya, contoh salah satu kegiatan yang ada di pusat pengembangan diklat

mengadakan tes seleksi perangkat desa melalui system CAT ”

Hal ini juga seperti yang disampaikan oleh bapak Karwanto sebagai kepala pusat pengembangan diklat yaitu

“Program kerja pusat pengembangan diklat yang disesuaikan dengan arahan ketua dan sekretaris LP3 terkait dengan peningkatan inovasi, kami telah melakukan beberapa kegiatan yaitu penyelenggaraan diklat AA dan Pekerti melalui inovasi MOOC (*Massive open online course*) / LMS (*Learning Management System*, dan penyelenggaraan seleksi perangkat desa melalui CAT (*Computer Assisted Test*)”

Banyak manfaat yang diperoleh dari pengembangan inovasi. Manfaat tidak hanya dirasakan oleh LP3/pusat pusat dibawahnya tetapi juga dirasakan oleh pengguna layanan ataupun masyarakat. Dengan menggunakan system CAT saat tes calon perangkat desa, betul-betul transparansi. Dalam arti saat tes berlangsung, setiap peserta saat selesai mengerjakan soal, langsung muncul perolehan nilai sebagai hasil pekerjaannya. Bahkan peserta juga bisa mengetahui nilai dari peserta yang lain. Bahan langsung terlihat ranking berdasar hasil pekerjaan peserta. Peserta akan segera mengetahui siapa yang diterima dengan melihat pada hasil perangkan tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan kepala pusat diklat yaitu Bapak Karwanto sebagai berikut :

“Melalui CAT yang merupakan metode seleksi bagi perangkat desa dengan menggunakan alat bantu computer untuk memperoleh standar minimal kompetensi dasar. Dengan menggunakan system CAT betul betul memperoleh manfaat diantaranya transparansi dalam penyelenggaraan seleksi yaitu peserta tes dapat memonitor langsung hasil tes dan nilai peserta lainnya. Sehingga saat tes selesai sudah ketahuan peringkat nilai hasil tes”

Hal yang sama juga terjadi pada pusat pengembangan karakter dan layanan BK. Pada pusat ini mengembangkan layanan podcast berbasis spotify. Penggunaan layanan ini menasar pada kalangan remaja/mahasiswa yang sangat menyenangi dan menggunakan aplikasi spotify. Manfaat besar juga dirasakan oleh mahasiswa dengan layanan tersebut. Layanan Podcast berbasis spotify ini merupakan hal yang baru dan kekiniaan. Selama ini banyak menggunakan youtube akan tetapi berdasarkan data penggunaan youtube minim pengguna. Penyajian materi atau informasi secara klasikal juga tidak efektif mengingat jadwal mahasiswa yang padat dan lokasi kampus unesa lidah dan ketintang yang cukup berjarak.

Kepala pusat pengembangan karakter dan Layanan BK menyatakan

“karena mahasiswa sekarang lebih menyenangi aplikasi spotify, maka kami mencoba membuat podcast ini yang merupakan jawaban dari kebutuhan

mahasiswa. Beberapa kali kita memanfaatkan media media klasik ternyata tidak memperoleh manfaat signifikan yang dirasakan oleh mahasiswa. Dengan adanya media sasaran menjadi luar dan betul betul diterima oleh mahasiswa”

Pemanfaatan media spotify ini sangat dirasakan oleh mahasiswa. Devina salah satu mahasiswa semester 7 menyatakan

“saya seringkali mendengarkan podcast spotify ini karena isu yang disampaikan sangat relate dengan kondisi kondisi saat ini baik isu akademik, pekerjaan dan isu isu di masyarakat, sehingga betul betul bermanfaat bagi kami mahasiswa”

Selain layanan podcast berbasis spotify pada Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK juga melayani survei karakter yang sudah terintegrasi dengan SSO Unesa, yang saat ini masih dalam taraf ujicoba terbatas. Survei karakter ini tujuannya untuk mengukur profil karakter mahasiswa di tiap-tiap fakultas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pengembangan diri manusia. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bu Miftah :

“Pusat kami juga mengembangkan survei karakter mahasiswa. Ini juga terintegrasi dengan SSO Unesa. Nanti hasil survei dapat dipakai untuk melihat karakter mahasiswa dari masing-masing fakultas”

Demikian juga pada Pusat PPG dalam pelaksanaan tes atau ujian memakai dengan menggunakan CBT (*Computer Based Test*) yaitu system yang menggunakan metode yang pengawasannya melalui 1 device yaitu hanya memakai laptop saja. Peserta PPG yang berasal dari seluruh daerah di Indonesia dengan kondisi yang berbeda-beda, maka Pusat PPG sudah menyiapkan buku pedoman yang diberikan kepada mahasiswa. Mahasiswa bisa mempelajari cara saat tes masuk di PPG melalui system CBT tersebut. Bahkan saat pelaksanaan ujian penerimaan ada pendampingan bagi mahasiswa. Harapannya mahasiswa betul-betul paham terhadap pelaksanaan ujian penerimaan tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Sekretaris PPG yaitu Bapak Julinto sebagai berikut :

“Saat pelaksanaan ujian penerimaan, mahasiswa diberi buku pedoman untuk memudahkan mereka saat ujian berlangsung. Bahkan saat ujianpun juga ada pendampingan bagi mahasiswa tersebut.”

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal Ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Selain karena alasan factor biaya yang tidak sedikit , namu juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru secara lebih cepat.

Hal yang sama juga terjadi pada pusat pengembangan karakter dan layanan BK.

Pada pusat ini mengembangkan layanan melalui *podcast berbasis spotify*. Penggunaan layanan ini menyasar pada kalangan remaja/mahasiswa yang sangat menyenangi dan menggunakan aplikasi spotify. Manfaat besar juga dirasakan oleh mahasiswa dengan layanan tersebut. Layanan Podcast berbasis spotify ini merupakan hal yang baru dan kekiniaan yang diminati para anak muda. Sehingga banyak anak muda yang memanfaatkan podcast tersebut. Kepala pusat pengembangan karakter dan Layanan BK menyatakan :

“Sebelumnya beberapa kali kita memanfaatkan media-media klasik ternyata tidak memperoleh manfaat signifikan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kemudian kita melakukan sebuah inovasi dengan menggunakan podcast berbasis spotify. Penggunaan podcast ini merupakan perbaikan yang sifatnya berkelanjutan dalam memberikan layanan BK kepada mahasiswa”

Sedangkan pada Pusat Diklat untuk tes calon perangkat desa sejak awal memang sudah memakai sistem CAT. Hanya saja saat awal menggunakan jasa orang lain untuk membuat aplikasi melalui system CAT tersebut. Berikutnya system CAT tersebut dikembangkan dan dikelola oleh PPTI yang ada di Unesa. Memang hampir sama system CAT yang sebelumnya dan yang sekarang dipakai hanya pelaksanaan saat ujian melalui system CAT sekarang ini bekerja sama dengan PPTI. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala Pusat Diklat Bapak Karwanto :

“Sejak awal kita memang sudah menggunakan system berbasis CAT saat ujian masuk perangkat desa. Dulu kita meminta bantuan orang lain yang paham aplikasi, untuk membuat aplikasi CAT tersebut. Tetapi sekarang sudah melibatkan PPTI untuk aplikasi CAT tersebut.”

Sedangkan pada Pusat PPG, sudah ada dari Jakarta aplikasi untuk ujian masuk PPG melalui aplikasi *Safe Exam Browser (SEB)*. Aplikasi SEB berbasis domisili baik PPG Prajab maupun Daljab. Sistem SEB ini sama soal seperti saat UMPT (Ujian Masuk Perguruan Tinggi) dimana soal dikerjakan peserta melalui online, kemudian pengawasan dilakukan melalui 2 device yaitu melalui laptop dan zoom. Mengembangkan Latihan UKM (Uji Kompetensi Mahasiswa) PPG dan UP (Uji Pengetahuan) berbasis CBT sebagai bekal ujian berbasis domisili menggunakan aplikasi CBT. Tetapi untuk Pusat PPG yang ada di Unesa tidak memakai system SEB ini tetapi menggunakan system CBT (*Computer Based Tes*). Hal ini seperti diungkapkan oleh Sekretaris Pusat PPG Bapak Julianto sebagai berikut :

“Penerimaan PPG di Unesa selama ini memakai system CPT. Melalui CPT kita langsung masuk on camera. Sehingga secara mental para peserta merasa selalu diawasi. Aplikasi system CPT ini menggunakan laptop saja, sehingga dikatakan memakai 1 device. Kalau dari pihak Jakarta menggunakan system

SEB, seperti saat mengikuti tes penerimaan mahasiswa baru, pengawasan melalui zoom.

3. *Complexity* (kerumitan)

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Perubahan sistem untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional dengan cara ujian akhir semester yang awalnya dilakukan secara manual dengan menulis dikertas diubah dengan soal berbasis pilihan jawaban dengan sistem CAT unesa. Sebelumnya soal dalam bentuk esay dan mahasiswa mengerjakan langsung dikertas tetapi sekarang berubah menjadi soal dalam bentuk pilihan ganda dan dikerjakan secara online. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Joni sebagai Kepala Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional menyatakan :

“pemilihan soal pilihan ganda dan berbasis online ini disamping meningkatkan kompleksitas soal dengan tetap mempertahankan HOTS dan juga membiasakan mahasiswa dalam mengikuti tes nasional seperti PPG ataupun CPNS, diharapkan dengan model seperti ini mahasiswa tidak terkejut dengan soal soal pilihan ganda”

Dengan ujian akhir semester berbentuk pilihan ganda dan dilaksanakan secara online, memang awal agak merepotkan bagi dosen pengampu matakuliah dalam Institusional dan Nasional. Hal ini disebabkan karena dosen tersebut diwajibkan membuat 3 macam soal yang berbeda dalam pilihan ganda tersebut. Ada soal tipe A, tipe B dan tipe C. Awal pemberlakuan UAS memakai system online memang dosen pengampu diharap mempunyai soal dalam 3 jenis. Berselang tahun berikutnya dimungkinkan membuat soal dalam 5 jenis soal. Harapannya ada cadangan soal apabila salah satu kelompok soal tersebut sudah diketahui mahasiswa. Mengerjakan UAS secara online ini juga memudahkan dosen nantinya saat koreksi. Karena tidak membutuhkan waktu yang banyak. Bagi mahasiswa juga tidak mengalami kendala, karena soal bisa dikerjakan melalui laptop atau hp. Hal ini seperti yang disampaikan Bapak Joni sebagai Kepala Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional menyatakan :

“Memang kami menghimbau dosen pengampu bersama timnya untuk membuat soal UAS tidak dalam 1 tipe saja tetapi sampai ada 3 tipe soal. Yang lainnya bisa sebagai cadangan. Awalnya ada dosen yang membuat 2 tipe, kami masih memaklumi, tetapi ujian berikutnya diupayakan dosen

sudah membuat 3 tipe cadangan soal. Nanti pelan-pelan, dosen diharap mempunyai tipe cadangan soal”

Masih menurut P Joni menyampaikan sebagai berikut :

“Dengan system online, memang dosen saat awal dibuat kerepotan dengan membuat soal secara pilihan ganda. Kemudian terdapat prosentase soal yang mudah, agak sulit dan sulit. Selanjutnya nanti soal tersebut di validasi oleh GPM LP3. Tetapi kalau sudah berjalan, dosen akan dimudahkan dengan model seperti ini. Mudah dalam koreksi yang tidak membutuhkan waktu banyak. Sedangkan bagi mahasiswa tidak memerlukan sosialisasi yang lama, karena mahasiswa sudah paham dan dalam pengerjaan bisa menggunakan laptop atau hp”

Perubahan sistem layanan pengembangan karakter dan BK juga memberikan tingkat kerumitan sendiri utamanya dalam pengembangan konten berbasis Spotify. Pada pengembangan konten media diperlukan kecermatan khusus utamanya topik-topik yang relevan dengan mahasiswa saat ini. Seperti apa yang diungkapkan oleh B Miftah sebagai Kepala Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK menyatakan :

“kerumitan dalam pembuatan konten adalah pada penentuan tema yang relevan dengan mahasiswa saat itu juga disamping itu kecepatan dalam proses rekaman dan editing, sehingga hasil yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”

Pusat Psikologi juga berupaya mengembangkan tes psikologis berbasis online. Tentu sistem ini memiliki kerumitan tinggi utama dalam hal kerahasiaan instrument tes. Bu Umi selaku Kepala Pusat Psikologi menyatakan sebagai berikut :

“Tes psikologis umumnya tidak bisa dilakukan secara online utamanya tes psikologis yang sudah terstandar. Ketakutan perbuatan curang memotret dan menyebar luaskan hasil tes ini perlu diwaspadai. Sehingga dalam pengembangan instrumen tes berbasis online ini kami betul betul menjaga kerahasiaannya”

Pada Pusat PPG, inovasi yang diterapkan sudah disampaikan kepada mahasiswa, harapannya mahasiswa memahami terhadap aplikasi tersebut. Sehingga tidak ada kerumitan saat pelaksanaan aplikasi tersebut. Kerumitan pemakaian inovasi melalui aplikasi CPT terletak pada kondisi tempat tinggal mahasiswa. Kondisi mahasiswa tidak sama, ada yang tinggal dikota, ada yang tinggal didesa bahkan pedalaman. Kasus yang muncul misalnya listrik mati, signal yang lemah, sehingga terkadang menambah waktu pengerjaan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Pak Julianto selaku Sekretaris PPG sebagai berikut :

“Saat masuk pertama kali aplikasi ini sudah dishare kepada calon mahasiswa, tetapi kondisi mahasiswa tidak sama, ada yang listrik mati, signal

buruk, bahkan kemarin kita memperpanjang unggah ukin atau uji kinerja.”

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melawati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Demikian pula inovasi-inovasi yang dikembangkan oleh pusat-pusat LP3 telah melalui proses panjang uji coba dan diraskan kebermanfaatannya.

Pada Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK untuk pengembangan materi melalui proses assesmen, kemudian akan dilihat bagaimana respon dari masyarakat terhadap konten atau materi tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Bu Miftah sebagai Kepala Pusat Pengembangan Karakter dan layanan BK menyatakan sebagai berikut:

“pengembangan konten dan materi ini melalui proses assesmen yang panjang disamping itu dilihat dari viewer dan pendengar semakin banyak. Awalnya kami mengembangkan konten 1 bulan sekali akan tetapi sekarang kami sudah mengembangkan menjadi setiap minggu sekali, tentu ini karena respon baik dari mahasiswa unesa”

Selain itu saat ini Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK sedang melakukan uji coba terbatas tentang survei karakter yang sudah terintegrasi dengan SSO Unesa. Survei karakter ini tujuannya untuk mengukur profil karakter mahasiswa di tiap-tiap fakultas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pengembangan diri manusia. Seperti yang disampaikan oleh Bu Miftah sebagai berikut :

“Untuk layanan survei karakter, sekarang ini sedang dalam taraf uji coba yang bersifat terbatas untuk mengetahui bagaimana hasil uji coba tersebut”

Disamping itu model ujian uas berbasis online yang dilakukan oleh pusat pengelolaan matakuliah nasional dan institusional juga telah dilaksanakan mulai tahun 2020 dengan pengembangan beberapa model tes. Seperti yang diungkapkan Kepala Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional menyatakan bahwa

“ saat tahun 2020 kami hanya memiliki 1 tipe soal untuk masing-masing matakuliah akan tetapi saat ini masing-masing matakuliah sudah memiliki 6 tipe soal, sehingga masing-masing mahasiswa akan teracak mengerjakan tipe soal yang mana akan tetapi tetap memiliki bobot soal yang sama”

5. *Observability* (kemungkinan diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan

menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Penggunaan inovasi yang dilakukan oleh pusat-pusat di LP3 betul-betul dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Beberapa mahasiswa menyatakan terkait dengan kepuasan dan manfaat yang dirasakan. Rosita mahasiswa Prodi BK angkatan 2022 mengatakan :

“ Dengan adanya UAS berbasis online ini, kami bisa mengakses dimana saja dan bisa menggunakan hp ataupun laptop. Tentu ini memudahkan kami untuk menyelesaikan dengan segera dan lebih baik”.

Hal senada juga di sampaikan oleh Anisa mahasiswa Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara angkatan 2022 bahwa :

“meskipun saya baru menggunakan UAS model begini tapi saya senang, saya bisa segera mengetahui hasil tes saya setelah yang mengikuti tes ini, disamping itu aksesnya lancar”.

Kepuasan mahasiswa tidak hanya pada digitalisasi yang dilakukan dipusat pengelolaan matakuliah nasional dan institusional tetapi juga di pusat pengembangan karakter dan layanan BK. Rendy mahasiswa teknik sipil mengatakan sebagai berikut :

“ Saya selalu mendengarkan spotify akun dari Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK, materinya update dengan kondisi saat ini dan penyampaiaannya ringan sehingga mudah untuk saya pahami”.

Pada Pusat Penguatan Pembelajaran juga dirasakan mafaatnya oleh mahasiswa, utamanya terkait dengan program MBKM. Salah satu mahasiswa bernama Riaberasal dari Prodi bahasa Indonesia menyatakan :

“ kerumitan konversi matakuliah MBKM sangat terbantu sekali dengan aplikasi melisa yang dikembangkan oleh unesa, sehingga kami tidak takut atau khawatir mata kuliah kami tidak diakui lagi.”

5.2 Pembahasan

Dalam suatu instansi sangat diperlukan sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku bagi Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) yang ada di Unesa. Inovasi layanan public yang ada di LP3 dapat dilihat dengan menggunakan teori Rogers yang terbagi dalam 5 (lima) bagian :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi yang diciptakan oleh suatu instansi harus mempunyai sesuatu keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang sudah ada. Dalam arti sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi tersebut yang menjadi pembeda dari inovasi sebelumnya. Seperti yang diketahui LP3 dalam pengembangannya tidak terlepas dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan komunikasi.

Pada Pusat Diklat melakukan beberapa kegiatan yaitu penyelenggaraan diklat AA dan Pekerti melalui inovasi MOOC (*Massive open online course*) / LMS (*Learning Management System*), dan penyelenggaraan seleksi perangkat desa melalui CAT (*Computer Assisted Test*). Sedang pada Pusat Pengembangan Karakter dan layanan BK. Pada pusat ini mengembangkan layanan podcast berbasis spotify. Penggunaan layanan ini menasar pada kalangan remaja/mahasiswa yang sangat menyenangi dan menggunakan aplikasi spotify

Pusat PPG dalam pelaksanaan tes atau ujian memakai dengan menggunakan CBT yaitu system yang menggunakan metode yang pengawasannya melalui 1 device yaitu hanya memakai laptop saja. Peserta PPG yang berasal dari seluruh daerah di Indonesia dengan kondisi yang berbeda-beda, maka Pusat PPG sudah menyiapkan buku pedoman yang diberikan kepada mahasiswa

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Selain karena alasan factor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru secara lebih cepat.

Pada Pusat Pengembangan Karakter mengembangkan layanan melalui *podcast berbasis spotify*. Penggunaan layanan ini menasar pada kalangan remaja/mahasiswa yang sangat menyenangi dan menggunakan aplikasi spotify. Manfaat besar juga dirasakan oleh mahasiswa dengan layanan tersebut. Layanan Podcast berbasis spotify ini merupakan hal yang baru dan kekiniaan yang diminati para anak muda. Pusat Diklat melakukan tes calon perangkat desa sejak awal sudah memakai sistem CAT. Pusat PPG yang ada di Unesa tidak memakai system SEB (*Safe Exam Browser*) ini tetapi menggunakan system CBT (*Computer Based Test*). Aplikasi system CPT ini menggunakan laptop saja, sehingga dikatakan memakai 1 device. Kalau dari pihak Jakarta menggunakan system SEB, seperti saat mengikuti tes penerimaan mahasiswa baru, pengawasan melalui zoom.

3. *Complexity* (kerumitan)

Dengan sifat yang baru, inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Perubahan sistem untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional dengan

cara ujian akhir semester yang awalnya dilakukan secara manual dengan mengerjakan dikertas diubah dengan soal berbasis pilihan jawaban dengan sistem CAT unesa. Dengan system online, memang dosen saat awal dibuat kerepotan dengan membuat soal secara pilihan ganda. Kemudian terdapat prosentase soal yang mudah, agak sulit dan sulit. Selanjutnya nanti soal tersebut di validasi oleh GPM LP3. Tetapi kalau sudah berjalan, dosen akan dimudahkan dengan model seperti ini.

Perubahan sistem layanan pengembangan karakter dan BK juga memberikan tingkat kerumitan sendiri utamanya dalam pengembangan konten berbasis Spotify. Pada pengembangan konten media diperlukan kecermatan khusus utamanya topik-topik yang relevan dengan mahasiswa saat ini

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melawati fase uji public dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Pada Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK untuk pengembangan materi melalui proses assesmen, kemudian akan dilihat bagaimana respon dari masyarakat terhadap konten atau materi tersebut. Selain juga melakukan uji coba terbatas tentang survei karakter yang sudah terintegrasi dengan SSO Unesa. Survei karakter ini tujuannya untuk mengukur profil karakter mahasiswa di tiap-tiap fakultas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pengembangan diri manusia.

Pada Pusat Pengelolaan Matakuliah tahun 2020 kami hanya memiliki 1 tipe soal untuk masing-masing matakuliah akan tetapi saat ini masing masing matakuliah sudah memiliki 6 tipe soal, sehingga masing masing mahasiswa akan teracak mengerjakan tipe soal yang mana akan tetapi tetap memiliki bobot soal yang sama.

5. *Observability* (kemungkinan diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Penggunaan inovasi yang dilakukan oleh pusat-pusat di LP3 betul-betul dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Melalui UAS berbasis online, mahasiswa dapat mengakses dimana saja dan dalam mengerjakan menggunakan hp ataupun laptop. Hal ini memudahkan mahasiswa untuk menyelesaikan dengan segera dan lebih baik dan bisa segera mengetahui hasil tes serta aksesnya lancar.

Kepuasan mahasiswa tidak hanya pada digitalisasi yang dilakukan dipusat pengelolaan

matakuliah nasional dan institusional tetapi juga di pusat pengembangan karakter dan layanan BK. Mahasiswa sangat menyukai dan mendengarkan spotify yang dibuat pada Pusat Pengembangan Karakter dan Layanan BK, karena materinya update dengan kondisi saat ini dan penyampaiaannya ringan sehingga mudah untuk dipahami. Sedang pada Pusat Penguatan Pembelajaran juga dirasakan mafaatnya oleh mahasiswa, utamanya terkait dengan program MBKM yaitu kerumitan konversi matakuliah MBKM sangat terbantu sekali dengan aplikasi melisa yang dikembangan oleh unesa, sehingga mahasiswaq tidak khawatir mata kuliah mereka tidak diakui lagi. Pusat PPG dalam pelaksanaan tes atau ujian memakai dengan menggunakan CBT.

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Beragam inovasi telah dikembangkan dimasing masing pusat yang ada di LP3. Dalam menghadapi persaingan inovasi inovasi perlu dilakukan pada keunggulan tiap pusat yang ada di LP3, juga adanya komitmendanloyalitas, serta komunikasi serta jaringan yang baik dengan pihak internal maupunsecara eksternal. Strategi pelayanan dalam hal ini pusat-pusat yang ada dalam LP3 terutama pusat yang berorientasi pelayanan, memang diharapkan betul-betul untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan agar bisa menciptakan kepuasan.

Relative Advantage (keuntungan relative), pada Pusat Diklat mempunyai inovasi MOOC (*Massive open online course*) / LMS (*Learning Management System*), dan penyelenggaraan seleksi perangkat desa melalui CAT (*Computer Assisted Test*). Sedang pada Pusat Pengembangan Karakter dan layanan BK. Pada pusat ini mengembangkan layanan podcast berbasis spotify.

Compatibility (kesesuaian), inovasi yang diciptakan ada yang baru tetapi ada yang kelanjutan dari inovasi yang sudah ada. Pada Pusat Diklat, tes perangkat desa sudah memakai system CAT. Bedanya aplikasi yang lama masih menyewa jasa orang lain untuk membuat aplikasi tersebut, selanjutnya aplikasi dikembangkan oleh PPTI.

Complexity (kerumitan), Pada Pusat Pengelolaan Matakuliah Institusional dan Nasional dengan UAS memakai system online, memang dosen saat awal dibuat kerepotan dengan membuat soal secara pilihan ganda. Kemudian terdapat prosentase soal yang mudah, agak sulit dan sulit. Tetapi selanjutnya dosen akan mudah dalam memberikan koreksi atas oekerjaan mahasiswa tersebut. Perubahan sistem layanan pengembangan karakter dan BK juga memberikan tingkat kerumitan sendiri utamanya dalam pengembangan konten berbasis Spotify. Pada pengembangan konten media diperlukan kecermatan khusus utamanya topik-topik yang relevan dengan mahasiswa saat ini.

Triability (kemungkinan dicoba). uji coba terbatas tentang survei karakter yang sudah terintegrasi dengan SSO Unesa. Survei karakter ini tujuannya untuk mengukur profil karakter mahasiswa di tiap-tiap fakultas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pengembangan diri manusia. Pada Pusat Pengelolaan Matakuliah tahun 2020 kami hanya memiliki 1 tipe soal untuk masing-

masing matakuliah akan tetapi saat ini masing masing matakuliah sudah memiliki 6 tipe soal.

Observability (kemungkinan diamati). Penggunaan inovasi yang dilakukan oleh pusat-pusat di LP3 betul-betul dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Melalui UAS berbasis online, mahasiswa dapat mengakses dimana saja dan dalam mengerjakan menggunakan hp ataupun laptop. Pusat Penguatan Pembelajaran juga dirasakan mafaatnya oleh mahasiswa, utamanya terkait dengan program MBKM yaitu kerumitan konversi matakuliah MBKM sangat terbantu sekali dengan aplikasi melisa yang dikembangkan oleh unesa, sehingga mahasiswaq tidak khawatir mata kuliah mereka tidak diakui lagi.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian sebagai berikut :

- a. Pada masing-masing pusat perlu dikembangkan inovovasi yang bersifat keberkelanjutan
- b. Perlu dilakukan survey kepuasan secara komprehensif atas inovovasi yang kembangkan agar dapat meningkatkan pelayanan dan inovasi masing masing pusat serta dapat dilihat bagaimana kepuasan yang dirasakan mahasiswa terkait inivasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1999, Reformasi Pelayanan Publik. Kajian dari Perspektif Teori Governance. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Bogdan, R.C. dan Biklen, S.K. 1982. *Qualitative Research for Education*, Boston : Allyn and Bacon, Inc
- Darmaadnya, IGN Mayun. 2005. *Good Governance dan Reformasi Manajemen Publik (Lima Strategi Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik)*. Makalah Seminar Manajemen Pelayanan Prima, Universitas Bhayangkara. Surabaya.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Fulthoni, Renata Arianingtyas, Siti Aminah, Uli Parulian Sihombing. Editor Moh Yasin. 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. The Indonesian Legal Resource Center (ILRC)HIVOS. Jakarta.
- Gibson, James L, John M. Ivancevich, James H. Donnely Jr.1997. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Proses)*,Erlangga. Jakarta
- Hakim, Abdul. 2001. *Konflik Dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Negara,Vol.1.No.2, h. 41
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, BPFE. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Islamy, M. Irfan. 2001. *Agenda Kebijaksanaan Reformasi Administrasi Negara*. Jurnal Vol.II September 2001 FIA, Universitas Brawijaya, Malang
- Islamy, M. Irfan. 2006. *Manajemen Perubahan di Sektor Publik*. Universitas Brawijaya Malang.
- Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Averroes Press. Malang
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Public Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta

- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan. Penerbit PPN. Jakarta.
- Prastowo, Herry. 2001. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Universitas Brawijaya. Malang
- Sarjadi, Soegen. 1998. *Reformasi Kebijakan Menyongsong Milenium Ketiga*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Septi Winarsih, Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta. Jakarta
- Soeprapto, Riyadi. 2002. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Universitas Brawijaya. Malang
- Wibowo, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi (Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik)*, Gava Media. Yogyakarta
- Zauhari, Soesilo. 2002. *Reformasi Administrasi (Konsep Dimensi dan Strategi)*, Bumi Aksara. Jakarta

