

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM *ONE AGENCY ONE INNOVATION* DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN ENREKANG

Esar Rahmasari^{1*}, Haerana², Riskasari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of the study was to determine the Improvement of the Quality of Public Services through the One Agency One Innovation Program with online/digital-based administrative services at the Regional Secretariat Office of Enrekang Regency. This type of research uses qualitative research. The results show that Improving the Quality of Public Services through the One Agency One Innovation Program in Enrekang Regency from aspects 1) The dimension of direct evidence with the existence of One Agency One innovation is that Special SEKDA of Enrekang Regency makes online/digital-based service innovations in administrative services, 2) The reliability dimension of digital-based administrative services prepares reliable operator services because they have attended a lot of training. 3) The responsiveness dimension is a fast response but sometimes there are urgent matters that must be served quickly but usually there are network constraints or service queues. 4) The dimensions of the estimated service response guarantee that occurred during the one agency one innovation at the Enrekang Regency SEKDA office required 1 x 24 hour response. (5) The dimension of empathy in digital/online-based administrative services does not forget the previous culture, namely the 3S service culture, namely Smile, Greet and Greeting.

Keywords: *improvement, service quality*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One Agency One Innovation* dengan pelayanan administrasi berbasis online/digital Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini menggunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One Agency One Innovation* di Kabupaten Enrekang dari aspek 1) Dimensi bukti langsung dengan adanya *One Agency One innovation* itu Khusus SEKDA Kabupaten Enrekang membuat inovasi pelayanan berbasis online/digital dalam pelayanan administrasi, 2) Dimensi kehandalan pelayanan administrasi berbasis digital mempersiapkan operator pelayanan yang handal karena telah mengikuti banyak pelatihan. 3) Dimensi ketanggapan respon yang cepat tanggap tapi terkadang ada hal urgent harus dilayani cepat tetapi biasanya ada kendala jaringan atau antri pelayanan. 4) Dimensi jaminan estimasi tanggap pelayanan yang terjadi pada saat inovasi *one agency one* di kantor SEKDA Kabupaten Enrekang diwajibkan 1x24 jam respon. (5) Dimensi empati dalam pelayanan administrasi berbasis digital/online tidak melupakan budaya sebelumnya yaitu budaya pelayanan 3S yaitu Senyum, Sapa dan salam.

Kata kunci: peningkatan, kualitas pelayanan

* esarahmasari@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 24 tahun 2013 dan Perda Kabupaten Enrekang No 8 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Perda Kabupaten Enrekang No 4 tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan bahwa negara berkewajiban meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntunan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun 2014 pemerintah membuat sebuah inovasi yang disebut gerakan *one agency one innovation*. Gerakan *one agency, one innovation* adalah sebuah gerakan yang melibatkan seluruh komponen *good governance*,

one agency one innovation adalah sebagai langkah selanjutnya dalam memperbaiki sistem pelayanan publik serta menjadi sebuah upaya dalam melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan baru yang inovatif (Imanuddin:2016). Dalam menjawab tantangan pemerintah dalam pelaksanaan program *one agency one innovation* Kabupaten Enrekang dalam hal ini Inspektorat Daerah menggandeng seluruh OPD (organisasi perangkat daerah) di kabupaten enrekang untuk menyukseskan program ini dengan membuat inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu instansi yang ikut melaksanakan program *one agency one innovation* adalah Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Enrekang. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Enrekang ini diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan publik perangkat daerah jauh lebih baik dari sebelumnya (Tribunnews.com).

Pelayanan menurut Monier (Pasolong, 2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 1993 Pasolong (2013) mengemukakan

bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan memberikan keperluan individual maupun kelompok baik berbentuk barang ataupun jasa. Pelayanan menurut Gronroos (2014) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik adalah produk suatu organisasi untuk institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Hayat (2017) tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran 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 kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik 13 pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2010) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (1) Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah

dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Kualitas merupakan salah satu indikator penting untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama.

(Nasution, 2011) Menurut Goetsh dan Davis Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu adalah Tingkat baik buruknya taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: (1) Dimensi *Tangible* (Berwujud) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan (2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (3) Dimensi *Responsiveness*

(Respon/Ketanggapan) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. (5) Dimensi *Empathy* (Empati) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan

berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovasi adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dalam menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan. Hetifah (2009) menganggap inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru

untuk industri. Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

One agency one innovation adalah gerakan yang mewajibkan kepada setiap kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan public setiap tahunnya. (Permanpan RB, 2017) Pengembangan konsep *one agency, one innovation*, dari gerakan reformasi birokrasi. Masyarakat merasakan ada kemajuan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, namun kemajuan tersebut dihadapkan pada oleh kenyataan, bahwa harapan masyarakat bergerak cepat, sedangkan upaya perbaikan pelayanan publik peningkatannya berjalan lambat, sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh Tempo. Dalam survey tersebut menunjukkan hanya 18% masyarakat berpendapat, bahwa pelayanan publik sudah lebih baik, 24% menyatakan perizinan usaha sudah mudah/ sederhana, dan 10% proses penyelenggaraan pelayanan publik sudah menggunakan teknologi informasi dengan baik. Percepatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti perbuatan (hal dan sebagainya) mempercepat. Dalam ilmu geografi atau geologi percepatan

berarti tingkat pertambahan kecepatan. Percepatan dikiaskan sebagai peningkatan menurut deret ukur untuk membandingkan dengan peningkatan secara normal menurut deret hitung. Dengan demikian percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tindakan atau perbuatan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik di atas peningkatan secara normal atau dengan kata lain percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya luar biasa penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kecepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di atas kecepatan normal. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, praktek peningkatan kualitas pelayanan publik dikatakan normal, apabila menyangkut perubahan gradual yang perbaikannya dilakukan secara parsial, misalnya dari peningkatan kenyamanan dari kurang nyaman menjadi lebih nyaman. Sedangkan melakukan percepatan dalam praktek pelayanan publik lebih kepada perubahan sistemik pelayanan publik yang secara mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya mengganti pelayanan publik dari cara manual menjadi pelayanan publik secara elektronik yang memberikan dampak perubahan dalam

organisasi penyelenggara pelayanan publik. *one agency one innovation* sebagai langkah selanjutnya dalam memperbaiki sistem pelayanan publik. Dikembangkan melalui ilmu administrasi publik dengan menggunakan konsep inovasi dan pelayanan publik. *one agency one innovation* sebagai langkah lanjutan dari berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah, seperti memperbaiki regulasi pelayanan, sumberdaya manusia aparatur pelayanan, serta proses dan mekanisme pelayanan yang hingga saat ini masih dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe dekriptif kualitatif Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara.

Data sekunder yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau bahkan dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One*

Agency One Innovation Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang. Di dalam pengumpulan data yang digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan dalam menganalisis data digunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Enrekang dengan perubahan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2020, dan Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2016 tentang perubahan kedua. Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang adalah unsur utama Pemerintah Kabupaten Enrekang dalam melaksanakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Untuk itu, Sekretariat Daerah mempunyai tugas pokok dan fungsi yang diatur dalam Peraturan Bupati Enrekang Nomor 150 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi,

Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang, sebagaimana telah diubah dengan Pertauran Daerah Nomor 11 Tahun 2016.

Penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program *one agency one innovation* di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang menurut indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml DKK (Hardiansyah 2018): (1) bukti langsung (*tangibles*) mencakup bentuk program *one agency one innovation* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterapkan, pegawai, fasilitas yang dimiliki, perlengkapan, dan sarana komunikasi (2) keandalan (*reliability*) mencakup kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan program *one agency one innovation* (3) responsivitas (*responsiveness*) daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan program *one agency one innovation* (4) jaminan (*assurance*) sikap pegawai yang mencerminkan keramahan, dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat dan mencapai kepercayaan masyarakat sesuai dengan program *one agency one innovation* (5) Empati (*emphathy*) sikap penuh perhatian pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan program *one agency one*

innovation. Hasil penelitiannya sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Upaya dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan Kembali kualitas pelayanan publik melalui penerapan *One Agency One innovation* pada Kantor sekretaris daerah Kabupaten Enrekang terhadap kenyamanan masyarakat. terkait *One Agency One Innovation* dalam pelayanan dampak Pandemi Covid-19 tahun 2019, Di Kabupaten Enrekang dengan adanya *One Agency One innovation* itu menerapkan inovasi pelayanan berbasis online pada setiap SKPD. Khusus SEKDA Kabupaten Erekang membuat inovasi pelayanan berbasis online/digital dalam pelayanan administrasi sampai sekarang agar mengurangi dampak pandemi dan memudahkan masyarakat dan instansi lain yang berhubungan dalam pelayanan administrasi. Penerapan Inovasi pelayanan berbasis digital sejak adanya pandemi Covid-19 sampai sekarang dengan tujuan meningkatkan mutu kenyamanan masyarakat dalam pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan tujuan dalam menyamankan masyarakat dalam pelayanan, ditambah era digital mobile yang mendukung

masyarakat untuk tidak ketinggalan dalam menjalankan pelayanan tersebut. Terkait jalannya Inovasi pelayanan admisnistrasi berbasis digital ini pasti ada kendala seperti yang utama kendala jaringan, Komputer kantor dan operator pelayanan butuh tambahan 3 orang agar pelayanan yang masuk tidak antri untuk dilayani dan merasa nyaman dengan pelayanan SEKDA Kabupaten Enrekang. Sebagai Instansi yang menerima pelayanan merasa terbantu dan nyaman dengan Inovasi yang di laksanakan oleh SEKDA Kabupaten Enrekang, tetapi butuhnya operator tambahan dalam pelayanan agar tidak pending Ketika ada hal yang urgent untuk medapatkan kenyamanan yang sama.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Upaya dalam peningkatan karakteristik dan skill individu petugas pelayanan sesuai standaritas pelayanan melalui penerapan *One Agency One innovation* pada Kantor sekretaris daerah Kabupaten Enrekang demi peningkatan kenyamanan masyarakat yang dilayani, inovasi *One Agency One Innovation* di Kabupaten Enrekang Handal dibidangnya Masing-Masing seperti di pertanian, mereka berhasil memberikan inovasi *supermoralis* dengan sinergitas pengelolaan pertanian

berbasis lingkungan dan seperti di Puskesmas Morowangin dan Bontobatu dengan inovasi Stunting. Khusus Kantor SEKDA inovasi *One Agency One Innovation* dengan pelayanan administrasi berbasis digital SEKDA Kabupaten Enrekang mempersiapkan operator pelayanan yang handal dengan penambahan pelatihan yang diselenggarakan, terkait pelayanan administrasi digital agar tidak ada kendala dalam skill seorang pelayan apabila ada yang terkendala, disamping itu juga demi kenyamanan masyarakat yang dilayani agar mereka tidak lama menunggu karena kurangnya skill operator pelayanan. Untuk skill operator pelayanan SEKDA Kabupaten Enrekang sudah handal karena pasti yang ditempatkan sudah mengikuti banyak pelatihan sebagai syarat menjadi operator pilihan meskipun masih kurang lebih cepat karena biasanya juga ada pendingan Ketika Dinas ingin dilayani, mungkin karena masih kurangnya operator yang bersyarat dan butuhnya tambahan operator agar lebih cepat dan efektif dalam pelayananya.

Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

Peningkatan reaksi dan kepekaan petugas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap

kenyamanan masyarakat di Kantor sekretaris daerah Kabupaten Enrekang. Tujuan *One agency one innovation* itu sendiri sebagai program jitu untuk lebih memuaskan masyarakat dengan Inovasi yang diberikan di Kabupaten Enrekang. Seperti di Dinas Pertanian dengan inovasi Moralisa untuk membimbing petani serta Inovasi Dinas Kesehatan dengan inovasi Stunting di Puskesmas. Kantor SEKDA khusus dibidang pelayanan administrasi yang inovasinya berbasis digital/online tentunya staff ataupun operator dibidangnya fast respon untuk pelayanan sesuai dengan tujuan program itu sendiri didukung dengan skill yang telah dimiliki dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, tetapi tidak menutup kemungkinan ada kendala teknis seperti jaringan yang kurang baik ataupun operator yang masih kurang, yang membuat pelayanan kadang kala lambat respon kepada masyarakat ataupun instansi lainnya yang ingin diberi pelayanan. Respon yang cepat tanggap tapi terkadang ada hal urgent untuk kami harus dilayani cepat tetapi di SEKDA biasanya ada kendala jaringan atau antri pelayanan karena banyak yang ingin dilayani, sebaiknya ada penambahan operator agar tidak *overload* antrian pelayanan di website karena ttujuan pelayanan berbasis digital/online itu efektif dan

efisien dibandingkan pelayanan langsung.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Peningkatan jaminan kualitas estimasi dan legalitas pelayanan oleh petugas pelayanan yang bermutu terhadap masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor sekretaris daerah Kabupaten Enrekang. Jaminan estimasi tanggap pelayanan yang terjadi pada saat di implementasikannya inovasi *one agency one innovation* pelayanan administrasi berbasis digital/online itu dikantor SEKDA Kabupaten Enrekang wajibkan 1x24 jam respon, tetapi tidak menutup kemungkinan jika ada kendala yang tidak diinginkan seperti permasalahan jaringan ataupun *overloadnya* permintaan layanan kami minta pengertian dengan memberi penjelasan kepada masyarakat dan operator diminta harus selesaikan secepatnya permintaan pelayanan. Waktu pelayanan selama ini sudah cukup baik karena di Kantor SEKDA Enrekang ditekankan selalu kepada pemberi pelayanan utamanya operator untuk selalu cepat dan cekatan dalam merespon Ketika tidak ada lagi kendala jaringan ataupun *overload* yang ingin diberi pelayanan administrasi baik itu masyarakat ataupun instansi lainnya. Sebagai instansi penerima pelayanan

mengatakan sudah cukup baik, tetapi perlunya ada antisipasi sebelum adanya kendala jaringan yang bermasalah dan penambahan secepatnya operator pelayan agar pelayanan berbasis digital/online ini bisa berhasil berjalan sesuai dengan tujuan *One Agency One Innovation*.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Meningkatkan sikap tanggungjawab penuh kepada petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan budaya Senyum, Sapa, Salam dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor sekretaris daerah Kabupaten Enrekang. Kabupaten enrekang dengan tanggung jawab untuk masyarakat di setiap SKPD memberikan inovasi yang mempermudah masyarakat. Dengan *One Agency One Innovation* seperti Inovasi yang diterapkan oleh Dinas/Instansi seperti di Pertanian yang mampu membina petani dan juga pelayanan *stunting* di Puskesmas Morowangin dan Bontobatu. Pada Kantor *SEKDA* Untuk tanggung jawab penuh petugas pelayan (operator) dengan diberlakukannya *One Agency One Innovation* pelayanan administrasi berbasis online diwajibkan tidak melupakan untuk membudayakan budaya pelayanan yakni budaya 3S

yaitu Senyum, Sapa, dan salam baik itu online ataupun langsung di Kantor *SEKDA* Enrekang untuk dilayani. Penerapan *One Agency One Innovation* dalam pelayanan administrasi berbasis digital/online tidak melupakan budaya sebelumnya yaitu budaya pelayanan 3S yaitu Senyum, Sapa dan salam untuk masyarakat dan instansi lainnya demi meningkatkan mutu kepuasan pelayanan yang diberikan oleh kami. Dalam pelayanan sejak adanya *One Agency One Innovation* selalu membudayakan salam dan sapaan meski berbasis *digital/online*, Ketika ada kendala respon pelayanan, aktif untuk menginfokan kepada kami kendala yang terjadi akan keterlambatan pelayanan yang diberikan. Penelitian Terdahulu oleh Lidya Fariani 2019 dengan judul *Innovation Organization* Pada Program *One Agency One Innovation* Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Hasil dari penelitian ini adalah *innovation organisation* di Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba sudah berjalan dengan baik tetapi pada bagian *adhocracynya* tidak dilakukan karena pemerintah Kabupaten Bulukumba berharap kepada SKPD yang melakukan inovasi mampu mempertanggung jawabkan inovasi yang mereka buat. Berbeda dengan

Penelitian terdahulu tersebut, Penelitian ini menemukan tentang Hasil *One Agency One Innovation* yang cukup efektif dan efisien dengan adanya pandemic Covid-19 yang membantu pelayanan meskipun masih perlu adanya unsur-unsur yang ingin di lengkapi. Dari Hasil pengamatan dalam penelitian ini bahwa dimensi *tangibel*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiviness*, dimensi *Assurance* dan dimensi *emphaty* belum optimal dilihat dari aspek tangibel dimana Alat Perlengkapan Kantor yang masih kurang mamadai dan mendukung suatu inovasi, *responsiviness*, *emphaty* dan *assurance* ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang masih mengeluhkan pegawai dalam pelayanan administratif perizinan yang akan ditujukan kepada bupati meskipun adanya inovasi baru tetapi Alat Perlengkapan Kantor yang masih kurang mendukung dan mamadai sehingga lambatnya pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One Agency One Innovation* di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang

dapat disimpulkan: (1) Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) *One Agency One Inovation* dalam pelayanan dampak Pandemi Covid-19 tahun 2019, Terkait jalannya Inovasi pelayanan admisnistrasi berbasis *digital* ini masih terdapat kendala seperti kendala jaringan, Komputer kantor dan operator pelayanan butuh tambahan 3 orang agar pelayanan yang masuk tidak antri untuk dilayani dan merasa nyaman dengan pelayanan SEKDA Kabupaten Enrekang. (2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) *One Agency One Inovation* khusus Kantor SEKDA inovasi *One Agency One Inovation* dengan pelayanan administrasi berbasis digital SEKDA Kabupaten Enrekang mempersiapkan operator pelayanan yang handal dengan penambahan pelatihan yang diselenggarakan, terkait pelayanan administrasi digitar agar tidak ada kendala dalam skill seorang pelayan apabila ada yang terkendala, disamping itu juga demi kenyamanan masyarakat yang dilayani agar mereka tidak lama menunggu karena kurangnya skill operator pelayanan. (3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) Respon yang cepat tanggap tapi terkadang ada hal urgent untuk kami harus dilayan cepat tetapi di SEKDA biasanya ada kendala jaringan atau antri pelayanan karena banyak yang ingin

dilayani, sebaiknya ada penambahan operator agar tidak *overload* antrian pelayanan di website karena tujuan pelayanan berbasis *digital* itu efektif dan efisien dibandingkan pelayanan langsung. (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), Jaminan estimasi tanggap pelayanan yang terjadi pada saat di implementasikannya inovasi *one agency one innovation* pelayanan administrasi berbasis digital/online itu dikantor SEKDA Kabupaten Enrekang wajibkan 1x24 jam respon, Sebagai instansi penerima pelayanan mengatakan sudah baik, tetapi perlunya ada antisipasi sebelum adanya kendala jaringan yang bermasalah dan penambahan secepatnya operator pelayan agar pelayanan berbasis *digital* ini bisa berhasil berjalan sesuai dengan tujuan *One Agency One Innovation*. (5) Dimensi *Empathy* (Empati) Dengan *One Agency One Innovation* Pada Kantor SEKDA Untuk tanggung jawab penuh petugas pelayan (operator) dengan diberlakukannya *One Agency One Innovation* pelayanan administrasi berbasis online diwajibkan tidak melupakan untuk membudayakan pelayanan yakni Sapa dan salam baik itu online ataupun langsung di Kantor SEKDA Enrekang untuk dilayani. Dalam pelayanan sejak adanya *One Agency One Innovation* selalu sistem salam dan sapaan meski berbasis

digital, Ketika ada kendala respon pelayanan, aktif untuk menginfokan kepada kami kendala yang terjadi akan keterlambatan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rogers, E. M. (2011). *Inovasi difusi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hetifah. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indo.
- Nasution, (2011). *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer: Suatu Tinjauan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins. Dkk. (2006). *Organisation theory: concepts and cases*. French Forest: Pearson Education Australia.
- Sinambela, L, P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2016). *One Agency One Innovation dan Telaah Keilmuannya*. Diakses 3 September 2021, 20.05. <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/one-agency-one-innovation-dan-telaah-keilmuannya>.