Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Meita Dian Parmidi [1)], Nihayatus Sholichah [2)], Ika Devy Pramudiana [3)]
[1,2,3]) Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
[1)]mdianp55@gmail.com,[2)]ninis.fadillah@gmail.com,[3)]ik.pramudiana@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat) merupakan inovasi kepegawaian berbasis teknologi website pada handphone yang memiliki manfaat guna melakukan verivikasi data mengenai kasus tilang untuk mempermudah masyarakat dalam masalah tilang. Program Si Anti Ribet berikut dituju untuk masyarakat yang terkena tilang, supaya tak harus datang ke Kejaksaan Negeri Surabaya guna melakukan pengambilan dokumen tilang yang berwujud STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), namun cukup dengan mengakses link yang telah tersedia. Tujuan penelitian berikut yakni guna megetahui penerapan inovasi layanan dan juga faktor penghambat serta faktor pendukung untuk menyelenggarakan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dilaksanakan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa layanan inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ini telah berjalan dengan baik ini dibuktikan karena segala faktor penghambat sudah dapat diatasi oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dan membuat pelayanan Si Anti Ribet dapat berjalan dengan baik tanpa suatu hambatan apapun. dan banyak membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah tilang. masyarakat dapat memudahkan akses pada informasi terbaru mempercepat arus informasi serta sangat mempermudah komunikasi antar individu baik yang jauh maupun dekat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Si Anti Ribet

Abstract

Si Anti Ribet Innovation (Ready to Deliver Tickets to Home Quickly) is a staffing innovation based on website technology on mobile phones that is useful for verifying data regarding ticket cases to make it easier for people to deal with ticket problems. The Si Anti-Ribet program aimed at people who are ticketed, so they don't need to go to the Surabaya District Attorney's Office to collect a ticket document in the form of a vehicle registration certificate (STNK), but simply by accessing the provided link. The purpose of this study was to find out the application of service innovation as well as the inhibiting and supporting factors in the implementation of Si Anti-Ribet service innovation at the Surabaya District Attorney's Office. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques consist of observation, interviews, documentation. Data analysis techniques were carried out by collecting data, reducing data, presenting

data, and drawing conclusions. The results of the study show that the Anti-Ribet innovation service at the Surabaya City Public Prosecutor's Office has been going well. and helped the community a lot in solving ticket problems. the community can facilitate access to the latest information, accelerate the flow of information and greatly facilitate communication between individuals, both far and near.

Keywords: Innovation, Service, The Anti Ribet

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik memiliki suatu peranan yang penting untuk memberikan peningkatan pada kesejahteraan masyarakat, makin baiknya pelayanan publik yang diberi pada masyarakat sehingga makin baiknya tingkat kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Litan Poltak Sinambela layanan publik ialah "pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara". Pada pelayanan publik dibutuhkan pemanfaatan teknologi yang memiliki dampak terhadap kemudahan untuk memberikan perbaikan pada kualitas kehidupan manusia memperlihatkan perannya. Yang paling penting pada layanan informasi publik ialah tak hanya sekadar menjadikan nomor dua pemanfaatan melalui media elektronik namun melalui terdapatnya teknologi memiliki harapan sanggupnya dipenuhi tuntutan transparansi dan juga pelayanan publik yang cepat, mudah, murah serta tak berbelit-belit.

Kebutuhan akan pelayanan publik ialah sebuah persoalan yang penting sebab selalu berkaitan bersama keanekaragaman yang diperlukan oleh masyarakat pada seluruh aspek kehidupannya. Seperti yang ketahui, pemenuhan kebutuhan publik untuk masyarakat merupakan penentu addianya keberlangsungan serta tegaknya sistem pemerintahan pada sebuah negara. Maka berdasarkan hal tersebut, tiap pemerintahan selalu memiliki upaya guna membuat suatu inovasi pelayanan untuk melakukan perwujudan akan pelayanan yang memberikan kemudahan dan juga bisa memberi kepuasan pada penyediaan pelayanan publik. Munculnya ide berupa inovasi dimulaidari berbagai masalah yang ada, salah satu contoh pelanggaran hukum yang sering dilakukan masyarakat sangat mudah ditemukan seperti pelanggaran dalam lalu lintas. Polisi melaksanakan tindakan tegas pada pelanggar lalu lintas yang melanggar aturan misalnya tidak memiliki SIM ataupun STNK, rambu lalu lintas, tidak memakai helm, marka jalan, lampu lalu lintas, kelengkapan berkendara, serta tak menyalakan lampu ketika siang hari, alasan ini yang mengharuskan polisi untukmelakukan tindakan tilang. Sekarang masyarakat tidak perlu lagi ke kantor pengadilan melainkan langsung menggunakan inovasi pelayanan tilang dengan bentuk "Si Anti Ribet" (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) dengan menggunakan handphone.

Pemerintah Surabaya hanya memberi alternatif berupa kemudahan melalui inovasi Si Anti Ribet, bila masyarakat tetap ingin mengambil sendiri tilang ke pengadilan juga tidak apa-apa karena pemerintah Surabaya hanya menyediakan alternatif agar masyarakat lebih mudah dalam mendapat pelayanan.

Inovasi pelayanan yang diciptakan olehKejaksaan Negeri Surabaya yaitu "SiAnti Ribet" (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat). Dalam program Si Anti Ribet berikut diberikan pada

masyarakat yang terkena tilang, supaya tak harus datang ke Kejaksaan Negeri Surabaya guna melakukan pengambilan dokumen tilang yang berwujud STNK dan SIM, namun cukup mengakses link yang sudah tersedia. Keluhan dari masyarakat di antaranya dikarenakan oleh pekerjaan, malas guna melakukan pengambilan dokumen, serta waktu yang lama ketika mengambil dokumen tilang.

Sebelum terdapatnya layanan Si Anti Ribet ini jumlah masyarakat yang. terkena tilang mengantri sangat penuh pada Kejaksaan Negeri Kota Surabaya maka dari itu melalui adanya layanan Si Anti Ribet ini dapat memecah jumlah antrian tersebut dan menjadi solusi untuk dapat membantu masyarakat salah satunya yang mau mengambil tilang tidak perlu datang ke Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dan cukup menunggu dirumah.

Dalam keadaan itu sendiri, pihak Kejaksaaan Negeri Kota Surabaya berwujud membuat inovasi pelayanan yaitu Si Anti Ribet Inovasi Si Anti Ribet dikeluarkan dalam bentuk SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dibuat oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya karena layanan ini adalah terobosan baru. Layanan Si Anti Ribet ini diciptakan selaku inovasi pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya guna memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengambil dokumen tilang. Dalam waktu pelayanan Si Anti Ribet pada hari senin sampai dengan jumat di pukul 09:00 – 15:00 WIB. Prosedur untuk memakai layanan Si Anti Ribet masyarakat mengirimkan *SMS* ataupun *Whatsapp* ke 085380805858, untuk cara pembayaran denda tilang dalam menggunakan layanan Si Anti Ribet yaitu pelanggar masuk link https://tilang.kejaksaan.go.id, pelanggar dapat melihat besar denda dan biaya perkara, pelanggar diminta memilih opsi pengantaran barang bukti, pelanggar mendapatkan kode billing, pelanggar melakukan pembayaran dengan Transfer melalui kanal pembayaran yang telah tersedia setelah itu dokumen tilang di kirim. sesuai alamat pelanggar dan untuk ongkos kirimnya cash (tunai) sebesar Rp. 22,000.00 jauh dekat sama untuk wilayah Surabaya, tetapi untuk luar kota seperti Sidoarjo dan Gresik tidak bisa kecuali COD (Cash on Delivery) di perbatasan wilayah misalnya Sidoarjo bertemu di bundaran waru dan Gresik bertemu di Benowo.

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan publik berdasar dari teori oleh Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013) merupakan tiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah pada setiap orang, sekelompok orang untuk memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat walaupun hasilnya tak mengikat terhadap sebuah produk dengan langsung. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013) menjelaskan bahwasanya pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan individu lainnya ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut disesuaikan bersama aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan.

Pelayanan publik berdasar teori oleh Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011) yakni memberi jasa baik oleh pemerintahan, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta pada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memberikan pemenuhan pada kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Berdasar dari Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwasanya pelayanan publik ialah pelayanan umum,

kemudian pengertian dari pelayanan umum ialah sebuah tahapan membantu individu lainnya melalui metode-metode ataupun langkah-langkah tertentu yang membutuhkan kepekaan serta ikatan interpersonal tercipta kepuasan barang juga jasa.

Makna pelayanan publik berdasar dari UU No. 25 Tahun 2009 ialah seluruh aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik selaku usaha untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan ataupun dengan tujuan penyelenggaraan ketentuan aturan undang-undang.

Berdasar dari pernyataan oleh Thoha (dalam Sedarmayanti 2010) mengatakan pelayanan masyarakat ialah suatu upaya yang dilaksanakan oleh seorang individu ataupun sekelompok orang dan instansi tertentu guna memberikan bantuan serta kemudahan pada masyarakat untuk meraih sebuah tujuan.

Berdasar dari pernyataan oleh Keban yang dikutip oleh Jumara (2010) menyebut pada konteks layanan publik lebih dititikberatkan pada bagaimanakah seluruh elemen administrasi publik misalnya *policy making*, desain organisasi, serta tahapan manajemen dipakai guna menjadikan adanya kesuksesan pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab. Sedangkan berdasar dari pernyataan oleh Agung Kurniawan (Dalam Masdar dkk., 2009) mengemukakan bahwasanya pelayanan publik ialah memberi pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain ataupun masyarakat yang memiliki suatu kepentingan di dalam organisasi tersebut yang disesuaikan bersama peraturan serta tata cara yang sudah ditentukan.

Moenir (Kurniawan 2005), pelayanan publik ialah sebuah aktivitas yang dilaksanakan oleh seorang individu ataupun kelompok yang berlandasan faktor material menggunakan sistem, prosedur serta metode tertentu pada upaya memberikan pemenuhan kepada kepentingan oranglain yang disesuaikan bersama haknya. Diberikannya pelayanan publik oleh aperatur pemerintah pada masyarakat sesungguhnya ialah implikasi dari fungsi aparat negara selaku penyedia layanan untuk masyarakat.

Lima dimensi inovasi oleh Cook, Matthew & Irwin (dalam Salsabila , 2018) yaitu:

1) Leadership (Kepemimpinan)

Memiliki makna yakni pemimpin yang mempunyai sebuah peranan serta tanggung jawab yang amat besar selaku orang yang menggerakkan organisasi. Pemimpin mempunyai suatu peranan penting untuk menciptakan tahapan serta lingkungan yang memberikan dorongan akan timbulnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin pun hendaknya sanggup menciptakan kepercayaan bersama staf/ bawahan, mengenalkan tahapan perbaikan, mengarahkan staf guna bisa melakukan pengambilan inisiatif, menciptakan kerja sama pada keseluruhan unit. Fungsi utama dari kepemimpinan ialah guna menciptakankebijakan serta prosedur guna memberikan fasilitas pada inovasi serta menunjang kepemimpinan serta inovasi dalam seluruh tingkat di sebuah organisasi.

2) Management/Organizations (Manajemen/Organisasi)

Memiliki makna yakni organisasi, pengaturan visi, misi, strategi serta nilai-nilai organisasi yang amat penting guna menciptakan suatu identitas serta budaya organisasi. Organisasi hendaknya mempunyai budaya serta iklim yang menstimulus berkembangnya inovasi serta

sanggup guna terus belajar melakukan adaptasi bersama perubahan lingkungan. Budaya inovasi berikut hendaknya dibangun dengan pengembangan pegawai, tim inovasi, serta kinerja inovasi, meliputi peningkatan jaringan inovasi.

a. Risk Management (Manajemen Resiko)

Memiliki makna yakni manajemen risiko yang merupakan fitur dasar dari tahapan inovasi. Risiko dilakukan pengukurannya menggunakan kombinasi konsekuensi serta kemungkinan, risiko bertandakana ketidakpastian. Guna memberikan fasilitas pada inovasi hendaknya dilakukan pengidentifikasian akan manajemen risiko, kebijakan serta prosedur yang dilakukan pengambilannya di bawah pertimbangan serta informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko pada sektor publik. Mampu melakukan pencegahan akan inovasi. Menghadapi risiko akan lebih baik dari menghindari sebab akan memberikan hambatan kepada inovasi.

b. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Memiliki makna yakni potensi SDM yang memiliki kualitas baik serta kompeten di bidangnya dibutuhkan guna mampu memberikan respon akan kompetisi pada pasar, tak hanya informasi teknologi yang dibutuhkan tetapi juga dorongan serta komitmen dari seluruh personil organisasi. Pelatihan serta pengembangan staf ialah peluan guna memberikan peningkatan pada kapasitas inovasi pada sebuah organisasi. Keperluan guna memberikan identifikasi akan keterampilan pegawai selaku sumber daya paling baik wajib menjadi prioritas dari sebuah perusahaan.

c. Technology (Teknologi)

Memiliki makna yakni bahwasanya melalui menggunakan secara optimal kemajuan teknologi bisa memudahkan manajemen perusahaan pada tahapan difusi inovasi bagi masyarakat. Melakukan pemanfaatan akan teknologi informasi secara optimal dapar memberikan peningkatan pada pengembangan. inovasi produk layanan Teknologi ialah alat antara penyedia layanan serta pengguna layanan, melakukan penyediaan akan kemudahan pada penggunanya guna melakukan akses informasi yang dikehendaki.

Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menerapkan inovasi pelayanan Si Anti Ribet yang memunculkan produk layanan dibidang pengambilan danpenebusan surat tilang dalam rangka menjadikan kota Surabaya sebagai kota berinovasi dan kota menuju smart city, proses inovasi ini tanpa perlu datang ke persidangan alias Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat. Munculnya layanan Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ini untuk memperbaiki pelayanan pengambilan surat tilang dengan cepat danketika melihat ada sebagian masyarakat Kota Surabaya yang tak bisa datang melakukan pengambilan surat tilang dengan langsung keKejaksaan Negeri Kota Surabaya yang di sebabkan oleh kesibukan, contohnya seperti ibu rumah tangga yang sibukdengan pekerjaan rumah dan apabila sedang sakit. Kejaksaan Negeri Kota Surabayabertujuan guna melakukan penyediaan akan layanan yang memiliki kualitas supaya masyarakat tak perlu antri berjam-jam guna mengikuti sidang lebih dulu melalui prosedur yang telah ditentukan, tidak mengganggu waktu kerja atau kegiatan lainnya, bebas calo, dan tidak mengeluarkan biaya yang lain. Dasar hukum inovasi Si Anti Ribet berdasarkan SK Kejari (Surat Keputusan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya) yang merupakan program Kejaksaan Negeri Kota Surabaya guna memberikan

kemudahan pada masyarakat untuk mengurus tilang tanpa harus menghadiri sidang di pengadilan melainkan langsung memesan layanan yang telah disediakan untuk pengambilan SIM atau STNK yang disita.

Pemikiran inovasi pelayanan publik tak terlepas dari lambatnya peningkatan kualitas publik selaku wujud dari reformasi birokrasi, di samping hal tersebut, reformasi birokrasi yang saat ini tengah berlangsung dilaksanakan oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia (*World Class Government*) diharap tercapai pada 2025. Inovasi pelayanan publik idealnya harus muncul dari budaya organisasi, sebab memiliki harapan bisa berkembang serta berkelanjutan memberikan dorongan pada percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Supaya inovasi pelayanan publik itu sendiri terus bergulir menuju tumbuh selaku budaya organisasi dengan menerapkan kebijakan *One Agency One Innovation* yakni Pemerintah wajib serta harus menciptakan satu Inovasi Pelayanan Publik tiap tahun yang beriringan bersama kewajiban memunculkan "Quick Wins" selaku syarat diselenggarakannya reformasi birokrasi pada lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam peneliti yakni deskriptif kualitatif. Metode berikut memiliki fungsi guna memberikan jawab akan masalah yang diangkat pada penelitian untuk memberikan jawab serta pencarian akan solusi pemecahan masalah. Dalam penelitian berikut metode yang dipakai pada pengumpulan data yang dilakukan ialah, Observasi, Wawancara/ interview, Dokumentasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pemimpin dalam Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya memiliki peranan selaku panutan supaya aparatur sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Kejaksaan Kota Surabaya bekerja sesuai tujuan organisasi untuk melakukan kerja sama bersama pihak-pihak yang berkaitan di luar organsisasi yang mana berbagai inovasi diciptakan melalui kerja sama pihak diluar organisasi yang menjadikan adanya sebuah tuntutan akan sinergi anatara kedua pihak. Pemimpin Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya pun memiliki peranan selaku pihak yang mengambil keputusan untuk melakukan perencanaan akan kebijakan-kebijakan strategis yang akan diambil pada Badn Kepegawaiam Kejaksaan Kota Surabaya. Pemimpin juga memiliki komitmen untuk menciptakan suatu inovasi guna memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan yang ada. Selaku gambaran komitmen yang diberi, pemimpin Badan Kepegawaian Kota Surabaya pada aparatur sipil negara (ASN) di Badan Kepegawaian Kota Surabaya ditunjukkan oleh kepuasan aparatur sipil negara (ASN) wilayah administratif Kota Surabaya dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Kejaksaan Kota Surabaya. Dalam aspek kepemimpinan, pimpinan Badan Kepegawaian Kota Surabaya mempunyai sebuah gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional yakni saat pemimpin melakukan pencurahan perhatian pada hal-hal yang dihadapi serta kebutuhan pengembangan dari permasalahan-permasalahan itu sendiri melalui metode memberi semangat serta dorongan guna meraih tujuan. Persoalan itu sendiri

memperlihatkan bahwasanya motivasi pemimpin amatlah penting untuk seorang bawahan supaya dapat memunculkan ide-ide kreatif inovasi.

Peran pemimpian sudah banyak memberikan kemudahan pelayanan dalam pengurusan tilang menggunakan Si Anti Ribet dan sudah berjalan efektif maka dari itu dapat membuat banyak masyarakat ingin mencoba menggunakan inovasi ini sehingga angka penggunaan Si Anti Ribet meningkat dalam setiap bulannya. Inovasi ini juga lebih efektif dan efisien yang mana dalam hal ini masyarakat tidak bolak-balik untuk mengurus admnistrasi, dulu sebelum adanya inovasi ini hampir setiap harinya sekitar 500-1000 orang mengurus surat tilang sehingga muncul ide dari Kepala Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Bapak Anton Delianto,S.H,. M.H. Untuk bisa meminimalisir dan mempercepat pengurusan SIM atau pun STNK yang terkena tilang.

Planning dalam sebuah organisasi adalah sebuah tujuan dari pihak Kepegawaian Kantor Kejaksaan Negeri Kota surabaya menginginkan pelayanan yang mudah untuk masyarakat, tersedianya sebuah planning inovasi hendaknya dapat dijangkau oleh seluruh pihak, yang menjadikan munculnya inovasi pelayanan Si Anti Ribet. Persoalan berikut disebabkan sebelumnya pihak kantor kejaksaan mengalami masalah dalam pengurusan tilang yang dalam sehari bisa mengurus 500-1000 lebih kasus tilang.Pada sisi Organizing pada kantor Kejaksaan Kota Surabaya telah diwujud suatu tim pengurus Si Anti Ribet sebagai pendukung sistem pelayaanan yang tengah dikembangkan bersama di kota Surabaya.

Management/Organization (Manajemen/Organisasi) pelayanan Si Anti Ribet di kota Surabaya dapat diketahui ketika peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana cara membentuk nilai dan strategi dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet?

Jawaban dari informan pertama yaitu Bapak Arista Gandi selaku kepala pelayanan si anti ribet adalah sebagai berikut :

> *"sebelum terciptanya inovasi si anti ribet ini seluruh pegawai kantor kejaksaan negeri kota Surabaya melakukan rapat dan diskusi panjang dengan berbagai pihak lainnya tentang terciptanya inovasi pelayanan ini. Hasil dari rapat ini menciptakan tim baru dalam kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, dimana tim baru ini bertugas dan bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet. Dalam berjalannnya waktu selama ini banyak sekali feed back posstive dari masyarakat karena tim memberikan pelayanan yang baik dalam masalah tiang"*

Dari pertanyaan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Management/Organization yang dilakukan di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya telah terlaksana secara baik disesuaikan pada visi misi, strategi serta nilai agar tercapainya tujuan dari inovasi Si Anti Ribet.

Inovasi Si Anti Ribet yang membuat beberapa langkah supaya terhindar dari berbagai resiko yang merugikan pihak pelayanan inovasi Si Anti Ribet ataupun masyarakat yang menggunakan inovasi ini, seperti selalu melakukan *briefing* untuk memecahkan

masalah agar terhindar dari faktor yang membuat inovasi tidak bisa berjalan. Untuk mengetahui Risk Managemen (Menejemen Resiko) dalam pelayanan Si Anti Ribet di kota Surabaya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu dengan bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, dengan pertanyaan sebagai berikut : Apa saja faktor penghambat dalam inovasi si anti ribet dan bagaimana solusinya ? Jawaban dari Bapak Arista Gandi adalah sebagai berikut :

> *"dalam faktor penghambat untuk mengurangi resiko pada inovasi ini sudah kita atasi sebaik mungkin seperti contohnya dulu pernah ada masalah terkait dengan teknis aplikasi si anti ribet ini, jadi aplikasi ini sering error tetapi dengan berjalannya waktu kita mencari solusi supaya aplikasi ini bisa berjalan dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat yang mengalami tilang bisa dikerjakan dengan cepat, untuk solusi yang kita buat yaitu mengupdate aplikasi ini sesering mungkin dan hasilnya kami rasakan sekarang karena aplikasi ini sudah tidak eror lagi dan mudah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat" (Wawancara Rabu, 19 Januari 2022)*

Upaya yang dilakukan oleh pihak kantor kejaksaan negeri kota Surabaya untuk mengurangi masalah atau kendala dalam inovasi si anti ribet sudah sangat benar dan bertanggung jawab sehingga tujuan yang dicapai dari dimensi ini bisa berjalan dengan baik.

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah sebuah persoalan yang amat penting serta hendaknya dimiliki pada usaha meraih tujuan organisasi ataupun perusahaan. Sumber daya manusia ialah sebuah elemen utama organisasi dilakukan perbandingan dengan elemen sumber daya yang lainnya misalnya modal, teknologi, sebab manusia tersebut yang melakukan pengendalian akan faktor lainnya. Begitu juga dengan peningkatan *Human Capital* atau kemampuan sumber daya manusia di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya merupakan pelatihan ataupun bimbingan teknis pada seluruh operator dalam sebuah organisasi atau tim supaya untuk pelatihan dan pengembangan staf peningkatan sumber daya manusia.

Untuk mengetahui Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dalam pelayanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pengembangan staf atau pelatihan teknis pada seluruh operator di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Jawaban dari informan satu yaitu pak Arista Gandi adalah sebagai berikut :

> *"ada salah satu pengembangan staf atau pelatihan teknis di kantor kejaksaan negeri kota Surabaya adalah menciptakan hubungan yang harmonis dengan pegawai lainnya atau dalam suatu lingkup organisasi, supaya bisa tercipta arah menuju suatu tujuan yang telah disepakati sebelumnya" (Wawancara Jumat, 21 Januari 2022)*

Dari segi proses dan dalam

berjalannya inovasi ini sudah sesuai dengan standaroperasional prosedur (SOP) yang berlaku, bisa dilihat dari kemampuan sumber daya manusia, dimana kejaksaan negeri kota surabaya menciptakan inovasi yang banyak sekali membantu masyarakat dan sudah mendapat penghargaan di tingkat nasional untuk inovasi terbaik pertama diIndonesia.

Kesesuaian inovasi Si Anti Ribet dengan kebutuhan masyarakat dapat dirasakan telah sesuai, hal ini dikarenakan dalam memperoleh pelayanan masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang mudah dan cepat sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga. Kehadiran inovasi Si Anti Ribet menandakan bahwa masyarakat lebih diberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

Keberadaan inovasi Si Anti Ribet sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan di bidang administrasi pelayanan, terdapat kesesuaian dengan sistem pelayanan terdahulu, artinya pelayanan administrasi pelayanan dengan sekarang menggunakan inovasi Si Anti Ribet tetap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku didalam pelayanan dimana berkas tilang dikirim pada jam kerja yaitu pada hari senin-jumat pada jam 09:00 – 15:00 WIB. Untuk saat ini kurir Si Anti Ribet dalam sehari mengirim 5-10 alamat tetapi jika ada operasi gabungan bisa sampai 20-30 alamat dalam sehari dan untuk biaya kirim sesurabaya jauh dekat sama yaitu Rp. 22,000.00, tetapi pengiriman ke Sidoarjo dan Gresik tidak bisa kecuali cash on delivery (COD) di perbatasan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, bisa disimpulkan bahwa dalam kepemimpinan dapat dinilai cukup baik karena dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan inovasi ini dan masyarakat juga merasa cukup puas dengan inovasi layanan Si Anti Ribet dari Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

Demikian juga dengan managemen organisasi telah menunjukkan keberhasilan sesuai dengan visi misi serta nilai-nilai yang sesuai, selain daripada itu strategi yang dilakukan berdasarkan visi misi dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pengarahan dan juga sosialisasi. Degan pelatihan serta bimbingan yang dilaksanakan oleh pihak Kejaksaaan Negeri Kota Surabaya mampu meningkatkan Sumber Daya Manusia maka dari itu pelayanan Si Anti Ribet bisa dikatakan berhasil karena dapat mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan masalah tilang.

Teknologi saat ini juga sudah mengalami kemajuan karena dapat dilihat dari inovasi Si Anti Ribet yang sudah mampu berjalan dengan baik dari pengguna atau dari pegawai pelayanan. Keuntungan dalam kemajuan teknologi untuk inovasi Si Anti Ribet telah dirasakan oleh masyarakat contohnya dapat mempermudah akses terhadap informasi terbaru mempercepat arus informasi serta sangat mempermudah komunikasi antar individu baik yang jauh maupun dekat.

Untuk Faktor Pendukung dalam Pelaksanan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya meliputi Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya sistem pelatihan. Sumber Daya Manusia di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup memadai khususnya untuk mengelola inovasi si anti ribet. Sumber

Daya Manusia yang tersedia pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 di kantor Kejaksaan Negeri kota surabaya, Budaya mobilitas yang tinggi masyarakat kota Surabaya karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga masyrakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam setiap prosesnya yang mana tidak mengganggu waktu masyarakat dalam waktu bekerja. Kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan inovasi si anti ribet ini banyak diterima masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Sumber daya alat yang digunakan untuk mensukseskan inovasi layanan si anti ribet ini adalah handphone yang bisa secara langsung mengakses link *https://tilang.kejaksaan.go.id* agar bisa segera diproses dan dokumen tilang bisa siap dikirim kerumah.

Sementara itu, faktor Penghambat dalam Pelaksanan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya selama berjalannnya proses inovasi ini belum ada faktor penghambat yang sangat besar tetapi kemampuan masyarakat terkait mekanisme pelayanan secara online kurang dan tidak bisa disamaratakan. Masyarakat dalam tingkat pendidikan yang rendah dan tidak menguasai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami kesulitan untuk bisa mengakses si anti ribet, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan inovasi layanan ini dalam masalah tilang. Dalam hal ini pihak kejaksaan menggunakan sosial media sebagai alat untuk sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal dan mengetahui layanan Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat), tetapi pada kenyataanya banyak sekali masyarakat yang memang tidak semuanya menggunakan sosial media seperti Instagram, facebook contohnya dalam faktor usia yang lebih tua itu akan merasa kesulitan Ketika dihadapkan dengan pelayanan yang berbasis teknologi.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka peneliti mencoba untuk memberikan saran dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Si Anti Ribet Di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah :

a) Diharapkan pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya memberikan sosialisasi sesering mungkin melalui media sosial maupun secara langsung turun lapangan supaya lebih banyak lagi masyarakat yang menggunakan inovasi si anti ribet. Dan juga pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya bisa bekerjasama dengan pihak kepolisian pada waktu tilang jadi bisa mensosialisasikan Si Anti Ribet kepada pelanggar.
b) Dalam menerapkan inovasi Si Anti Ribet telah memberikan hasil yang terbaik terhadap kemudahan tilang, maka dari itu karena pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya perlu untuk tetap mempertahankan hal tersebut agar bisa memunculkan inovasi baru yang lebih baik untuk masyarakat.
c) Kurangnya pengetahuan teknologi membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam menggunakan inovasi Si Anti Ribet, maka perlu di sosialisasikan lagi kepada masyarakat melalui berbagai cara seperti iklan ataupun slogan dan juga brosur di jalan raya agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui cara menggunakan. inovasi ini.

REFERENSI

Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan

Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2*(4), 156-161.

Congge, U. (2015). Management Complaint System Pada Rsud Sinjai Dalam Memberikan Jaminan Clinical Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasita', 6*(2), 145-161.

Dayang Erawati Djamrut. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universistas Mulawarman Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.

Gusti Nur Syifa, Deli Anhar, Nikhrawi Hamdie. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

Harbani, Pasolong. (2013). Kepemimpinan Birokrasi.Bandung : CV.Alfabeta

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media

https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22387.

https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-

https://tilang.kejaksaan.go.id,

Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.

Jumara, Noorsyamsa. (2010). Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran).Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Joshua K.R. Takahepis, Ventje Kasenda, Donald Monintja. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2).

Kasmir, *2005, Etika customer service,Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada*

Kristina Dwi Pebrian. (2019). Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

Masdar, Sjahrazad, dkk. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompe-tensi Untuk Pelayanan Publik. Surabaya: AirlanggaUniversity Press.

Maria Agustini Permata Sari. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. Jurnal Borneo Administrator.

Meme, M. E., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Pengawasan Fungsional, Transparansi, Akuntabilitas Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *8*(10).

Miles, Mathew B. Dan Huberman, A. Michael, (2014). Analisis data Kualitatif, Penerjemah tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.

Moleong, L.J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nirmala. (2020) Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan

Kabupaten Bulukumba, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Niswatun Nafiah. (2019). Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Pratiwi Dwi Agesti. (2018). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Uji Kir (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

Salsabila, F. 2018. Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. *Publika*, *6*(2)., 20

Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik). Bandung: Refika Aditama

Silalahi, Ulber.2019. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan AparaturNegara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan AparaturNegara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Kebijakan Publik