

INOVASI BAZAR PELAYANAN PEMERINTAH KECAMATAN MAYANGAN KOTA PROBOLINGGO PADA TAHUN 2022

Supriyanto^a, Guruh Dwi Bobby Maulana^b

^{a,b} Universitas Panca Marga, Probolinggo, Indonesia

E-mail: supriyanto@upm.ac.id

ABSTRAK

Penerapan perubahan (*change*) yang dilakukan Kecamatan Mayangan merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan yang dilakukan setiap 2 (dua) bulan sekali. Tujuan penelitian Untuk mengetahui bagaimana proses Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Partisipasi masyarakat terhadap inovasi bazar pelayanan ini sangat antusias dan masyarakat juga ikut serta dalam hal UMKM yang digelar di halaman Kecamatan Mayangan. Faktor penghambat dan faktor pendukung terkait Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022. Faktor penghambat yaitu masyarakat masih kurang mengerti bagaimana proses inovasi bazar pelayanan ini. Faktor pendukung bazar pelayanan, peningkatan dari majengan berlari, dimana pelayanan yang dilakukan adalah layanan yang ada dikumpulkan dalam satu lokasi dalam waktu yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Inovasi, Kualitas pelayanan, Bazar pelayanan

PUBLIC SERVICE INNOVATION OF PROBOLINGGO CITY GOVERNMENT THROUGH SERVICE BAZAAR IN MAYANGAN DISTRICT IN 2022

ABSTRACT

The implementation of the changes made by the Mayangan District is a process of improving the existing system. The innovation carried out by the Mayangan District Government is in order to improve the quality of services through service bazaars which are held every 2 (two) months. The purpose of the study was to find out how the Probolinggo City Government's Innovation Process in Improving Service Quality Through the Service Bazaar in Mayangan District in 2022. This study used a descriptive research method with a qualitative approach. Community Participation in the Innovation of the Service Bazaar was very enthusiastic and the community also took part in the MSME events which were held in the Mayangan District yard. Inhibiting factors and supporting factors related to the Innovation of the Probolinggo City Government, Mayangan District in Improving Service Quality Through the Service Bazaar in 2022. The inhibiting factor is that the community still does not understand how the innovation process of this service bazaar is. Supporting factors for the service bazaar, an improvement from Majengan running, where the services provided are the existing services collected in one location within a predetermined time.

Keywords: Innovation, Service Quality, Service Bazaar

* Corresponding Author. Tel: Supriyanto

E-mail: supriyanto@upm.ac.id

PENDAHULUAN

Artikel ini akan membahas tentang inovasi bazar pelayanan Pemerintah Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo pada Tahun 2012. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Disebut luas karena menyangkut aspek yang lebih luas seperti semua sektor penting bagi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang apapun. Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa selalu menjadi tuntutan.

Pelayanan menurut Kotler dan Bloom dalam (Ahmad, 2012) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Prasojo, 2006).

Menurut Prasojo (2006) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Dalam Keputusan Menpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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.

Secara keseluruhan tidak heran bila pemerintah pusat kemudian mendorong pemerintah daerah untuk berinovasi menyajikan sesuatu yang baru atau unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang petugas pelayanan, petugas pelayanan yang selalu melakukan inovasi dalam suatu pelayanan. maka kesuksesan akan ia dapat dalam hal pelayanan tersebut. inovatif merupakan implikasi dari karakteristik suatu pelayanan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya (Osborne & Brown, 2012).

Pemerintah dibentuk bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Fredericson, 2012). Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan, terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara (Prianto, 2006).

Pemberi pelayan publik dalam hal ini adalah pemerintah daerah sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang layanan publik diijinkan untuk melakukan pendekatan yang berbeda guna mendorong peningkatan pelayanan dan kinerja di sektor layanan publik (JDIHN, 2009). Ini yang membuka ruang perlunya ada inovasi pada pelayanan publik.

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek pembaharuan dalam inovasi sangat ditekankan pada sektor swasta maupun industri. Sedangkan 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 (Wijayanti, 2008). Inovasi yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses, produk layanan dan metode pelayanan baru.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi kemacetan atau kebuntuan suatu organisasi di sektor publik. Dengan demikian maka inovasi menjadi terobosan yang dapat mengakomodasi dan merespon permasalahan yang terjadi.

Inovasi yang berhasil apabila pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan (Mulgan & Albury, 2003).

Pemerintah harus bersikap mendidik dan memimpin, yang diperintah juga harus memiliki semangat yang sama, sehingga menjadi pendukung dari segala sesuatu yang hidup diantara mereka bersama, menciptakan perwujudan segala sesuatu yang diinginkan secara samar-samar oleh semua orang, yang dilukiskan secara nyata dan dituangkan dalam kata-kata oleh orang-orang yang terbaik dan terbesar (Istianto, 2009).

Pemerintah harus mempunyai kegiatan secara terus menerus (*process*), dimana negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*). Pejabat yang memerintah (*the duty*) memiliki cara, metode serta sistem (*manner, method, and system*) terhadap pelayanan masyarakat (Samuel Edward Finer, 2018).

Penerapan perubahan (*change*) yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan yang dilakukan setiap 2 (dua) bulan sekali dan pada tahun 2022 bazar pelayanan dilakukan tiga (tiga) kali, terakhir pada bulan Maret 2022. Bazar pelayanan itu sendiri meliputi Dispenduk Capil yang menyediakan pelayanan baik perekaman KTP, KK dan pelayanan kependudukan lainnya.

Polsek Mayangan juga menyediakan pelayanan SKCK, Koramil menyediakan pelayanan SKKB, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DMPTSP), BPJS. Dalam hal pelayanan kesehatan yang ikut serta yaitu dari Puskesmas Sukabumi, Puskesmas Jati, Klinik Bhayangkara dan Jasa Raharja yang menyediakan pemeriksaan dan pengobatan secara gratis untuk masyarakat. Dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan memberikan kontribusi yang positif untuk Kecamatan Mayangan itu sendiri maupun untuk pengguna jasanya atau masyarakat.



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Dari Inovasi Pemerintah Kecamatan Mayangan untuk meningkat kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan Pada tahun 2022, penelitian ini ingin mencari tantang bagaimana proses Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Di Kecamatan Mayangan Pada tahun 2022.

Adapun penelitian terdahulu pernah di tulis oleh (Gumilar, 2016) inovasi PATEN di Kecamatan Kota Sumenep di tinjau berdasarkan tipologi inovasi. Karakteristik inovasi desai layanan yang diterapkan dikecamatan kota sumenep terletak pada perubahan dari sebelumnya pelayan yang yang bersifat fungsional menjadi pelayan terpadu satu pintu. Kemudian dibangun pula transparansi dan akuntabilitas pelayan diruang PATEN. Karakter inovasi melekat pada PATEN karena PATEN merupakan suatu upaya proses pembaharuan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan didukung oleh perubahan kebijakan dan prosedur pelayanan. Perubahan cara berinteraksi dikecamatan kota sumenep melalui peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan, perubahan paradigma aparatur cukup berinteraksi disuatu ruang pelayanan saja.

Selanjutnya dalam penelitian terdahulu (Andiyana, 2016) Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujung pangkah Kabupaten Gresik, berupaya memberikan respon terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan membuat inovasi layan administrasi 30 detik. Namun adapula kendala yaitu sumberdaya manusia terkait tentang kurangnya pemahaman tentang aplikasi inovasi. Keberadaan inovasi ini merupakan inovasi internal desa pangkahkulon dengan alasan untuk

merangkul masyarakat dalam pengurusan surat karena keterbatasan waktu yang dimiliki dan dengan alasan untuk mencakup seluruh warga yang notabene buruh tani.

Dari uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Bagaimana proses inovasi Pemerintah Kecamatan Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan di Kecamatan Mayangan pada tahun 2022. Serta mencari apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat inovasi Pemerintah Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan di tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan fokus dari penelitian artinya menggambarkan suatu keadaan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah (Sugiyono, 2012). Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Sugiyono, 2012) karakteristik penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Bodgan dan Taylor (dalam Basrowi, 2008) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara

holistic (utuh). Penelitian dilakukan dalam kondisi objek alamiah, dimana antar individu (peneliti) dengan latar (fokus penelitiannya) tidak diisolasi ke dalam bentuk variabel atau hipotesis, karena antara peneliti dengan tempat penelitiannya merupakan satu kesatuan yang utuh (*holistic*).

Dengan demikian penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut tentang Inovasi Pemerintah Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Pada Tahun 2022.

Tempat penelitian adalah tempat untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang ingin diteliti. Tempat penelitian dalam penelitian ini yaitu di wilayah Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. Serta informan kunci dalam penelitian ini difokuskan dari Camat serta aparatur yang membuat dan menangani program pelayanan bazar, dan masyarakat yang menerima jasa pelayanan bazar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial-budaya dan lain-lain. Menjadi penting perbaikan pelayanan publik mutlak perlu dilakukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki. Dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga dari sini setiap birokrasi pemerintahan harus bisa

menciptakan sebuah inovasi. Inovasi sebagai ide, praktik atau objek yang dirasa baru oleh individu atau unit adopsi lain (Rogers, 2003).

Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo telah melakukan salah satu upaya meningkatkan pelayanan publik yaitu inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022. Inovasi ini merupakan ide brilian dari Camat Mayangan yang baru sebulan dilantik pada bulan September 2021. Dimana Inovasi Bazar Pelayanan merupakan inovasi baru setelah meningkatnya jumlah permintaan pelayanan yang ada di kelurahan wilayah Kecamatan Mayangan. Program ini bisa dinikmati masyarakat setiap dua (2) bulan sekali.

Inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 ini mempermudah masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan dan tidak sempat mengurus administrasinya. Memberikan pelayanan gratis sebagai upaya menghentikan adanya makelar atau calo. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan yang dilakukan setiap 2 (dua) bulan sekali dan pada tahun 2022 bazar pelayanan dilakukan tiga (tiga) kali terakhir bulan Maret 2022.

Bazar pelayanan itu sendiri diikuti oleh beberapa instansi dari Dispenduk Capil yang menyediakan pelayanan baik perekaman KTP, KK dan pelayanan kependudukan lainnya. Polsek Mayangan juga menyediakan pelayanan SKCK, Koramil menyediakan pelayanan SKKB, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DMPTSP), BPJS. Dalam hal pelayanan kesehatan yang ikut serta yaitu dari Puskesmas Sukabumi, Puskesmas Jati, Klinik Bhayangkara dan

Jasa Raharja yang menyediakan pemeriksaan dan pengobatan secara gratis untuk masyarakat. Dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan memberikan kontribusi yang positif untuk Kecamatan Mayangan itu sendiri maupun untuk pengguna jasanya.

Inovasi Kecamatan Mayangan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Pada Tahun 2022

1. Daya Tanggap

Interaksi masyarakat yang dilakukan secara rutin dengan staf terhadap kelompok-kelompok kepentingan dan minoritas yang tidak terorganisir dan mengetahui apa yang harus dilakukan merupakan daya tanggap yang harus dimiliki oleh aparatur pemberi pelayanan publik. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dapat disimpulkan bahwa inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 dalam hal daya tanggap masyarakat terhadap inovasi bazar pelayanan berjalan dengan baik, sinkron dan tepat pada sasaran yang diinginkan. Sebelum inovasi bazar pelayanan ini diimplementasikan, Camat, Sekcam beserta Staf Kecamatan terlebih dahulu dirapatkan terkait dengan penentuan kapan dan hari apa inovasi pelayanan ini dilakukan. Setelah semuanya sudah dipastikan siap tinggal menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dilakukan kembali rapat Staf dengan para Lurah yang ada dilingkup Kecamatan Mayangan, kemudian diteruskan kepada perangkat RT/RW setempat yang nantinya

akan diteruskan informasinya kepada masyarakat.

2. Partisipasi Masyarakat

Kelompok kerja yang saling tumpang tindih dan masyarakat berpartisipasi dalam proses keputusan dalam pengembangan organisasi. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dapat, bahwa inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 sangat diminati oleh masyarakat. Masyarakat di Kecamatan Mayangan sangat antusias, dengan adanya pemberian berbagai layanan dari KTP, KK, SKCK, SKKB, BPJD serta adanya kesehatan gratis membuat daya tarik masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif. Selain adanya pelayanan publik, Pemerintah juga memberikan kesempatan kepada pelaku UMKM dan seni yang ada di Kecamatan Mayangan untuk memeriahkan suasana. Jadi masyarakat mendapatkan layanan administrasi juga mendapatkan hiburan, sehingga tidak jenuh hanya menunggu antrian.

3. Keadilan Sosial

Pemberi pelayanan harus memastikan untuk memberikan rasa keadilan sosial bagi semua masyarakat tanpa membeda-bedakan kelas sosial, dan pemerintah memastikan untuk tidak merusak hak-hak minoritas untuk memperoleh pelayanan masyarakat yang sama.



Sumber : Arsip Kecamatan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, bahwa selama inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam aktifitas bazar pelayanan pada tahun 2022 adalah perilaku staf Kecamatan Mayangan sangat responsif dalam pengimplementasian inovasi bazar pelayanan ini. Pembentukan sikap ini dilakukan oleh Camat dan Sekcam yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja para Staf Kecamatan. Pembentukan sikap melalui rapat dengan para staf dilaksanakan secara rutin baik dalam bulanan maupun insidental. Sikap staf pada saat pelayanan harus bersikap adil terhadap semua masyarakat pada saat bazar pelayanan dilaksanakan tanpa memandang status sosial maupun ekonomi, pemberian layanan diberikan berdasarkan antrian yang ada, tidak tebang pilih maupun mendahulukan karena status sosial. Semua staf datang ketika ada bazar pelayanan diselenggarakan.

4. Pilihan Masyarakat

Merencanakan bentuk-bentuk pelayanan alternatif untuk memperluas pilihan dan pengurangan monopoli manajemen atas pelayanan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 menjadi pilihan masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.

Program ini juga menjadi cara pemerintah supaya mengurangi adanya monopoli seperti halnya dalam pembuatan KTP menyuruh orang lain dan memberikan uang kepada orang tersebut padahal pelayanan sendiri dilakukan secara gratis, maka dari itu Kecamatan Mayangan membuat inovasi bazar pelayanan yang diikuti oleh 21 instansi. Dari tingginya antusias masyarakat yang mengikuti bazar pelayanan,

dapat disimpulkan pelayanan ini menjadi pilihan masyarakat untuk mengurus administrasi. Selain banyaknya layanan yang diberikan dari KTP, KK, SKCK, SKKB, BPJD serta adanya kesehatan gratis, pelayanan yang diberikan juga cepat, sehingga masyarakat bisa mengurus surat dalam waktu yang bersamaan.

5. Tanggung Jawab Program

Pengukuran pelaksanaan bukan hanya atas standar umum organisasi, tetapi juga menurut mengukur pelaksanaan dapat dikerjakan hingga selesai. Dalam hal tanggung jawab program inovasi bazar pelayanan, staf kecamatan yang berjumlah 32 orang sudah mumpuni dalam mengolah bazar pelayanan dengan baik. Mereka menerima program dengan baik dan sigap yang digagas Camat Mayangan. Tidak ada kendala yang besar dalam pengoperasiannya terkait inovasi bazar pelayanan.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Inovasi Kecamatan Mayangan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bazar Pelayanan Pada Tahun 2022

Dalam sebuah Inovasi pasti ada yang namanya sebuah faktor penghambat dan faktor pendukung, yang mana itu untuk tercapainya suatu Inovasi tersebut. Faktor penghambat dan faktor pendukung terkait inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 adalah sebagai berikut :

1. Faktor Penghambat

Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mayangan mendapatkan respon positif dari masyarakat, terlihat dari antusias masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Pelayanan yang diberikan saat bazar harus seefektif mungkin, karena harus pada hari itu juga. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti dari

kondisi keamanan parkir, banyaknya masyarakat yang datang, membuat parkir yang ada dalam lokasi kantor kecamatan tidak mampu menampung kendaraan, sehingga parkir kendaraan sampai pada bahu jalan yang membuat sedikit kemacetan di jalan.



Sumber : Arsip Kecamatan

Meskipun seluruh pelayanan yang diberikan dalam bazar pelayanan bersifat gratis tanpa ada tarif apapun, namun masih banyak masyarakat yang kurang mengerti bagaimana proses inovasi bazar pelayanan ini. Terkadang masih ada masyarakat yang meminta pihak lain seperti RT/RW dalam hal mengurus berkas-berkas, seperti mengurus surat pindah; pembuatan SKTM; dan pengurusan surat kematian. Padahal salah satu tujuan program ini bertujuan untuk mengurangi adanya calo dalam pengurusan administrasi.

Kebiasaan masyarakat untuk melimpahkan urusan administrasi kepada pihak lain biasanya terjadi karena tidak memiliki waktu ataupun kebiasaan pelayanan birokrasi yang lama sehingga masyarakat malas untuk mengurus layanan administrasi.

2. Faktor Pendukung

Selama program bazar pelayanan berlangsung, seluruh aparatur dari Camat hingga staf camat memiliki komitmen yang tinggi. Masing-masing staf yang ditugaskan pada hari itu karena bazar pelayanan yang dilakukan dua (2) bulan sekali dilaksanakan oleh semua aparatur kecamatan. Selain didukung orang komitmen aparatur

kecamatan, bazar pelayanan sudah didukung dengan anggaran yang ada dalam DPA yang ada di dalam Kecamatan Mayangan. Jadi dalam pelaksanaannya sudah masuk dalam anggaran Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.

Bazaar pelayanan, memberikan peningkatan dari segi pelayanan Kecamatan Mayangan, dimana pelayanan yang dilakukan adalah layanan yang ada dikumpulkan dalam satu lokasi dan dalam waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang dimaksud adalah dari Dispenduk Capil, DPMPTSP, DPPAKD bidang BPHTB dan PBB, BPJS. Kapolsek Mayangan, Danramil 0820/1 Jasa Raharja Badan Pengelolaan Daerah Propinsi Jawa Timur (Samsat), dan juga oleh Kelurahan se-Kecamatan Mayangan.

Selain pelayanan tersebut diatas juga ada pelayanan kesehatan yang meliputi pemeriksaan dan pengobatan gratis oleh Puskesmas Sukabumi, Puskesmas Jati, Klinik Bhayangkari dan Jasa raharja (yang menyediakan obat-obatan, cek darah beserta dokternya dll). Berbagai kuliner dari UMKM di Kecamatan Mayanganpun juga ditampilkan untuk membuka lapangan pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi Pemerintah Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui bazar pelayanan pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Daya tanggap sudah tepat sesuai tujuan dengan apa yang diinginkan dalam program inovasi bazar pelayanan. Sebelum inovasi bazar pelayanan ini dilakukan kepada masyarakat terlebih dahulu diadakan rapat para staf Kecamatan Mayangan bersama para Lurah Mayangan agar inovasi pelayanan ini berjalan sesuai sasaran. Partisipasi dari

masyarakat terhadap inovasi bazar pelayanan ini sangat antusias dan masyarakat juga ikut serta dalam hal UMKM dan Seni yang digelar di halaman Kecamatan Mayangan saat bazar pelayanan dilakukan.

Semua pegawai kecamatan merespon dengan baik terkait dengan bazar pelayanan. Semuanya bekerja sama saat bazar pelayanan dilakukan. Tetapi kalau mereka ada acara lain pasti izin terlebih dahulu, paling yang izin hanya satu orang saja tetapi mereka tetap bertanggung jawab. Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial maupun ekonomi, pelayanan diberikan berdasarkan nomor urut antrian.

Masyarakat bisa memilih pelayanan apa saja yang dibutuhkan dan sudah ada di bazar pelayanan. Disini semua staf sama-sama merangkul dalam pelaksanaan inovasi bazar pelayanan ini. Tetapi tetap inovasi bazar pelayanan ini menjadi tugas pokok selaku staf pelayanan, meskipun ada masalah terkait inovasi ataupun permasalahan tugas lainnya kita selesaikan bersama-sama.

Tanggung Jawab Program pelayanan sudah menjadi tugas pokok dari seksi pelayanan dibantu oleh para staf yang berada di seksi yang lainnya. Jadi tanggung jawab program yang ada sekarang ini sangat membantu sekali terkait dengan pelaksanaan inovasi yang ada di Kecamatan Mayangan. Tanggung jawab program itu tidak harus berdiri sendiri tetapi saling mengikat meskipun memang dibatasi oleh tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Yang masih menjadi faktor penghabat dalam program bazar pelayanan adalah masyarakat masih kurang mengerti bagaimana proses inovasi bazar pelayanan, sehingga masih ada masyarakat yang menyuruh pihak lain seperti RT/RW dalam hal mengurus berkas-berkas, seperti mengurus surat pindah; pembuatan SKTM; dan pengurusan surat kematian.

Bazar pelayanan didukung penuh dengan anggaran yang ada dalam DPA yang ada di dalam Kecamatan Mayangan dan mendapat respon positif dari pihak Lembaga lain seperti. Dispenduk Capil, DPMPTSP, DPPAKD bidang BPHTB dan PBB, BPJS. Kapolsek Mayangan, Danramil 0820/1 Jasa raharja Badan Pengelolaan Daerah Propinsi Jawa Timur (samsat), dan juga oleh Kelurahan se- Kecamatan Mayangan. Selain pelayanan tersebut diatas juga ada pelayanan kesehatan yang meliputi pemeriksaan dan pengobatan gratis oleh Puskesmas Sukabumi, Puskesmas Jati, Klinik Bhayangkari dan Jasa raharja (yang menyediakan obat-obatan, cek darah beserta dokternya dll).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2012. Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Makassar.
- Ancok, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Anonymous. 2017. Pemkot Probolinggo Launching Majengan Berlari. Diakses melalui <http://www.surabayanewsweek.com/2017/04/pemkot-probolinggo-launching-majengan.html?m=0>, pada tanggal 28 April 2017.
- Basrowi & Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka.
- Andiyana, Citra Ayu Foni. 2016. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Jurnal UNESA Vol. 4 No 11.
- Frederickson George. 2012. Administrasi negara baru. Jakarta: LP3ES.

- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mirnasari, Rina. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi kota Surabaya*. Jurnal FISIP Universitas Airlangga. Vol 1.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulgan, G. & Albury, D. 2003. *Innovation in the Public Sector. Working Paper Version 1.9, Strategy Unit, UK Cabinet Office*.
- Osborne & Brown. 2012. *Managing change and innovation in public service organizations*.
- Gumilar, Panji Cahya. 2016. *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumenep, Kota Sumenep*, Jurnal Unair, Vol 4 No 3.
- Prasojo, Eko. 2006. *Mengurai Benang Kusut Birokrasi*: Jakarta: Piramedia.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas pelayanan Publik*, Malang: In-trans.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation Sthedition*. New York: FreePress.
- Samuel Edward Finer. *Comparative Government*. 2018.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Wahyuni, Sri. 2016. *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*
- Wijayanti, Sri Wahyu. 2008. *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. IV 4.