

ISSN 2407-6244

JURNAL MSDM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Vol. 3, No. 2/Desember 2016

Elvira Mulya Nalien

Inovasi Pelayanan Publik UPPKB Provinsi Jawa Timur
melalui Layanan Timbang Ditinjau dari Perspektif Reformasi Birokrasi

Rizki Wulandari

Efektivitas Pelaksanaan Moratorium dalam Penetapan Kebutuhan PNS
di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bangka Tengah
Provinsi Bangka Belitung

Romy Danan Hermawan

Evaluasi Kinerja Aparatur Badan Kepegawaian Daerah
dalam Pengangkatan Tenaga Honorer Kategori II (K2) Menjadi CPNS Tahun 2014
di Kabupaten Bantul Provinsi DI Yogyakarta

Ahmad Robbi Saputra

Efektivitas Pelaksanaan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil
Berbasis *Computer Assisted Test* Tahun 2014
di Kabupaten Bungo Provinsi Jambi

Sucy Tri Ramadhani

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia
di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah

Jurnal MSDM	Vol. 3	No. 2	Hlm. 95 — 192	Jakarta, Desember 2016	ISSN 2407-6244
-------------	--------	-------	---------------	------------------------	----------------



PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN
INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

STAF REDAKSI

Marthalina, S.IP, M.Si
Elvira Mulya Nalieu, S.IP, M.Si
Septi Arisugihartati, S.IP
Muhammad Helmi Zein, S.IP

STAF DISTRIBUSI

Munawir, S.Sos, MM
Hariyanto, SE

BENDAHARA

Ismail, S.Pd.I
Safriati, S.Si, M.Si

ALAMAT REDAKSI/PENERBIT

Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia - Fakultas Manajemen Pemerintahan
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Jalan Ampera Raya Kel. Pasar Minggu, Kec. Cilandak Timur
Jakarta Selatan, Indonesia 12560

Telp. (021) 7824157

Faks. (021) 7824157

Web: msdm.fmp.ipdn.ac.id

E-mail: marthalina88@gmail.com

Designed & Printed by:

algaprint@yahoo.co.id

Isi di luar tanggung jawab percetakan

JURNAL MSDM

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Vol. 3, No. 2/Desember 2016

DAFTAR ISI

Pengantar Redaksi	iii
Daftar Isi	v
Elvira Mulya Nalien INOVASI PELAYANAN PUBLIK UPPKB PROVINSI JAWA TIMUR MELALUI LAYANAN JEMBATAN TIMBANG DITINJAU DARI PERSPEKTIF REFORMASI BIROKRASI.....	95 - 112
RIZKI WULANDARI EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MORATORIUM DALAM PENETAPAN KEBUTUHAN PNS DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH PROVINSI BANGKA BELITUNG....	113 - 129
ROMY DANAN HERMAWAN EVALUASI KINERJA APARATUR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DALAM PENGANGKATAN TENAGA HONORER KATEGORI II (K2) MENJADI CPNS TAHUN 2014 DI KABUPATEN BANTUL PROVINSI DI YOGYAKARTA	131 - 156
AHMAD ROBBI SAPUTRA EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SELEKSI CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL BERBASIS COMPUTER ASSISTED TEST TAHUN 2014 DI KABUPATEN BUNGO PROVINSI JAMBI.....	157 - 172
SUCY TRI RAMADHANI STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN PROVINSI JAWA TENGAH	173 - 192
Indeks Penulis	
Pedoman Penulisan Naskah	

INOVASI PELAYANAN PUBLIK UPPKB PROVINSI JAWA TIMUR MELALUI LAYANAN JEMBATAN TIMBANG DITINJAU DARI PERSPEKTIF REFORMASI BIROKRASI

Elvira Mulya Nalien

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Jl. Ampera Raya, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12560

E-mail: elviranalien@gmail.com

ABSTRACT

Bureaucratic reform implementation in 2010-2014 assessed not maximized due to the still poor public services are the main causes of bribery (extortion). Poor supervision from related parties resulted in increasingly widespread extortion that corruption is growing as the pathology of bureaucracy. Seeing this phenomenon also occurs in the activities of the freight transport cargo weighing Motor Vehicle Implementation Unit (UPPKB) East Java to launch an innovative program that Service Weigh Corruption-Free Region. Thus, this paper intends to determine the extent UPPKB East Java is able to run the innovative program in minimizing the levies on the activities of freight cargo weigh in order to realize the reform of the bureaucracy.

This paper uses descriptive method with inductive approach. The results can be explained that the East Java UPPKB very consistent running program Weigh Service so that it can drastically reduce the levies, creating a Corruption-Free Zone and the most important meeting eight areas of change bureaucratic reform. Achievement is evidenced by the inclusion of this innovative program in the Top 99 Public Service Innovation Year 2016. Nonetheless, the authors still recommend UPPKB East Java continue to update technology-ter information up to date, monitoring the operator or admin and improve the quality of websites that include call center and complaint services either via mail, SMS, e-mail or direct presence.

Keywords: *public service innovation, service and reforms weigh bridge*

ABSTRAK

Pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2010-2014 dinilai belum maksimal akibat masih buruknya pelayanan publik dengan penyebab utamanya yaitu pungutan liar (pungli). Pengawasan yang lemah dari pihak terkait mengakibatkan pungli kian marak sehingga praktik korupsi semakin berkembang sebagai patologi birokrasi. Melihat fenomena tersebut juga terjadi pada kegiatan muatan angkutan barang maka Unit Pelaksanaan Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Jawa Timur *me-launching* program inovatif yaitu Layanan Jembatan Timbang Wilayah Bebas Korupsi. Dengan demikian, tulisan ini bermaksud untuk mengetahui sejauh mana UPPKB Jawa Timur mampu menjalankan program inovatif tersebut dalam meminimalisir praktik pungli pada kegiatan timbang muatan angkutan barang dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi.

Tulisan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Hasil dapat dijelaskan bahwa UPPKB Jawa Timur sangat konsisten menjalankan program Layanan Jembatan Timbang sehingga mampu menurunkan secara drastis praktik pungli, menciptakan Zona Bebas Korupsi dan yang terpenting memenuhi delapan area perubahan reformasi birokrasi. Prestasi tersebut dibuktikan dengan masuknya program inovatif ini dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Meskipun demikian, penulis tetap menyarankan UPPKB Jawa Timur senantiasa memperbarui teknologi informasi *ter-tip to date*, melakukan pengawasan kepada operator atau admin serta meningkatkan kualitas website yang dilengkapi *call center* dan layanan pengaduan baik via surat, SMS, e-mail maupun hadir secara langsung.

Kata kunci: *inovasi pelayanan publik, layanan jembatan timbang dan reformasi birokrasi.*

PENDAHULUAN

Kata inovasi sejatinya telah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia sebagai suatu istilah yang hanya memiliki arti namun belum berbentuk aksi. Akan tetapi "inovasi" justru mulai berpengaruh sejak ditetapkannya Reformasi Birokrasi oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Indonesia Tahun 2010-2014 pada masa pemerintahan Presiden Soesilo Bambang Yudhoyono dan Boediono. Benang merahnya berangkat dari pelayanan publik di Indonesia yang dinilai belum optimal.

Adapun contoh kongkrit yang menggambarburunya pelayanan publik di Indonesia misalnya ketidakpastian Standar Operasional Prosedur (SOP), biaya dan norma waktu, pegawai atau pengelola pelayanan malas, apatis, tidak ramah, tidak bertanggung jawab serta membudayanya praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Fenomena tersebut biasanya disebarkan oleh beberapa faktor seperti pada bidang organisasi yang memiliki struktur gemuk dan tidak *fit* dengan tugas pokok dan fungsi, kemudian pada bidang hukum ditandai dengan banyaknya regulasi yang terbukti

kontradiktif dan ambigu. Berdasarkan Program Percepatan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang dapat diakses melalui website www.slidehare.net.com. Slide kedelapan permasalahan *overstaffed and understaffed* pada bidang sumber daya aparatur sampai dengan permasalahan *mindset* dan *culture set* yang tidak inovatif. Oleh sebab itu pemerintah memetakan *Road Map* Reformasi Birokrasi tahun 2010-2014 menjadi tiga sasaran, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari sekian banyak patologi birokrasi dari segi pelayanan publik, adapun permasalahan utama baik pada pemerintahan pusat maupun daerah adalah terkait pungutan liar. Istilah yang yang akrab disebut *pungli* sudah membudaya dan sulit untuk diatasi sehingga menyebabkan nilai pelayanan publik menurun drastis dilihat dari rendahnya indeks kepuasan masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2010-2014 belum mencapai hasil yang memuaskan disamping juga disebarkan faktor kedua yaitu tidak efektif dan efisienya proses dari pelayanan publik itu sendiri.

Menyadari bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi periode 2010-2014 belum maksimal maka pemerintah Joko Widodo dan Jusuf Kalla merekonstruksi kembali arah pelaksanaan reformasi birokrasi periode 2015-2019. Pelaksanaan tersebut dengan didasarkan pada beberapa arah kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Nawacita. Bahkan sebelumnya pada Undang-undang No. 23 Tahun 2014 terdapat salah satu bab yang menjelaskan secara khusus mengenai inovasi khususnya di pemerintahan daerah. Yaitu pada BAB XXI tentang Inovasi Daerah. Secara eksplisit arahan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi tertulis dalam Nawacita dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Road Map Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. (Jakarta: Kemem PAN RB, 2015) pada butir kedua "Membuat pemerintah selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya".

Pada penjelasannya disebutkan:

"Kami memberikan prioritas pada upaya pemulihan kepercayaan publik pada institusi-institusi demokrasi dengan melanjutkan konsolidasi demokrasi melalui reformasi sistem kepartaian, pemilu dan lembaga perwakilan. Ditikuti dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan. Dengan meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah, mewajibkan instansi pemerintah pusat dan daerah untuk membuat laporan kinerja serta membuka akses informasi publik seperti diatur dalam Undang-undang No. 12 Tahun 2008. Kami juga akan secara konsisten menjalankan

agenda reformasi birokrasi secara berkelanjutan dengan merekonstruksi kelembagaan, perbaikan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kompetensi aparat, memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik serta membukakan ruang partisipasi publik melalui *citizen charter* dalam UU Kontrak Layanan Publik. Mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan kebijakan publik dengan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik".

Selanjutnya ialah komitmen dalam menjalankan reformasi birokrasi dan pelayanan publik, disebutkan secara spesifik pada butir dua belas (12) dari agenda yang diberikan perhatian khusus dalam visi dan misi pemerintah Joko Widodo dan Jusuf Kalla. Adapun komitmen tersebut adalah sebagai berikut:

"Kami berkomitmen menjalankan reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Dalam kebijakan reformasi birokrasi dan pelayanan publik, kami akan memberi penekanan pada lima prioritas utama:

1. Kami akan mengambil inisiatif penetapan patung hukum yang lebih kuat dan berkesinambungan bagi agenda reformasi birokrasi. Hal penting untuk memberikan kepastian dan berkesinambungan perhatian terhadap arah, tahapan, strategi dan capaian reformasi birokrasi di Indonesia.
2. Kami akan menjalankan aksi-aksi kongkrit untuk merekonstruksi kelembagaan yang cenderung gemuk, baik di kelembagaan pemerintah pusat yang berada

- d. Penguatan kapasitas dan efektivitas penguasaan pelayanan publik. Penulis menekankan pada butir (b) arah kebijakan dan strategi reformasi birokrasi yaitu mendorong inovasi pelayanan publik karena pada berikutnya dituangkan kembali pada Program *Quick Wins* yang merupakan program reformasi birokrasi pada Tingkatan Mikro (Tingkatan Instansional). Program *Quick Wins* dilakukan dalam rangka memberikan dampak positif jangka pendek yang dapat dirasakan oleh publik atau masyarakat sebagai *outcome* dari langkah-langkah reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah.

- 5. Kami akan melakukan aksi-aksi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Perbaikan layanan publik dilakukan dengan berbagai cara: meningkatkan kompetensi aparaturnya, memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik serta membuka ruang partisipasi publik melalui *citizen charter* dalam UU Kontrak Layanan Publik.
- Kemudian pada rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2015-2019, arah kebijakan dan strategi yang ditempuh untuk agenda "Meyempurnakan dan meningkatkan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN)" yaitu pada nomor empat (4) meliputi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui strategi sebagai berikut:
 - a. Menastikan implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara konsisten;
 - b. Mendorong inovasi pelayanan publik;
 - c. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik; dan

Adapun tingkatan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional terdiri dari Tingkatan Nasional Makro dan Meso. Tingkatan Nasional Makro merupakan perumusan atau penyempurnaan kebijakan yang menjadi dasar bagi pelaksanaan reformasi birokrasi secara nasional dan diimplementasikan di masing-masing instansi pemerintah sedangkan Tingkatan Meso adalah manajemen pelaksanaan reformasi birokrasi dalam operasionalisasinya, yang mendorong kebijakan-kebijakan inovatif, mengimplementasikan kebijakan makro dalam implementasinya dan mengkoordinasikan (mendorong dan mengawal) pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkatan kementerian atau lembaga dan pemerintahan daerah. Kemudian Tingkatan Mikro (Tingkatan Instansional) ialah implementasi kebijakan atau program reformasi birokrasi sebagaimana digariskan secara nasional dan menjadi bagian dari upaya percepatan reformasi birokrasi pada masing-masing kementerian atau lembaga dan pemerintahan daerah. Kembali pada *Quick Wins* (Tingkatan

Mikro) pada level Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi yang terdiri dari sembilan program (9), di antaranya pada nomor tujuh (7) yaitu kompetisi inovasi pelayanan publik nasional untuk mengakselerasi peningkatan pelayanan publik.

Dengan demikian, inovasi dewasa ini sudah menjadi kewajiban dari pemerintah dan merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Inovasi dapat tercipta apabila mampu menguraikan berbagai sumber-sumber ide yang ada, misalnya berangkat dari dorongan yang teramat kuat untuk menyelesaikan permasalahan mendasar pada masing-masing pemerintahan pusat maupun daerah. Salah satu contohnya adalah permasalahan korupsi berupa praktik pungli di Provinsi Jawa Timur. Berawal dari Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, diketahui bahwa fungsi unit pelaksana penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Jawa Timur adalah pengawasan muatan angkutan barang serta wajib mendata jenis barang yang diangkut, berat muatan dan asal tujuan.

UPPKB memiliki peran strategis sebagai ujung tombak di sektor hilir pengawasan muatan angkutan barang.

Tabel 1
Kondisi Jalan Nasional, Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur

No.	Statue Jalan	Panjang (Km)	Kondisi					
			Mantap	Baik	Sedang	Tidak Mantap	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Jalan Nasional	1.899	1.872	1.245	626.8	27.1	25.8	1.3
2	Jalan Propinsi	1.439	1.142	278	863	297	226	704
3	Jalan Kabupaten / Kota	22.864	14.386	6.974	7.412	8.477	6.656	1.821
Total Panjang Jalan		26.202						

Sumber: Badan Pusat Statistik

keterbatasan maupun permasalahan yang saling terkait.

Melihat fenomena tersebut, Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur berupaya mempersempit ruang praktik terjadinya punjli ataupun penggelapan dana di UPPKB dengan menggunakan teknologi sistem informasi yang diterapkan ke dalam proses kegiatan penambahan kendaraan, dimana semua data didapatkan dari kompensasi denda penimbangan tersimpan ke dalam sebuah sistem informasi yang saling terhubung sehingga dapat diakses dan diawasi. Oleh karena itu UPPKB Provinsi Jawa Timur ini membuat program inovasi implementasi teknologi informasi dengan menciptakan aplikasi transaksi yang transparan berbasis sistemkomputasi dan penimbangan dengan berupaya memaksimalkan konektivitas antar UPPKB seluruh Jawa Timur serta pengawasan segala aktivitas yang terjadi di dalamnya untuk dipantau secara terpusat melalui unit kontrol di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Harapannya inovasi ini, yaitu Layanan Jembatan Timbang mampu meningkatkan pelayanan publik yang mencapai delapan area perubahan Road Map Reformasi Birokrasi disamping untuk memperkuat fungsi strategis dari UPPKB Jawa Timur sendiri.

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Adapun literatur klasik yang memuat konsep inovasi dalam konteks reformasi antara lain adalah artikel "Innovation in Bureaucratic Institutions" tulisan Alfréd Diamant yang dimuat dalam jurnal *Public Administration Review*

(P/R) pada tahun 1967. Pada saat itu istilah inovasi belum populer disebabkan karakter reformasi yang lebih didasarkan pada Prinsip-Prinsip Birokrasi Weber. Berdasarkan konsepsi Weber, birokrasi memerlukan aturan yang jelas, hirarki, spesialisasi dan lingkungan yang relatif stabil. Khusus konteks ini, menurut (Kelman dalam Muttaqin, 2011) inovasi dipandang tidak banyak diperlukan bagi aparatur birokrasi pemerintah.

Reformasi kemudian mengalami pembelokan yang menurut (Osborne, 1996) arah menuju birokrasi yang mengedepankan hasil, partisipasi, berorientasi pelanggan, digerakkan oleh misi, dan desentralisasi. Pada era baru ini, inovasi justru sangat dihargai oleh pendukung gerakan reformasi. Perkembangan terakhir menunjukkan kemajuan pada penggunaan istilah inovasi. Pada negara seperti Korea, konsep inovasi bahkan telah "menggantikan" konsep reformasi. Pengalaman Korea seperti yang dikemukakan (Yoo dalam Muttaqin, 2011) menunjukkan bahwa penerapan inovasi pada negara tersebut telah meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Menyebutkan bahwa keberhasilan sebagaimana Korea ini juga terjadi pada penerapan inovasi di Kanada. Sementara di China, Shenkar dalam Muttaqin menyatakan bahwa inovasi telah dianggap sebagai bagian dari tradisi China. Inovasi atas birokrasi sangat mendukung bagi perkembangannya ekonomi dan teknologi China dewasa ini. Semua ini menunjukkan nilai penting inovasi bagi perubahan yang diinginkan.

Jenis Inovasi menurut (Yoo dalam Muttaqin, 2011) dapat berupa:

1. Pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang

dilakukan dengan cara kontak langsung antara pemberi dan pengguna layanan.

2. Pelayanan tidak langsung, yaitu upaya pembaharuan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Wujud pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung berupa:
 - a. Proses, yaitu perubahan dalam proses penyediaan layanan; dan/atau
 - b. Administrasi, yaitu penggunaan instrumen kebijakan atau sebagai hasil dari perubahan kebijakan; dan/atau
 - c. Sistem, yaitu sistem baru atau perubahan yang mendasar dari sistem yang ada dengan membentuk institusi baru, interaksi ataupun partisipasi; dan/atau
 - d. Konsep, yaitu perubahan dalam paradigma.

Pengertian pelayanan publik sendiri, merujuk pada pendapat (Wasistiono, 2001) dapat dipahami sebagai berikut:

Adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Hal senada diungkapkan oleh (Taliziduhu Ndraba, 1997) yang mengartikan pemahaman bahwa pelayanan publik:

Produk-produk yang dibutuhkan masyarakat berkisar barang (barang modal dan barang pakai) sampai jasa (jasa pasar dan publik) dan layanan

sipil. Sementara yang dimaksud dengan jasa publik adalah produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang dapat dijual beli tetapi proses, produk, harga, penjualan dan distribusinya dikendalikan pemerintah.

Sedangkan Rasyid mengaggas dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa pelayanan publik memiliki pengertian berupa pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan telah dijabarkannya masing-masing pengertian inovasi dan pelayanan publik maka ketika menjadi istilah inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai ide kreatif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada BAB XXI Inovasi Daerah maupun berdasarkan dari cita-cita yang tertuang dalam Nawacita dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2015-2019.

Kementerian PAN dan RB merupakan penyelenggara kompetensi Inovasi Pelayanan Publik sejak tahun 2014. Kemen PAN dan RB beserta tim menetapkan kategori Kompetensi inovasi tersebut dikelompokkan ke dalam 3 kategori, yaitu:

1. Perbaikan Pemberian Pelayanan kepada Masyarakat;
2. Memperkuat Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang Inovatif;
3. Mendorong Pemerintahan Berbasis Pendekatan Kolaboratif dalam Era Informasi.

Kemen PAN dan RB bekerjasama dengan Transformasi, Rajawali

Foundation, United States Agency International Development (USAID) dan The Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi (JPPI) dengan jargon "one agency one innovation" (satu instansi satu inovasi).

Reformasi Birokrasi

Menurut (Sedarmayanti, 2009) mengarahkan pemahaman bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas. Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu: a) Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak), b) Perubahan penguasaan menjadi pelayan, c) Mendahulukan peranan dari wewenang d) Tidak berpikir hasil produksi tapi hasil akhir.

Adapun delapan area reformasi birokrasi dapat dipahami sebagai berikut:

1. Peraturan Perundang-undangan
Hasil yang diharapkan: Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif.
2. Organisasi
Hasil yang diharapkan: Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran.
3. Tataaksana
Hasil yang diharapkan: Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai prinsip-prinsip *good governance*.
4. Sumber Daya Manusia Aparatur
Hasil yang diharapkan: SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, *capable*, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera.

5. Akuntabilitas
Hasil yang diharapkan: Meningkatnya kapasitas dan kapabilitas kinerja birokrasi.
6. Pengawasan
Hasil yang diharapkan: Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bebas KKN.

7. Pelayanan Publik

Hasil yang diharapkan: Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

8. *Mindset* dan *Cultural Set* Aparatur

Hasil yang diharapkan: Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi.

Apabila tiap instansi di Indonesia baik di pemerintahan pusat maupun daerah mampu memenuhi delapan area perubahan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa instansi tersebut telah mampu melakukan reformasi birokrasi.

Kajian Normatif

► Inovasi Pelayanan Publik

Dibawah ini merupakan beberapa regulasi pendukung pelaksanaan Inovasi, yaitu:

- a. Undang-undang No. 23 Tahun 2014, BAB XXI tentang Inovasi Daerah
- b. Permen PAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- c. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016.

► Reformasi Birokrasi

Berikut beberapa regulasi terkait reformasi birokrasi di Indonesia:

- a. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- b. Peraturan Menteri PANDAN RB Nomor 20 tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014.
- c. Penetapan Keppres 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional, yang disempurnakan menjadi Keppres Nomor 23 Tahun 2010;
- d. Keputusan Menpan dan RB Nomor 355 Tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Independen, dan Keputusan Menpan dan RB Nomor 356 Tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Penjamin Kualitas (*Quality Assurance*).
- e. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025 mengamanatkan bahwa pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk mendukung keberhasilan pembangunan bidang-bidang lain.

METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Ruang lingkup sebagai bidang ilmu yang dibahas yaitu Inovasi Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi. Penekanan reformasi birokrasi dalam hal ini terkait delapan area perubahan yang dikorelasikan dengan Layanan Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur. Penulis lebih fokus pada sumber data sekunder berupa data-data terkait regulasi, buku, jurnal, majalah maupun dokumen lainnya mengenai Inovasi Pelayanan Publik Kemen PAN dan RB dan Inovasi Jembatan Timbang UPPKB ini sendiri disamping sumber data primer berupa wawancara.

PEMBAHASAN

UPPKB Provinsi Jawa Timur

UPPKB adalah unit pelaksana teknis untuk menunjang operasional dinas dalam bidang pengujian kendaraan bermotor dan dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UPPKB mempunyai fungsi pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor. Untuk melaksanakan fungsi tersebut UPPKB mempunyai rincian tugas:

1. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijaksanaan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor;
2. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengujian kendaraan bermotor;

3. Menyusun program kerja serta anggaran pendapatan dan belanja UPT Pengujian Kendaraan Bermotor;
4. Melaksanakan penelitian, pemeriksaan atas penghapusan kendaraan;
5. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian perbengkelan;
6. Melaksanakan uji emisi dan memberikan rekomendasi perbaikan kendaraan bermotor;
7. Memberikan pelayanan informasi mengenai persyaratan, tarif dan mekanisme pelayanan uji kendaraan bermotor;
8. Melaksanakan penetapan target retribusi pengujian kendaraan bermotor;
9. Menyelenggarakan uji syarat teknis dan laik jalan kendaraan bermotor;
10. Melakukan pemungutan dan penyetoran retribusi pengujian kendaraan bermotor sesuai ketentuan yang berlaku;
11. Melakukan pendataan terhadap kendaraan bermotor wajib uji yang ada di Jawa Timur
12. Melakukan pemeriksaan persyaratan uji kendaraan dan surat kepemilikan kendaraan bermotor;
13. Mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pengujian dan kenyamanan serta efisiensi, efektivitas dan keselamatan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor;
14. Melakukan kerjasama pelayanan pengujian kendaraan bermotor dengan instansi pemerintah dan non pemerintah;
15. Melakukan pengembangan sasaran pengujian kendaraan bermotor;

16. Melaksanakan ketatausahaan dan urusan rumah tangga UPT;
17. Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja UPT;
18. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sedangkan susunan organisasi UPPKB Jawa Timur terdiri dari Kepala UPT; Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Inovasi Pelayanan Publik UPPKB Provinsi Jawa Timur Melalui Layanan Jembatan Timbang

Jembatan Timbang Jawa Timur sesungguhnya merupakan seperangkat alat untuk menimbang kendaraan barang atau truk yang dapat dipasang secara tetap atau alat yang dapat dipindah-pindahkan (*portable*) dan digunakan untuk mengetahui berat kendaraan beserta muatannya digunakan untuk pengawasan jalan ataupun untuk mengukur besarnya muatan pada industri, pelabuhan ataupun pertanian. Inovasi Layanan Jembatan Timbang yang dilakukan oleh UPPKB Jawa Timur ini meliputi empat hal, yakni:

- a. Peningkatan infrastruktur atau prasarana di UPPKB
- b. Sistem pencatatan terkini (*real time*) terintegrasi di pusat. Prosedur pencatatan data penerimaan pendapatan denda dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi sehingga semua data transaksi akan tercatat pada server antara server di masing-masing UPPKB akan saling terhubung dengan server data pusat (*Server Colocation Data Center*). Pihak pimpinan Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur) akan

dengan mudah melihat informasi data transaksi secara *real time* di semua unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor yang tersebar di seluruh Jawa Timur.

- c. Pengawasan kawasan unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor dengan CCTV yang terintegrasi ke pusat.
- d. Proses pengawasan kinerja pegawai di UPPKB dengan menggunakan media CCTV yang tersebar di titik lokasi UPPKB di seluruh Jawa Timur. Semuanya terhubung ke pusat pengawasan UPPKB yang terdapat di ruangan JTCC (*Jatim Transportation Control Center*) Kantor Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur.
- e. Peningkatan manajemen penyelenggaraan Unit Penimbangan Kendaraan bermotor:
 - 1) Aspek Kebijakan dengan *review* Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pengendalian Kelebihan Muatan Angkutan Barang di Jawa Timur beserta petunjuk teknis yang tertuang dalam Peraturan Gubernur No. 3 Tahun 2013.
 - 2) Aspek prosedur dengan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur No. 188.4/1754/104/2011.
 - 3) Aspek Sumber Daya Manusia dengan menegakkan Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik

melalui Peraturan Gubernur No. 87 Tahun 2011; Indikator Kinerja dan Indikator Keuangan Zona Integritas Pelayanan Publik melalui Peraturan Gubernur No. 88 Tahun 2011; serta ditindaklanjuti melalui penandatanganan Pakta Integritas.

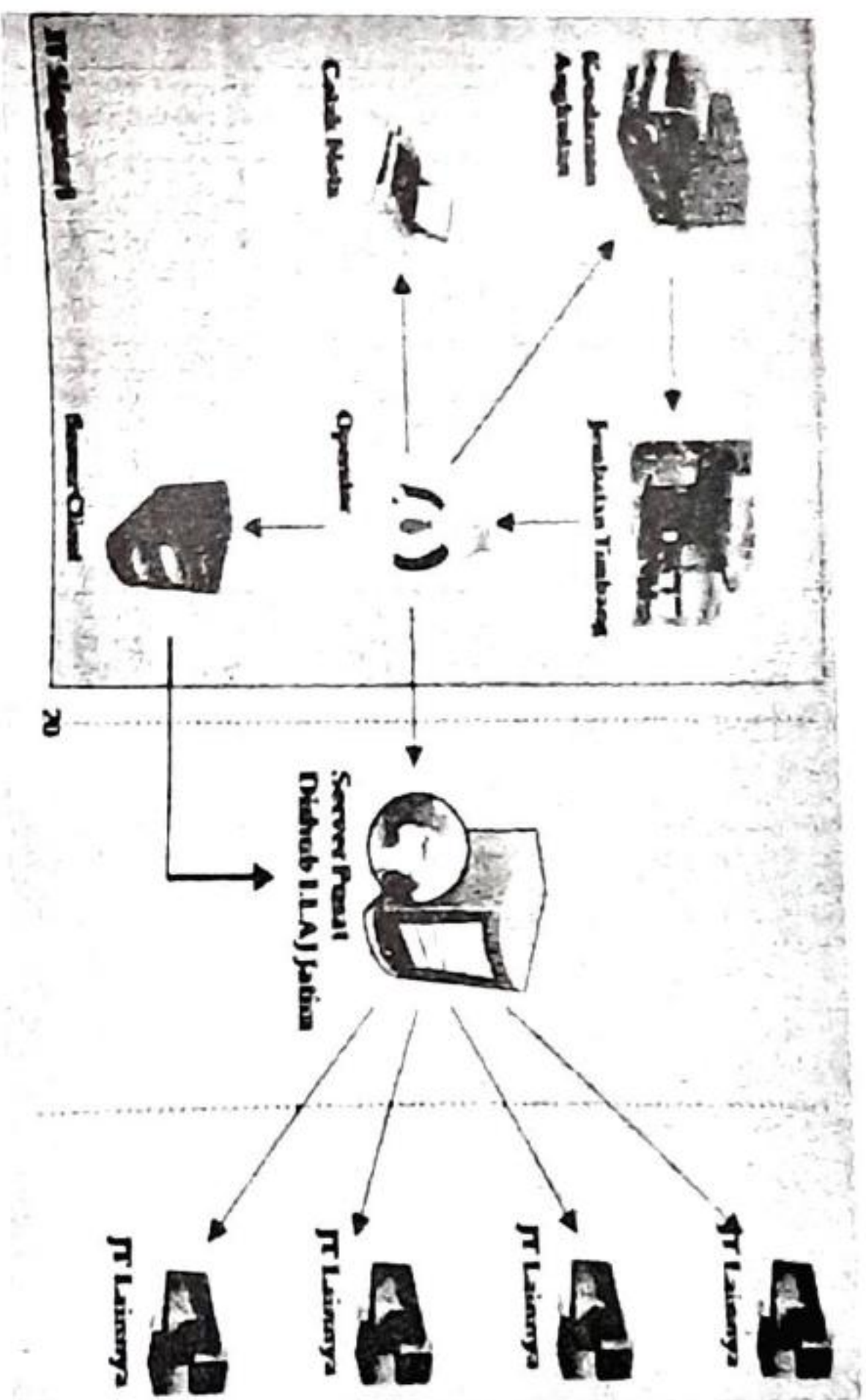
- f. Peningkatan koordinasi dengan instansi terkait. Keterbatasan kewenangan Penyidik Pegawai Negeri Sipil untuk penindakan pelanggaran kendaraan angkutan barang maka dinas Perhubungan dan LLAJ bekerja sama dengan kepolisian melalui penandatanganan *Momemrandum of Understanding* (MoU) bersama Dirlantas Polda Jatim. Hal ini ditindaklanjuti dengan penempatan dua (2) petugas Polri di masing-masing Lokasi Jembatan Timbang.

Cara Kerja Program Jembatan Timbang UPPKB Provinsi Jawa Timur

Cara Kerja Program Jembatan Timbang dan replikasinya adalah sebagai berikut:

- a) Perbaikan Infrastruktur
 - 1) Area unit penimbangan;
 - 2) Pembangunan *Jatim Transportation Control Center* (JTCC) di Kantor Pusat Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur;
 - 3) Fasilitas pendukung.
- b) Pengembangan SDM
 - 1) Pendidikan dan pelatihan;
 - 2) Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c) Penandatanganan Pakta Integritas Ikrar Bebas KKN

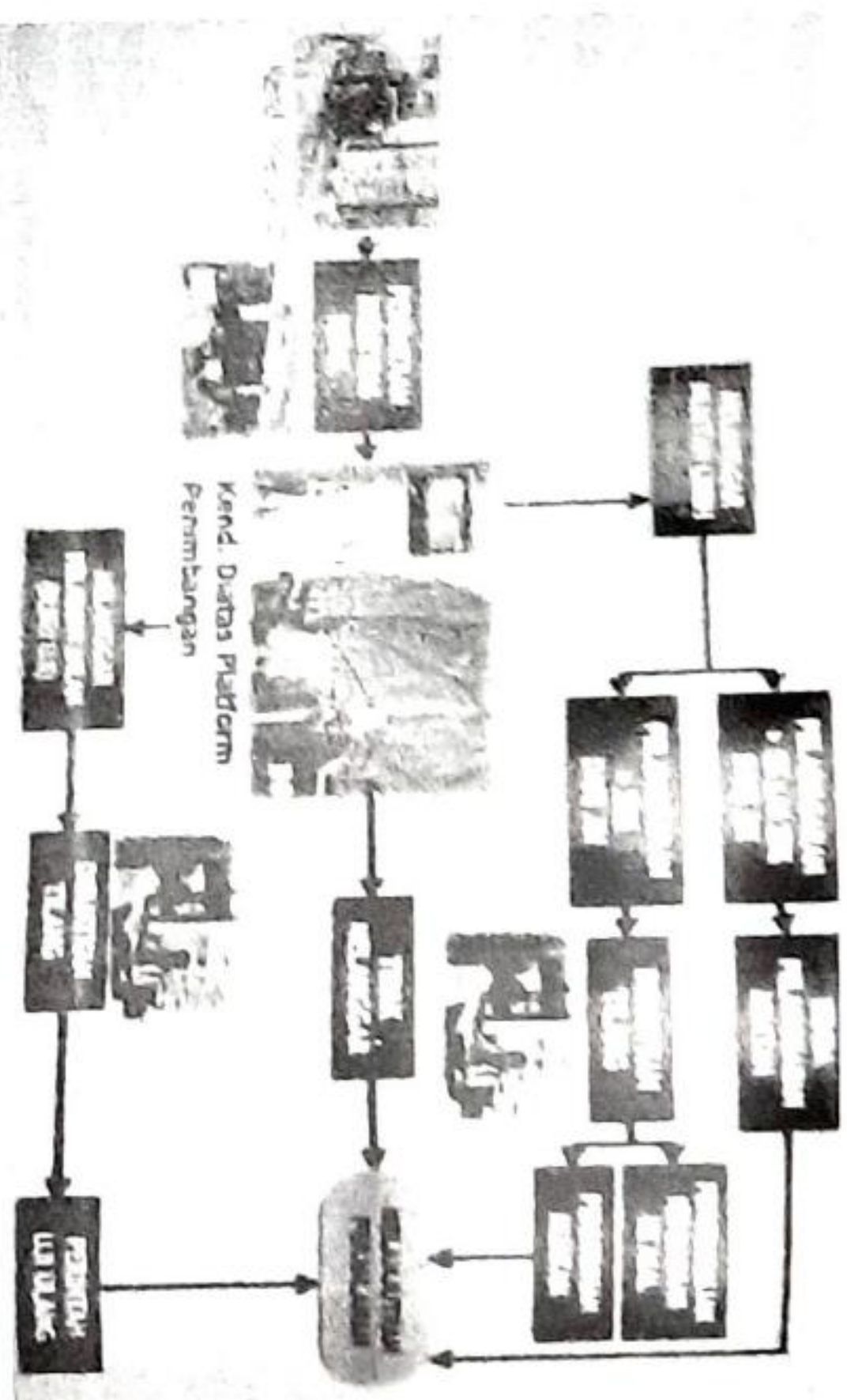
- d) Peningkatan koordinasi dengan instansi terkait Dir Lantas Polda Jatim, KPK, Ombudsman, LSM dan wartawan.
- e) Monitoring dan Evaluasi
- f) Peningkatan Kesejahteraan Petugas
- g) Uang lembur dan bantuan transport yang didukung oleh APBD Provinsi Jawa Timur.
- h) Mendapatkan Lisensi Sertifikasi ISO 9001-2008
- i) Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- j) Ada beberapa tahapan proses dalam implementasi teknologi pada unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur. Seperti pada gambar 1 di bawah.



Gambar 1. Proses Layanan Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur

Sumber: Top 9 Inovasi Pelayanan Publik Kemen PAN dan RB

layanan timbang dan dikontrol oleh operator dan kemudian memberikan atau mencetak nota yang berisikan data mengenai transaksi terutama mengenai muatannya. Dengan menggunakan teknologi informasi maka data transaksi tersebut akan tercatat pada server, antara server di masing-masing UPPKB akan saling terhubung dengan server data pusat (*Server Colocation Data Center*). Pihak pimpinan Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur) akan dengan mudah melihat informasi data transaksi secara *real time* di semua UPPKB yang tersebar di seluruh Jawa Timur. Pengawasan kawasan UPPKB Jawa Timur dengan CCTV yang juga terintegrasi ke pusat. Selanjutnya gambar berikut ini merupakan Topologi Sistem Informasi Jembatan Timbang berbasis sistem informasi teknologi.



Gambar 2. Topologi Sistem Informasi Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur

Sumber: Top 9 Inovasi Pelayanan Publik Kemen PAN dan RB

Ini dari gambar di atas adalah apabila kendaraan membawamuatan lebih dengan pelangganan 5-25% dari JBI maka akan diharuskan membayar denda pelangganan muatan supaya bisa kembali melanjutkan perjalanan. Apabila pelanggannya lebih dari 25% maka pihak UPPKB Jawa Timur akan menerbikan tilang dengan pilihan pengembalian kendaraan ke asal atau menurunkan beban muatannya agar bisa melanjutkan perjalanan kembali. Sedangkan bagi kendaraan yang tidak melanggar tentu saja dapat melanjutkan perjalanan ke tujuan. Selanjutnya apabila permasalahannya adalah pelanggaran kelayakan jalan maka akan dibuakan tilang dengan perintah uji tilang untuk kemudian dapat melanjutkan perjalanannya.

Sedangkan *Standar Operating Operational Procedure* yaitu dimana implementasi teknologi pada UPPKB Jawa Timur ini sangat mungkin direplikasi oleh unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor di provinsi lainnya sehingga

nantinya akan terjadi sinkronisasi data dalam area yang lebih luas. Implementasi teknologi pada UPPKB Provinsi Jawa Timur juga telah mendapat apresiasi dari Tim Kajian KPK Bidang Pencegahan Operasional Jembatan Timbang di Jawa Timur, dinyatakan terbaik se-Indonesia dan termasuk dalam sistem percontohan dinas-dinas luar provinsi lainnya dalam hal pelayanan publik. Termasuk sukses menekan adanya tindakan korupsi dalam bentuk pungli yang kerap terjadi di hampir setiap Jembatan Timbang. Hal ini dibuktikan dari banyaknya kunjungan dari Dinas Perhubungan serta DPRD provinsi lain untuk mempelajari kinerja operasional UPPKB di Provinsi Jawa Timur.

Inovasi Jembatan Timbang UPPKB Provinsi Jawa Timur dari Perspektif Reformasi Birokrasi

Ada delapan area perubahan Reformasi Birokrasi yang telah diterapkan dalam rangka inovasi implementasi teknologi

pada UPPKB Provinsi Jawa Timur, di antaranya adalah

1. Organisasi

Untuk memenuhi aspek organisasi dalam reformasi birokrasi ini, hal-hal yang telah dilakukan yaitu pembentukan struktur organisasi baru agar aktivitas organisasi tersebut lebih terarah. Kemudian pengurangan struktur organisasi yang tidak terlalu penting agar aktivitas organisasi lebih efektif dan efisien dan pembuatan JTCC sebagai sarana untuk pengawasan aktivitas kinerja organisasi.

2. Tata Laksana

Pada aspek tata laksana dilakukan pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baru untuk agar sistem proses dan prosedur kerja organisasi jelas, efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan-peraturan yang berlaku terkait dengan unit pelaksanaan pemerintahan kendaraan bermotor yaitu Peraturan Gubernur No. 87-88 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Indikator Kinerja Mengukur Zona Integritas dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No.3 Tahun 2013 tentang Pelunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah provinsi Jawa Timur No. 4 Tahun 2012 tentang Pengendalian Kelebihan Muatan Angkutan Barang.

4. Sumber Daya Manusia Aparatur

Pemenuhan aspek SDM Aparatur yang sesuai dengan Reformasi Birokrasi hal-hal yang telah dilakukan yaitu pegawai Unit Pelaksana Pembinaan Kendaraan Bermotor mendampingi Pakta Integritas dengan Gubernur

Jawa Timur. Kemudian mengadakan pelatihan mengenai pemanfaatan teknologi informasi juga pembinaan secara berkala. Selain itu, adanya pendisiplinan kinerja pegawai Unit Pelaksana Pembinaan Kendaraan Bermotor yang dimonitoring melalui CCTV.

5. Pengawasan

Pada aspek pengawasan ini dilakukan dua jenis pengawasan yaitu pengawasan berbasis teknologi informasi dan pengawasan yang bersifat preventif. Pengawasan yang berbasis teknologi informasi ini dilakukan melalui CCTV yang berguna untuk pengawasan sistem kerja unit pelaksanaan pembinaan kendaraan bermotor, kemudian transaksi yang dilakukan bersifat *online* begitu pula dengan sistem pelaporan yang digunakan juga bersifat *online*. Selanjutnya pada pengawasan yang bersifat preventif melalui Pakta Integritas mulai dari petugas/pegawai tingkat level terendah hingga level tertinggi (Pimpinan/Kepala Dinas) yang bersi ikrar dalam mencegah undakan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Selain itu, *Mol* Gubernur Jatim dengan KPK terkait dengan penerangan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di UPPKB.

6. Akuntabilitas

Untuk memenuhi aspek akuntabilitas yaitu dengan pemberlakuan teknologi informasi dalam bertransaksi dan sistem pelaporan secara *online* memberikan kehandalan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

7. Pelayanan Publik

Untuk memenuhi aspek pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan

dan harapan masyarakat beberapa hal yang telah dilakukan diantaranya yaitu UPPKB memberikan informasi yang jelas mengenai jumlah tarif yang dibebankan adanya slip penerimaan pembayaran dan peraturan-peraturan yang ditetapkan. Kemudian bersifat ketertarikan publik dengan kata lain unit pelaksanaan pembinaan kendaraan bermotor ini memberikan akses penuh terhadap masyarakat dan peran yang paling utama dalam bidang pelayanan yaitu UPPKB ini memberikan pelayanan prima 24 jam kecuali pada hari-hari dimana angkutan barang dilarang beroperasi misalnya pada momen angkutan lebaran.

8. Pola Pikir dan Budaya Kerja Aparatur

Untuk memenuhi aspek ini dibangun budaya kerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Selain itu petugas UPPKB berupaya untuk meminimalisir kesalahan dalam bekerja (tanpa pungli), petugas UPPKB cermat dalam implementasi peraturan. Kemudian petugas UPPKB tanggap dan tepat dalam melayani pengusaha angkutan barang.

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Layanan Jembatan Timbang UPPKB Provinsi Jawa Timur

Proses monitoring UPPKB dibagi menjadi empat kategori:

a. Proses Monitoring perangkat kerja UPPKB yang dilakukan oleh pihak JTCC, proses monitoring ini berkaitan dengan pemantauan akan kerusakan atau perbaikan yang akan diatasi oleh Tim Teknis *stand by* 24 jam.

b. Proses monitoring kesiapan regu pelaksana teknis UPPKB. Proses monitoring ini dilakukan oleh tiap-tiap

UPPKB kepada JTCC yang dilakukan setiap pergantian *shift* kerja atau tiap 12 jam. Hal-hal yang dipantau berkaitan dengan kesiapan perangkat kerja, jumlah regu pelaksanaan teknis yang hadir pada *shift* selanjutnya, kondisi arus pelaksanaan pembinaan kendaraan bermotor.

c. Proses monitoring terpusat. Proses ini dilakukan JTCC selama 24 jam untuk memantau seluruh sistem kerja alat pelaksanaa pembinaagan kendaraan bermotor yang berkaitan dengan evaluasi kinerja UPPKB sebelumnya.

d. Sidak Random. Sidak random ini dilaksanakan oleh Satuan Tugas (Satgas) JTCC yang akan melakukan sidak dalam waktu yang tidak ditentukan untuk mengetahui kondisi operasional UPPKB di lapangan sesungguhnya atau memastikannya apabila ada pelanggaran masyarakat terhadap pungli.

Evaluasi program implementasi teknologi pada UPPKB ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur setiap triwulan dan seluruh data hasil monitoring yang diperoleh dari kinerja JTCC tiap bulannya. Hasil evaluasi disampaikan dengan mengimbalng Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian UPT LLAJ untuk masing-masing area UPPKB dan Kepala Satuan Tugas UPPKB se-Jawa Timur. Tindak lanjut dari monitoring dan evaluasi dilakukan dengan memberikan teguran apabila hasil kinerja di UPPKB tersebut menurun.

Berbagai Manfaat Layanan Jembatan Timbang kepada Masyarakat sehingga Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Kemend P.V dan RB Tahun 2016

Pada pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa Layanan Jembatan

b. Menurun Drastisnya Praktik Pungutan Liar (Pungli)

Timbang UPPKB Jawa Timur mampu memenuhi kriteria delapan area perubahan reformasi birokrasi. Dengan demikian maka tidak heran jika program inovatif ini kemudian juga mampu mengantarkan Dinas Perhubungan dan LLAJ khususnya UPPKB Provinsi Jawa Timur sukses pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Pemerintah melalui Kementerian PAN dan RB mengapresiasinya dengan penghargaan masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Terbaik pada Kompetensi Pelayanan Publik Tahun 2016 melalui seleksi dan penilaian yang sangat ketat dari tim independen dan akademisi. Keberhasilan tersebut dapat dibuktikan pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016.

Masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik se-Indonesia tentu tidak mudah mengingat persaingan pada kompetisi ini tidak membedakan antara inovasi instansi pusat dengan daerah. Hal tersebut tentu karena penilaian inovasi program ini sangat baik mengingat implementasi teknologi Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur memberikan berbagai manfaat pada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat Layanan Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur tersebut adalah sebagai berikut:

a. Berkurangnya Kendaraan Bermuatan Lebih

Hal ini dikarenakan diterapkannya peraturan daerah baru yaitu Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2012 yang mengatur bahwa sanksi denda terhadap kendaraan yang melebihi muatan meningkat 300%-400% dari perda lama.

b. Menurun Drastisnya Praktik Pungutan Liar (Pungli)

Hal ini terjadi setelah ditetapkan kebijakan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) yang dituangkan dengan implementasi teknologi informasi pada Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur. Keberhasilan ini sudah diapresiasi oleh Tim Kajian Sekretariat Wakil Presiden, Komisi Pemberantasan Korupsi, Kemen PAN dan RB, pemerintah provinsi lain, LSM atau wartawan dan masyarakat pengguna jasa angkutan barang.

c. Pencatatan Keuangan (Pungutan Denda dan Penimbangan) menjadi Transparan

Hal ini dikarenakan jumlah denda dan berat muatan barang tercetak secara langsung melalui komputer (struktur pembayaran). Sehingga apabila terjadi tindak pelanggaran atau pungli, pihak pengendara angkutan barang bisa melapor melalui nomor telepon atau *call center* pengaduan. Masyarakat, khususnya pengguna angkutan barang dapat turut mengawasi kecurangan di unit pelaksana.

d. Tersedianya Distribusi Data Arus Komoditi Daerah

Penyimpanan data dengan sistem informasi mampu memberikan data yang lengkap data-data tersebut dapat digunakan oleh pihak atau lembaga terkait dalam rangka penentuan kebijakan.

Terutama pada point b yaitu menurun drastisnya praktik pungli merupakan hal yang sangat esensial dan sangat berpengaruh pada pelaksanaan reformasi birokrasi periode 2015-2019. Hal tersebut

karena pungli merupakan penyebab utama buruknya pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2010-2014. Dengan demikian maka Layanan Jembatan Timbang sangat layak disebut sebagai program yang sangat inovatif selain karena selain telah memenuhi delapan area perubahan reformasi birokrasi dan memberikan berbagai manfaat kepada masyarakat dalam upaya pelayanan publik. Layanan Jembatan juga fokus pada pemecahan masalah utama pelaksanaan reformasi birokrasi masa bakti pemerintahan sebelumnya yaitu korupsi dalam bentuk pungli.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Layanan Jembatan Timbang melalui sistem pencatatan *real time* terintegrasi merupakan inovasi UPPKB Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur yang berangkat dari maraknya fenomena korupsi dalam bentuk pungutan liar (pungli). Akibat yang dirasakan langsung dari pembiaran muatan berlebih oleh oknum petugas UPPKB Jawa Timur tersebut seperti tingginya emisi gas buang (CO dan CO2) dari kendaraan yang melanggar standar kelayakan jalan, banyak terjadinya kerusakan jalan dan menyebabkan beberapa kecelakaan yang turut menyebabkan kemacetan. Kekonsistenan UPPKB Jawa Timur untuk membasmi pungli dan untuk mewujudkan Zona Bebas Korupsi melalui Layanan Jembatan Timbang membuahkan hasil dengan terpebuhinya delapan area perubahan reformasi birokrasi. Sekali tiga uang maka pelayanan publik turut meningkat yang dibuktikan dengan banyaknya manfaat yang dirasakan

masyarakat sehingga diapresiasi pemerintah dengan masuknya layanan ini pada Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Hal yang terpenting adalah Layanan Jembatan Timbang mampu menurunkan secara drastis praktik pungli dimana pungli merupakan faktor utama penyebab buruknya pelaksanaan reformasi birokrasi periode sebelumnya pada bidang pelayanan publik.

Saran

1. UPPKB Jawa Timur harus selalu memperbaharui teknologi informasi dengan spesifikasi yang paling *ter-up to date* agar lebih efektif dan efisienkinerja dan waktu demikian pula dengan CCTV yang mesti dalam keadaan *on* 24 Jam untuk merekam segala kejadian yang kemudian hari dapat saja dibutuhkan. Data transaksi yang telah digunakan tetap harus disimpan yang dijamin ketertahanan administrasinya pada tempat yang representatif.

2. UPPKB Dinas Perhubungan dan LLAJ juga diharapkan tidak hanya fokus pada proses berlangsungnya Layanan Jembatan Timbang namun juga melakukan pengawasan kepada operator atau admin untuk mempermudah kemungkinan untuk memanipulasi atau pemalsuan data dan dana yang menggunakan teknologi informasi.

3. Perlu kiranya meningkatkan kualitas website terkait Layanan Jembatan Timbang UPPKB Jawa Timur dengan penjelasan layanan, cara kerja serta manfaatnya kepada berbagai pihak terutama masyarakat agar dapat diketahui, dipelajari atau diadopsi oleh instansi lain dalam memberantas

pungli dan meningkatkan pelayanan publik dalam hal kegiatan proses angkutan muatan pada jembatan timbang. Website ini juga perlu dilengkapi *call center* yang aktif selama jam kerja untuk menerima pengaduan atau laporan yang dianggap penting dari masyarakat. Pengaduan juga dapat diterima baik berupa kehadiran langsung, surat, SMS, e-mail dan sebagainya yang dicantumkan pada *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2014. Jakarta: Kemen PAN RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2015. Road Map Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Jakarta: Kemen PAN RB.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. Diterjemahkan oleh Abdul Rosyid. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Wasistiono, Sadu. 2011. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokus Media.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.
- Surat Keputusan MenPAN-RB Nomor 51 Tahun 2016 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019
- Nalien, Elvira Mulya. 2015. Efektivitas Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia).
- dan Teguh Ilham. 2016. *The Effect of The Implementation of Bureaucratic Reforms to The Optimization of Governance in Indonesia Focus on The Public Service Innovation in Local Government Institutions*.
- Muttaqin, Andhyka. Inovasi Birokrasi Sebagai Syarat Pelayanan Publik dalam *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol.2, No.1, Januari-Juni 2011*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Slide Program Percepatan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang dapat diakses melalui website www.slideshare.net.com.