

Gubernur DKI dan Inovasi Layanan

Oleh Harliantara

► Pelantikan gubernur dan wakil gubernur terpilih DKI Jakarta, Anies Baswedan dan Sandiaga Uno oleh Presiden Joko Widodo merupakan tonggak baru pembangunan ibu kota. Agenda perdana Anies Baswedan dan Sandiaga Uno seyogianya menggerakkan inovasi. Sebab, untuk mengatasi permasalahan Jakarta tidak cukup dengan membangun infrastruktur dan program sosial populis. Kompleksitas persoalan ibu kota bisa diselesaikan secara mendasar dengan kapasitas inovasi.

Tepat sekali program unggulan Gubernur DKI Jakarta yang bertajuk *Citizen Innovation Laboratory* atau laboratorium inovasi warga. Program itu perlu segera dilapuk untuk melahirkan ratusan ribu penggerak inovasi warga.

Tagline "Membangun Kota dengan Gerakan Warga dan Inovasi" yang dicetuskan gubernur DKI yang baru harus dibiasakan ke *Citizen Innovation Lab* harus didukung oleh birokrasi yang kreatif dan berjiwa inovatif.

Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di DKI sudah berjalan namun belum optimal. Postur birokrasi DKI Jakarta pada saat ini mencapai 72.000 orang. Menurut Badan Kepegawaian Daerah (BKD) DKI Jakarta, jumlah pegawai negeri



Harliantara

sipil (PNS) Provinsi DKI Jakarta yang ideal adalah sekitar 30.000 orang. Jumlah di atas telah berlebihan. Itu juga belum termasuk pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPK).

Menjelata birokrasi ibu kota yang sangat gemuk itu menjadi PR berat bagi gubernur baru. Apalagi besaran gaji ASN DKI yang jumlahnya lebih tinggi dibanding yang lain, namun hingga kini belum memiliki ukuran yang detail.

Besaran harus ditetapkan begitu saja, yang terdiri atas elemen gaji pokok, tunjangan jabatan, TKD statis (kehadiran pegawai), TKD dinamis (tunjangan kinerja), dan tunjangan transportasi bagi para pejabat struktural seperti bupati atau kepala dinas. Sedangkan pejabat fungsional di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), hanya mendapatkan gaji pokok, tunjangan jabatan, TKD statis, dan TKD dinamis tanpa tunjangan transportasi.

Sebagai gambaran, besaran *take home pay*, pejabat struktural bupati di DKI yakni Rp 33.750.000. Dengan rincian gaji pokok Rp 3.082.000, tunjangan jabatan Rp 1.480.000, TKD Statis Rp 13.085.000, TKD Dinamis Rp 13.085.000, dan tunjangan transportasi Rp 4.000.000. Sedangkan gaji camat sebesar Rp 44.284.000. Dengan rincian gaji pokok Rp 3.064.000, tunjangan jabatan Rp 1.260.000, TKD Statis Rp 19.008.000, TKD Dinamis Rp 19.008.000, dan tunjangan transportasi Rp 6.580.000.

Terlalu gemuknya birokrasi menyulitkan usaha transformasi birokrasi. Pada saat ini birokrat ibu kota dituntut memiliki daya inovasi pelayanan. Seperti halnya korporasi swasta, birokrasi harus senantiasa

mengembangkan inovasi layanan publik.

Selama ini inovasi banyak diwujudkan dengan inovasi pada produk, tetapi sebenarnya inovasi bisa dilakukan pada banyak kategori yang lain termasuk layanan birokrasi. Larry Keeley menyebutkan bahwa ada empat kategori inovasi yang meliputi, *perilaku*, *Proses*, *Usualitas Proses* dan *core process*, *Kebijakan*, *Offering* (*Product/service performance*), *Service System*, dan *Customer Service*, *Artisan*, *Delivery* (*channel, brand, customer experience*), dan *keempat*, *Finance* (*Business Model dan Value Network*).

Era globalisasi adalah keniscayaan untuk memperbaiki mutu pelayanan birokrasi sesuai dengan kemajuan teknologi. Pada saat ini perlakuan buruk terhadap publik atau pelanggan justru sering dilakukan oleh birokrasi pemerintah dan badan usaha seperti BUMN, BUMD dan unit kantor pelayanan publik. Tampaknya lembaga di atas masih banyak yang mengabaikan faktor kepuasan pelanggan.

Badan usaha dan birokrasi pemerintah perlu mencari platform untuk mewujudkan kebudayaan layanan yang mencerahkan. Berbagai kasus buruknya mutu pelayanan publik sebaiknya ditasi dengan membangun budaya pelayanan yang lebih efektif dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi (TI&K) terkini.

Aparatur sipil negara (ASN) perlu mencontoh korporasi swasta yang telah memperlakukan pelanggan secara prima. Untuk membuat pelanggan merasa puas dan bahagia perlu tindakan yang mendasar guna menanggapi keluhan pelanggan Dunia usaha dan industri sangat bergantung pada pelanggan. Karena itu perlu memperhatikan keluhan, memberikan apa yang diinginkan pelanggan agar merasa bahagia. Cara itu dikatakan, "A smile goes to make your customer".

Kini tren korporasi global telah bertransformasi dari pendekatan transaksional ke pendekatan relational dengan beralasan kepada pemenuhan kebutuhan, kepuasan dan kesenangan pelanggan. Pihak produsen hendaknya mencari metode yang efektif dalam mempertahankan pelanggan untuk jangka panjang atas dasar kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Kita dapat membedakan tiga tingkat kepuasan pelanggan. Pertama, memenuhi kebutuhan pokok pelanggan (*the basic needs of the*

customer). Kedua, menemukan apa yang sebenarnya menjadi harapan dari pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang. Ketiga, selalu memperhatikan apa-apa yang menjadi harapan pelanggan, dan melibeli seperti apa yang diharapkan pelanggan.

Tak bisa dimungkiri bahwa produk, penjualan, dan pelayanan merupakan segitiga besi yang tidak dapat dipisahkan. Sukesnya suatu usaha berkat suatu dukungan, dan dukungan itu membutuhkan hasil, pelayanan yang baik. Dunia yang baik memerlukan produk yang baik, tetapi itu saja tidak cukup, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga harus baik. Dengan cara itu maka usaha akan berkembang sampai mencapai kapasitas optimalnya. Kepuasan pelanggan tidak berakhir dan hilang begitu saja. Ia memberikan bermacam-macam manfaat bagi perusahaan dan karyawan.

Masih buruknya mutu pelayanan birokrasi, perlu pilihan teknologi yang tepat yang bisa membantu terciptanya budaya mutu pelayanan pelanggan. Masalah manajemen mutu, menurut pakar manajemen mutu Deming memerlukan kondisi *consistency of purpose*. Untuk itu diperlukan fokus yang menung pada misi organisasi tentang perbaikan mutu yang berlangsung terus-menerus disertai pengendalian mutu dengan statistik serta tercapainya budaya kerja untuk memberikan pelayanan yang optimal dari segi apa pun organisasi.

Saatnya manajemen mutu dikembangkan dan dikomunikasikan lebih jauh oleh jajaran ASN. Perlu lembaga khusus untuk mengkonkretkan langkah di atas. Badan itu bisa mencontoh Ben Franklin Partnership Center yang didirikan untuk meningkatkan daya saing perusahaan yang berada di Pennsylvania, terutama lewat diadiri dan inovasi teknologi di bidang pelayanan pelanggan.

Selama ini manajemen mutu termasuk mutu pelayanan publik dari Birokrasi dan badan usaha pemerintah banyak yang belum melibatkan benchmarking untuk membandingkan nilai, proses, dan pelayanan produk terbaik dari yang ada dan menggunakan sebagai standar untuk memperbaiki produk, proses, dan pelayanan.

Harliantara

Kepada: Magister Ilmu Komunikasi Universitas Jember

SURAT PEMBACA

Evaluasi Car Free Day di Bogor

ANDA yang baru pertama kali datang ke lokasi Hari Bebas Kendaraan Bermotor (HBK) atau *car free day* (CFD) yang diadakan di Jalan Sudirman, Bogor, akan langsung merasa tak nyaman. Kondisi

ini dalam mengendalikan jumlah pedagang yang membentangi kawasan HBK? Atau justru hal itu karena ketidaktepatan space?

Yang pasti, karena kondisi umum saat ini, permulaan turisme yang muncul adalah masalah pemenuhan sampah dan kebersihan lingkungan yang juga patut harus diperhatikan. Tak terduganya para pedagang itu

tidak jani.

Namun, pertanyaannya, apakah perilaku Bogor sudah punya budaya lain khusus pedagang itu? Bila belum, tentu harus ada jalan lain.

Langkah yang ditempuh Pemerintah untuk memulainya secara penuh jumlah pedagang saat ini sangat mudah berwujud, dan mereka itu masih sama-sama dibarengi, menggunakan

dan mendukung dermaga wisata. Faktanya, kegiatan pedagang sudah memuncak ketika saat ini, bukan di minggu jalan. Kegiatan Musorwasi dan Puskid juga dinilai selangkah.

Mengembangkan pedagang tersebut kepada lingkungan sekitar sangat penting. Berwujud, sudah ada, yaitu lingkungan. Selain itu, tidak ada perilaku khusus yang mengakibatkan masalah. CFD, agar pedagang yang datang dan menggunakan lokasi yang