

TANTANGAN BRIDA JATIM DALAM PROGRAM JATIM BERDASI MENDORONG KOLABORASI ANTAR DINAS

Redianto Prasetyo Kurniawan

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

e-mail: redianto311@gmail.com

Abstrak – Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam memastikan kesejahteraan masyarakat, dan peran pemerintah dalam menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan transparan sangat penting. Program Jatim Berdasi, yang digagas oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Jawa Timur, bertujuan untuk mendorong kolaborasi antar dinas guna menciptakan pelayanan publik yang lebih baik melalui inovasi berbasis riset. Meskipun program ini memberikan peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik, tantangan utama yang dihadapi adalah mendorong sinergi antar dinas yang memiliki visi, misi, dan kapasitas berbeda, serta menghadapi kendala dalam infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan-tantangan tersebut dan mencari solusi yang dapat mengoptimalkan kolaborasi antar dinas dalam implementasi Jatim Berdasi. Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus, penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan terkait pemahaman terhadap program baru, infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta perbedaan kapasitas antar dinas, upaya peningkatan literasi digital dan dukungan dari pemerintah daerah dapat mempercepat implementasi program. Diharapkan, temuan ini dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan berkelanjutan melalui kolaborasi yang lebih efektif antar dinas dan inovasi teknologi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintah, Efisiensi Layanan.

Abstract – Public service is a crucial element in ensuring the welfare of society, and the role of the government in providing efficient, effective, and transparent services is vital. The Jatim Berdasi program, initiated by the Regional Research and Innovation Agency (BRIDA) of East Java, aims to encourage collaboration among government agencies to create better public services through research-based innovation. Although this program offers great potential to improve the quality of public services, the main challenge faced is fostering synergy among agencies with different visions, missions, and capacities, as well as addressing issues in technological infrastructure and human resources. This study aims to explore these challenges and find solutions that can optimize inter-agency collaboration in implementing Jatim Berdasi. Using a qualitative approach and case study, this research collects relevant data through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that, despite obstacles related to understanding the new program, suboptimal technological infrastructure, and capacity differences among agencies, efforts to improve digital literacy and support from local governments can accelerate program implementation. It is hoped that these findings will contribute to formulating policies that support the creation of more responsive and sustainable public services through more effective collaboration among agencies and technological innovation.

Keywords: Public Services, Government, Service Efficiency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Konsep pelayanan publik merujuk pada interaksi antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Dalam konteks ini, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai jasa dan fasilitas guna memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, yang mencakup aspek-aspek kehidupan seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan kebutuhan administratif lainnya. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menjadi kewajiban pemerintah, tetapi juga merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak

dasar masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Jawa Timur memainkan peran yang sangat relevan. Sebagai lembaga yang fokus pada penelitian dan pengembangan, BRIDA Jatim bertugas untuk mendorong inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di provinsi tersebut. Dengan pendekatan berbasis riset dan teknologi, BRIDA Jatim berupaya menjembatani kebutuhan pemerintah daerah dengan solusi inovatif yang dapat membantu merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program-program pelayanan publik.

Namun, tantangan utama yang dihadapi dalam program Jatim Berdasi adalah mendorong kolaborasi antar dinas di lingkungan pemerintahan. Setiap dinas memiliki visi, misi, dan budaya kerja yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan inklusif untuk memastikan bahwa semua pihak dapat berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan bersama. Tantangan ini semakin kompleks dengan adanya perbedaan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi di masing-masing daerah.

BRIDA Jatim juga memiliki tanggung jawab untuk mendukung peningkatan pelayanan administrasi publik yang lebih transparan dan mudah diakses. Melalui inovasi digital yang dirancang berdasarkan riset mendalam, proses administratif seperti pengurusan dokumen atau perizinan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Reformasi sistem pelayanan publik di Indonesia menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini mencakup peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan serta pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Pengembangan SDM diperlukan untuk memastikan aparatur sipil negara (ASN) memiliki kompetensi yang sesuai dengan tantangan zaman, sementara teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.

Inovasi yang diusung oleh BRIDA Jawa Timur melalui program Jatim Berdasi (Jawa Timur Berdaya dengan Inovasi) menjadi wujud nyata dari reformasi ini. Program ini mengintegrasikan riset dan inovasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pengembangan platform digital, Jatim Berdasi mendukung pengelolaan pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Dengan demikian, tantangan bagi BRIDA Jatim dalam program Jatim Berdasi tidak hanya terletak pada implementasi teknologi baru tetapi juga pada kemampuan untuk membangun kolaborasi antar dinas secara efektif. Melalui sinergi antara pemerintah daerah dan BRIDA Jatim, pelayanan publik di Jawa Timur memiliki peluang besar untuk terus berkembang dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta memberikan solusi inovatif yang berkelanjutan. Pendekatan berbasis riset ini menunjukkan bahwa inovasi bukan hanya bagian dari kemajuan ilmu pengetahuan tetapi juga alat strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh BRIDA Jawa Timur dalam mendorong kolaborasi antar dinas melalui program Jatim Berdasi. Dengan memahami tantangan tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk mengoptimalkan potensi inovasi di seluruh wilayah Jawa Timur demi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Ini berarti bahwa penelitian ini berfokus pada pemahaman perilaku manusia dan opini mereka (Sugiyono, 2017). Waktu penelitian dimulai dari bulan Februari 2024 hingga Maret 2024. Fokus utama dalam penelitian ini adalah Tantangan BRIDA Jatim dalam Program Jatim Berdasi Mendorong Kolaborasi Antar Dinas.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode snowball sampling, yaitu teknik pengambilan sampel di mana subjek pertama atau informan awal memberikan rujukan kepada informan berikutnya (Sugiyono, 2017). Analisis data mengikuti teori yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Pradita, 2013), yang menyatakan bahwa kegiatan analisis terdiri dari serangkaian langkah, termasuk pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, menjadikannya lebih baik dan efisien. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, baik dalam pengembangan sistem informasi maupun lembaga pemerintah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dalam konteks ini, diperlukan komitmen kuat dari pemerintah untuk memulai inovasi dalam birokrasi. Komitmen dan dukungan aktif dari pegawai sangat penting untuk mempercepat proses implementasi, yang dapat diperoleh melalui peningkatan literasi pegawai dan grand design e-government yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peluang dalam implementasi pelayanan publik di era digital terfokus pada penguatan kapasitas, baik literasi pegawai maupun masyarakat, sementara kualitas infrastruktur telah mengalami perubahan signifikan. Penguatan kapasitas ini menjadi modal dasar untuk memudahkan transisi dari pelayanan konvensional ke digital. Salah satu langkah yang telah diambil adalah melalui pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik untuk mengidentifikasi permasalahan sesuai dengan standar pelayanan. Peningkatan keterampilan tidak selalu harus melalui pelatihan formal, tetapi juga bisa dilakukan melalui pelatihan mikro (Swee, 2022). Oleh karena itu, penyediaan pelatihan sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia yang kompeten sangat penting untuk mempermudah penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Dalam konteks tantangan BRIDA Jawa Timur dalam program Jatim Berdasi, pelayanan publik memiliki peran krusial dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah persepsi bahwa Jatim Berdasi merupakan program baru yang memerlukan pemahaman lebih mendalam. Banyak pihak merasa bahwa pelaksanaan program ini lebih mudah dilakukan secara luring (tatap muka) meskipun sudah disediakan buku pedoman oleh BRIDA Jatim. Untuk mengatasi hal ini, BRIDA Jatim telah mengadakan acara sosialisasi yang dilaksanakan secara daring dan luring secara berkala guna memberikan pemahaman yang lebih baik kepada para pengguna. Selain itu, tantangan lainnya terkait infrastruktur teknologi adalah server yang digunakan dalam program Jatim Berdasi. Meskipun ada kemajuan dalam implementasi, server yang ada masih perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa website dapat berfungsi dengan lancar. Saat ini, website tersebut tidak hanya berfungsi sebagai platform pengumpulan inovasi tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada pengguna. BRIDA Jatim berfokus pada penelitian dan pengembangan untuk mendorong inovasi yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun, tantangan utama adalah

mendorong kolaborasi antar dinas yang memiliki visi dan misi berbeda. Pendekatan inklusif diperlukan agar semua pihak dapat berkontribusi secara optimal. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi di masing-masing daerah juga menambah kompleksitas tantangan ini. BRIDA Jatim bertanggung jawab untuk mendukung peningkatan transparansi dan aksesibilitas dalam pelayanan administrasi publik. Melalui inovasi digital berbasis riset, proses administratif dapat dilakukan lebih cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Reformasi sistem pelayanan publik di Indonesia menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada transparansi, akuntabilitas, serta pengembangan SDM yang kompeten.

Program Jatim Berdasi merupakan contoh nyata dari reformasi ini, mengintegrasikan riset dan inovasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, tantangan bagi BRIDA Jatim tidak hanya terletak pada implementasi teknologi baru tetapi juga pada kemampuan membangun kolaborasi antar dinas secara efektif. Sinergi antara pemerintah daerah dan BRIDA Jatim membuka peluang besar bagi perkembangan pelayanan publik di Jawa Timur. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi BRIDA Jatim dalam mendorong kolaborasi antar dinas melalui program Jatim Berdasi. Memahami tantangan ini diharapkan dapat menemukan solusi efektif untuk mengoptimalkan potensi inovasi demi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan. Pemanfaatan e-government diharapkan menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Kajian tentang tantangan implementasi pelayanan publik di era digital menggunakan pendekatan teori karakteristik e-government menunjukkan bahwa layanan online harus menekankan kemudahan akses informasi. Meskipun infrastruktur jaringan sudah optimal, akses informasi masih terbatas akibat keterbatasan ekonomi masyarakat dan kurangnya pengetahuan tentang aplikasi yang digunakan. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur teknologi informasi menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan visi e-government yang inklusif. Tantangan lain adalah belum adanya standar baku dalam pengembangan e-government, sehingga kualitas layanan masih jauh dari prinsip pelayanan prima. Pemahaman pegawai tentang prinsip tersebut perlu ditingkatkan melalui pelatihan berkala dan penyediaan panduan penggunaan agar masyarakat lebih memahami layanan yang tersedia. Mewujudkan implementasi pelayanan publik yang baik bukanlah hal mudah; dibutuhkan kesiapan SDM, kebijakan pendukung, dukungan anggaran, serta sarana dan prasarana yang memadai. Kesiapan ini menjadi kunci utama dalam mensukseskan pelayanan publik di era digital.

Dalam konteks BRIDA Jawa Timur dan program Jatim Berdasi, tantangan tambahan muncul dari persepsi bahwa program ini adalah inisiatif baru yang memerlukan pembelajaran lebih lanjut oleh para pegawai dan pengguna layanan. Banyak pihak merasa bahwa pelaksanaan program akan lebih efektif jika dilakukan secara luring meskipun sudah disediakan buku pedoman oleh BRIDA Jatim. Untuk mengatasi hal ini, BRIDA Jatim telah melaksanakan sosialisasi secara daring maupun luring secara berkala guna memastikan semua pihak memahami cara kerja dan manfaat dari program tersebut. Di sisi lain, tantangan terkait infrastruktur juga mencakup masalah server yang digunakan oleh program Jatim Berdasi. Meskipun ada kemajuan dalam implementasinya, server saat ini masih perlu ditingkatkan agar website dapat berfungsi dengan optimal. Website tersebut seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai platform pengumpulan inovasi tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan layanan cepat dan responsif kepada semua pengguna.

Dengan menghadapi berbagai tantangan ini, BRIDA Jatim memiliki kesempatan besar untuk memperkuat kolaborasi antar dinas serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur melalui program-program inovatif seperti Jatim Berdasi.

KESIMPULAN

Program Jatim Berdasi yang digagas oleh BRIDA Jawa Timur memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kolaborasi antar dinas dan inovasi berbasis riset. Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa tantangan yang signifikan, seperti perbedaan visi dan misi antar dinas, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta perbedaan kapasitas sumber daya manusia di masing-masing daerah. Meskipun demikian, upaya untuk memperkuat literasi digital dan meningkatkan dukungan dari pemerintah daerah dapat mempercepat proses implementasi dan meningkatkan efektivitas program.

Selain itu, penting untuk memperkuat kolaborasi dan komunikasi antar dinas, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Dalam menghadapi tantangan ini, peran BRIDA Jawa Timur sangat krusial sebagai fasilitator inovasi dan penghubung antar instansi terkait. Oleh karena itu, kolaborasi yang lebih inklusif dan adaptif akan menjadi kunci sukses dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan di Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hendrayady, S.Sos., M. S. (2022). Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*, March. https://www.researchgate.net/publication/359232993_Prinsip_Asas_Dan_Unsur_Pelayanan_Publik
- Andriyana, A., & Juwono, V. (2021). Analisis Implementasi Program Bantuan Sosial Penanganan Pandemi Covid-19 Di Indonesia Menggunakan Perspektif Multilevel Governance An Analysis On The Implementation Of Social Assistance Program To Handle The Covid-19 Pandemic In Indonesia By Using Multile. *Sosio Informa*, 7(03), 186–202.
- Danny Segara, L. (2017). Analisis Determinan Good Government Governance Serta Implikasinya Pada Kualitas Lakip. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 1261–1276. <https://doi.org/10.17509/Jrak.V5i1.6730>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/Jpp.V5i1.3428>
- Kapitan Yefri, Suryana Kadek Dedy, H., & Kadek Mery. (2024). TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL. *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), 132–137.
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From E-Government To Good Governance: Examining The Impact Of Digitalization On Public Service Delivery In Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/Jpw.V4i2.14873>
- Pardana, D., & Intan, N. (2024). Pengaruh Penerapan Good Government Governance Dan Kinerja Aparatur Desa Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Se-Kecamatan Lasalimu. *JJAR: Journal Of International Accounting Research*, 3(01), 66–84. <https://doi.org/10.62668/Jiar.V3i1.1093>
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. In Tahta Media Group (Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Rini Oktavianti, Nawawi Natsir, & Nuraisyah Nuraisyah. (2024). Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi E-Pusluh Di Bidang Penyuluhan Kota Palu. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Kebudayaan Dan Agama*, 2(3), 48–63. <https://doi.org/10.59024/Jipa.V2i3.723>
- Warsono, H. (2009). Networking Dalam Intergovernmental Management. *Jiakup*, 6(1), 78–91.