

Identifikasi Manajemen Pelayanan Publik Dengan Pendekatan *Smart Governance* Pada PPSDM Migas

Nur Lailia Widianingsih¹, Himmatul Izza Nur Fadhila², Herwening Siwi Ekayanti³, Muhammad Farhan Wildan⁴, Lika Indriyani⁵

^{1,2,3,4}Universitas Sebelas Maret, Surakarta

⁵Universitas Mercu Buana, Yogyakarta

INFORMASI NASKAH ABSTRAK

Diterima : 8 Maret 2022
Direvisi : 28 Maret 2023
Disetujui : 31 Maret 2023
Terbit : 31 Maret 2023

Email korespondensi:
nurlailiaw1@gmail.com

Laman daring:
[https://doi.org/10.37525/
sp/2023-1/311](https://doi.org/10.37525/sp/2023-1/311)

Pelayanan publik merupakan pelaksanaan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara, pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memenuhi hak warga negara dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik untuk mendukung terwujudnya smart government sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik dengan pendekatan smart government di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi. Manfaat dari penelitian ini sebagai bahan kajian dan evaluasi mengenai pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi agar terwujudnya prinsip-prinsip yang ada dalam smart government.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas manajemen pelayanan publik pada PPSDM Migas telah dilakukan dengan baik sesuai dengan prinsip smart government. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai jenis pelayanan yang saling terintegrasi dan bersifat terpusat untuk mewujudkan optimalisasi kinerja pelayanan. Sehingga, pelayanan publik pada PPSDM Migas telah sesuai dengan prinsip smart government dengan melibatkan pihak internal maupun eksternal dalam melakukan manajemen sektor publik yang sesuai kebutuhan masyarakat khususnya bidang minyak dan gas bumi.

Kata kunci: Pelayanan Publik, smart government



PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini telah menjadi kebutuhan yang wajib di selenggarakan oleh lembaga pemerintah dalam rangka memenuhi hak masyarakat sesuai amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Meningkatkan kepercayaan warga negara melalui peningkatan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku untuk memenuhi tuntutan dan harapan warga negara adalah kewajiban yang harus dicapai pemerintah untuk mewujudkan smart government.

Dengan berkembangnya internet kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaikbaiknya dari pemerintah.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 129.K/HK.02/MEM.S/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral di putuskan bahwa pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan publik di lakukan melalui surat, surat elektronik, sistem Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Online (PPID Online), atau datang langsung ke tempat layanan PPID untuk pelayanan informasi publik serta melalui sistem layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat untuk pelayanan pengaduan publik.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan publik pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik dengan pendekatan smart government di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi. Manfaat dari penelitian ini sebagai bahan kajian dan evaluasi mengenai pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi agar terwujudnya smart government.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ilmiah ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan mengambil informasi berdasarkan studi pustaka dan observasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut (Ali Sadikin, 2020), Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. (Komisi Hukum Nasional) pelayanan publik diartikan sebagai: “suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-



hak dasar warga Negara atau penduduk atas suatu layanan (publik)”.

Manajemen pelayanan publik di PPSDM Migas diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. PPSDM Migas juga memiliki arah kebijakan guna memberikan pedoman bagi seluruh pegawai dalam melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan untuk mewujudkan visi dan misi PPSDM Migas.

Menurut (PPSDM Migas, 2019) arah kebijakan untuk mewujudkan tujuan organisasi, maka terdapat lima pilar kebijakan yang digunakan oleh PPSDM Migas, yaitu:¹

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan suatu organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan profesional sesuai dengan bidangnya. Untuk mewujudkan hal tersebut PPSDM Migas menyelenggarakan pengembangan kompetensi sumber daya manusia internal pengelola kegiatan kediklatan dan kependidikan.

Table 1. Capaian Kinerja Pilar Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kegiatan/Output	Target Awal	Target Setelah Revisi DIPA	Realisasi	Capaian (%)
Layanan Pendidikan dan Pelatihan (Laporan)	210	210	452	215
Evaluasi WI (Laporan)	1	1	1	100
Penerbitan Lembar Publiaksi Ilmiah (Terbitan)	4	4	4	100
Penerbitan Buletin PPSDM Migas (Terbitan)	4	4	4	100
Karya Tulis Ilmiah (Judul)	10	10	10	100
Penyertaan Seminar/Workshop/Pelatihan (Laporam)	1	1	1	100

Sumber: Laporan Tahunan T.A 2019 PPSDM Migas

2. Pengelolaan Organisasi Sektor Migas

PPSDM Migas melakukan kegiatan penyusunan, penyempurnaan dan penetapan standar kurikulum, penyusunan silabus, bahan ajar, modul, pedoman kediklatan, serta pedoman operasional lainnya. Melalui kebijakan tersebut, PPSDM Migas diharapkan dapat meberikan pelayanan internal dan eksternal berdasarkan prinsip pelayanan dan dasar hukum.

Table 2. Capaian Kinerja Pilar Pengelolaan Organisasi ESDM

Kegiatan/Output	Target Awal	Target Setelah Revisi DIPA	Realisasi	Capaian (%)
Pengelolaan Kearsipan dan Persurat (Laporan)	1	1	1	100
Penyelenggara Humas, Protokol dan Pemberitaan (Laporam)	1	1	1	100
Pengelola Akreditasi dan Sertifikasi (Laporan)	6	6	6	100
Pelayanan Masyarakat Termasuk Pengkajian Teknologi dan Pengabdian Masyarakat	1	1	1	100
Analisa Kepuasan Masyarakat	1	1	1	100
Dst.,				

Sumber: Laporan Tahunan T.A 2019 PPSDM Migas

1 PPSDM Migas, Laporan Tahunan 2019, (Cepu: PPSDM Migas, 2019), hlm 2



3. Efektivitas Perencanaan dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana harus dioptimalkan dengan baik guna terciptanya efektivitas pemanfaatan sarana dan prasarana pada PPSDM Migas dalam menunjang pendidikan dan pelatihan.

Table 3. Capaian Kinerja Pilar Efektivitas Perencanaan dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Kegiatan/Output	Target Awal	Target Setelah Revisi DIPA	Realisasi	Capaian (%)
Jumlah Sarana Pelatihan yang Terakreditasi Standar Mutu (Laporan)	3	3	3	100
Layanan Jasa Sarana dan Sertifikasi (Laporan)	7	7	7	100
Layanan Perkantoran (Bulan)	12	12	12	100

Sumber: Laporan Tahunan T.A 2019 PPSDM Migas

4. Pengembangan Kerjasama dan Sistem Informasi

Pengembangan kerjasama dilakukan dengan *benchmarking*, *technical assistant*, training, pengembangan kurikulum, pertukaran tenaga ahli, perguruan tinggi, dsb. Pengembangan sistem informasi pada kegiatan diklat dapat dioptimalisasikan dan diwujudkan dengan pelayanan diklat secara elektronik (*e-governmnet*).

Table 4. Capaian Kinerja Pilar Kerjasama dan Informasi

Kegiatan/Output	Target Awal	Target Setelah Revisi DIPA	Realisasi	Capaian (%)
Penjajagan Pelatihan Baru Dalam Negeri (Laporan)	1	1	1	1
Implementasi Kerjasama Pelatihan (Laporan)	1	1	1	100
Konsultasi Pengenalan Jasa Pelatihan Forkom Pelatihan Industri (Laporan)	1	1	1	100
Penyelenggaraan Promosi dan Pameran	1	1	4	400
Pengelolaan Sistem Informasi	3	3	3	100

Sumber: Laporan Tahunan T.A 2019 PPSDM Migas

5. Pengabdian Masyarakat terkait Kedaulatan Energi

PPSDM Migas memberikan kesempatan bagi masyarakat sekitar untuk mendapatkan pelatihan pendidikan dan pendidikan tinggi guna meningkatkan kompetensi.

Table 5. Capaian Kinerja Pilar Pengabdian Masyarakat terkait Kedaulatan Energi

Kegiatan/Output	Target Awal	Target Setelah Revisi DIPA	Realisasi	Capaian (%)
Pelaksanaan Pelatihan Teknis Bidang Migas untuk Masyarakat (Diklat)	5	5	5	100



B. Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Good Governance

Menurut Scholl & Alawadhi (2016 dalam Sari et al., 2019) smart government berkaitan dengan tata kelola pemerintahan, di mana pemerintahan tersebut mengelola serta menerapkan suatu kebijakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, institusi, serta dengan aktif berpartisipasi dan bekerja sama dengan stakeholder. Smart government bertujuan dimana semua pelayanan akan bersifat terpusat dan saling terintegrasi, sehingga menawarkan berbagai kemudahan yang lebih baik lagi.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dapat meningkatkan efisiensi serta efektifitas dari penyebaran informasi, penghematan sumber daya, bahkan dapat meningkatkan kinerja dari instansi. Perapan konsep smart government, artinya suatu instansi sepakat untuk mengambil tindakan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi.

Terdapat pilar yang menyusun Internet of Everything, yaitu People, Data, Process dan Things (Banafa, 2016) dalam smart government. Penjelasan dari masing-masing pilar tersebut adalah sebagai berikut:

1. Connecting People atau secara bahasa dapat diartikan menghubungkan orang, berarti siapa saja dapat berkomunikasi dengan siapa pun. Didorong oleh perkembangan teknologi semakin maju, masyarakat mulai beralih untuk menggunakan komunikasi berbasis internet, sebuah komunikasi yang tidak dapat dihalangi oleh tempat maupun waktu, setiap orang bisa terhubung kapan saja dan dimana saja. Termasuk seorang penduduk dapat terhubung dengan lembaga / instansi pemerintahan dengan lebih mudah. Penerapan konsep smart government adalah salah satu hal yang memudahkan pertemuan tersebut, dengan aplikasi satu pintu, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis pelayanan umum yang diinginkan cukup dengan mengoperasikan perangkat mereka masing-masing. Masyarakat juga akan mendapatkan aplikasi berupa forum penyampaian keluhan secara online yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk dapat terhubung dengan pemerintahan, sehingga masyarakat, siapa saja dapat menyampaikan keluhan dan memberikan saran dengan lebih tepat, cepat, dan mudah.
2. Data, yaitu suatu informasi yang dikumpulkan melalui manusia ataupun benda. Dengan mengubah data yang banyak menjadi sebuah pengetahuan, maka data tersebut dapat dimanfaatkan untuk menjadi acuan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Untuk itu pengelolaan data harus lebih optimal dan teliti, juga pastinya disimpan dengan aman untuk menjaga agar informasi tersebut tidak digunakan untuk hal yang tidak bertanggung jawab.
3. Process, yang dimaksud merupakan suatu penghubung antara objek, dimana proses ini menyampaikan informasi kepada orang atau objek yang tepat di waktu yang tepat dan dengan metode yang paling baik atau sesuai.
4. Things, merupakan sebuah bentuk nyata atau objek yang terhubung dengan internet sehingga saling terintegrasi satu sama lain dan dapat saling berkomunikasi.

Perwujudan smart government melalui pelayanan publik pada PPSDM Migas dapat ditinjau dari adanya telah terlaksananya semua layanan utama di PPSDM Migas secara online yaitu layanan pelatihan, sertifikasi, laboratorium pengujian, bengkel kalibrasi, wisma dan gedung, serta Praktik Kerja Lapangan.

Semua jasa layanan tersebut dapat diakses secara online oleh pengguna atau stakeholder di laman www.ppsdmmigas.esdm.go.id sehingga tercipta pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan transparan yang dimulai secara intensif sejak tahun 2021. Di bawah adalah beberapa data – data terbaru peningkatan peserta dari layanan di PPSDM Migas.

Tabel 6. Laporan Pelatihan sektor industri, masyarakat dan Aparatur Sipil Negara

	2018	2019	2020	2021	2022
Target	125	210	350	4500	10.536
realisasi	276	452	975	18.688	21.240
	Jumlah pelatihan			Jumlah peserta pelatihan	

Sumber : PPSDM Migas. (2022). Laporan Kegiatan Triwulan IV T.A. 2022. Cepu: PPSDM Migas.

Tabel 7. Laporan Sertifikasi kompetensi tenaga Teknik sektor ESDM

	2018	2019	2020	2021	2022
Target	11.000	13.000	10.000	14.000	14.500
realisasi	13.276	14.289	15.009	18.160	17.446
Jumlah peserta					

Sumber : PPSDM Migas. (2022). Laporan Kegiatan Triwulan IV T.A. 2022. Cepu: PPSDM Migas.

Tabel 8. Laporan Layanan, Target dan Realisasi

Layanan Kerja Sama di PPSDM Migas Tahun 2022	
Target	300 kontrak/pks
Realisasi	448 kontrak/pks
Pelayanan Pengabdian Masyarakat di PPSDM Migas Tahun 2022	
Target	1.750 orang
Realisasi	3.327 orang
Indeks Kepuasan Masyarakat di PPSDM Migas Tahun 2022	
Target	3,43
Realisasi	3,56

Sumber : PPSDM Migas. (2022). Laporan Kegiatan Triwulan IV T.A. 2022. Cepu: PPSDM Migas.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan penulis diatas, manajemen pelayanan publik pada PPSDM Migas telah dilakukan dengan sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari presentase capaian atas lima pilar kebijakan yang digunakan untuk mewujudkan optimalisasi kinerja pelayanan mencapai 100%. Selain itu, pelayanan publik pada PPSDM Migas juga telah sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan melibatkan pihak internal maupun eksternal dalam melakukan manajemen sektor publik yang sesuai kebutuhan masyarakat khususnya bidang minyak dan gas bumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Sadikin, d. (2020). Pengantar Manajemen dan Bisnis. In d. Ali Sadikin, *Pengantar Manajemen dan Bisnis* (p. 3). Yogyakarta: K-Media.
- Gibson, J. L. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Komisi Hukum Nasional . (n.d.). *Reformasi Sektor Layanan Publik*.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- PPSDM Migas. (2019). Laporan Tahunan 2019. In P. Migas, *Laporan Tahunan 2019* (p. 2). Cepu: PPSDM Migas.



Sari, M. F., & Supriyanto, A. (2021). Analisis Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 62-71.

Kementerian ESDM. (2021). Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 129.K/HK.02/MEM.S/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

