

STRATEGI INSPEKTORAT PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO DALAM MEREALISASIKAN INOVASI KLINIK SULTAN (KLINIK KONSULTASI DAN PENGADUAN) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENGAWASAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)

Oleh

Veronica Sri Astuti¹, Husni Mubaroq², Ega Fitri Qur'aini³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: ¹veronica@upm.ac.id, ²Husni999fisip@upm.ac.id, ³helloega123@gmail.com

Article History:

Received: 01-06-2023

Revised: 15-06-2023

Accepted: 20-07-2023

Keywords:

Inspektorat Merealisasikan,
Inovasi Klinik Sultan

Abstract: E-sultan was born from a demand for an increase in the quality of supervision to utilize information technology. The use of information technology is intended to increase effectiveness and efficiency in the field of supervision. All State Civil Apparatus (ASN) in Probolinggo City are required to access applications to facilitate their work. With this application all information from each State Civil Apparatus (ASN) will be stored properly. The problem that is considered the most significant in implementing the E-Sultan application is the ability of human resources and technology which sometimes is still unable to handle simple problems. This application is used by the State Civil Apparatus (ASN) in Probolinggo City to make it easier to consult filing. The purpose of this study is to find out how the Inspectorate's strategy is in realizing E-sultan innovation as an effort to improve the quality of supervision of the Probolinggo Municipal Government's State Civil Apparatus (ASN). case study at the City Inspectorate of Probolinggo. This research was carried out at the Inspectorate of the City of Probolinggo and this type of research used descriptive qualitative. Data collection was carried out through field research which included observation, interviews, and documentation. The resource persons in this study consisted of all ASNs at the Inspectorate and several OPD in Probolinggo City. The results of the research are that we can analyze the Inspectorate strategy that has been widely used by Probolinggo City Civil Servants. The focus point of the research is the Probolinggo City Government Inspectorate Strategy in Realizing the Sultan's Clinical Innovation (Consultation and Complaint Clinic) as an Effort to Improve the Quality of State Civil Apparatus (ASN) Supervision.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin tinggi menyebabkan semakin canggihnya teknologi yang digunakan oleh manusia sehingga hal ini menjadi titik awalnya teknologi menjadi semakin canggih dan mutakhir, seperti adanya internet. Penggunaan

teknologi komputer yang dewasa ini semakin meluas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik dalam mengambil keputusan didalam operasional pemerintahan baik itu kegiatan pelayanan, maupun dalam kualitas pengawasan. E-government merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak - pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer. Dengan hal tersebut juga mendorong pemerintah bahwa harus adanya tuntutan profesionalisme di dalam birokrasi, sebagaimana birokrasi tersebut merupakan salah satu kumpulan orang yang melakukan kerjasama dan melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan. Dengan menciptakan Aparatur Sipil Negara yang berkompeten, handal, professional dan bermoral maka diperlukan sebuah seleksi yang ketat untuk mendapatkan ASN yang benar-benar dianggap baik dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak hanya menuntut kinerja dan pendidikan yang tinggi terhadap Pegawai Negeri Sipil, tetapi kesadaran disiplinlah yang harus diperhatikan demi meningkatkan produktivitas pegawai dalam bekerja.

Dalam implementasi E-sultan maka sesuai dengan Keputusan Inspektur Nomor 700/378/425.302/2022 Tentang Pembentukan dan Susunan Tim Teknis Konsultasi melalui Aplikasi “Klinik Sultan” pada Inspektorat Kota Probolinggo. Perihal Pedoman Pemanfaatan E-sultan sebagai perwujudan dari pelaksanaan *E-Government* dimana sistem ini memanfaatkan teknologi untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian internal adalah efektivitas peran aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) dalam mengawasi jalannya pemerintahan. E-sultan adalah sistem aplikasi berbasis online dimana dalam penggunaannya Memberikan kemudahan bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo dalam melakukan komunikasi dan koordinasi untuk mendapatkan solusi atas permasalahan secara online, tanpa tatap muka.

Audit Kinerja Berbasis Risiko ini bertujuan sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* di lingkungan APIP Kota Probolinggo. Serta Pengawasan Intern Pemerintah yang efektif dan efisien sehingga kualitas pengawasan yang dihasilkan dapat memberikan keyakinan yang memadai atas ketaatan dan aspek 3E (Ekonomis, Efisien, dan Efektivitas) memberikan peringatan dini dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, memelihara dan meningkatkan kualitas tata kelola organisasi sesuai mandate Pasal 11 PP Nomor 60 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).

Dari latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah yaitu, bagaimana Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo mengatur strategi dalam merealisasikan inovasi Klinik Sultan sebagai upaya peningkatan kualitas pengawasan ASN?

Dari permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul: “Strategi Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Merealisasikan Inovasi Klinik Sultan (Klinik Konsultasi Dan Pengaduan) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pengawasan Aparatur Sipil Negara (ASN)”

METODE PENELITIAN

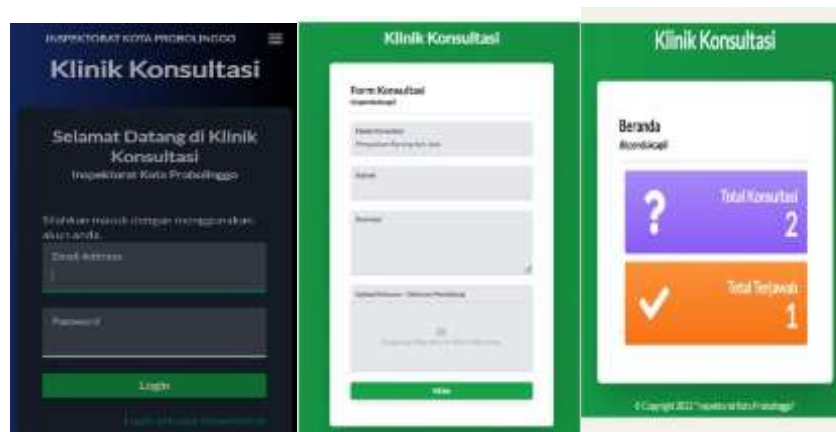
Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskriptifkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah ataupun fenomena yang buatan manusia. Fenomena ini bisa berbentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lain. (Sukmadinata, 2006:72)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses suatu strategi merupakan sebuah kegiatan yang harus diterapkan pada saat seseorang/ organisasi melakukan sebuah permasalahan terhadap program-program inovasi terbaru atau kebijakan yang nantinya akan diterapkan kepada sekitarnya. Suatu strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kurun waktu tertentu.

Dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya judul ini masih belum banyak diteliti oleh orang lain. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi Inspektorat dalam merealisasikan E-sultan. Selain itu juga dari awal observasi dan hasil wawancara ditemukan beberapa masalah terkait E-sultan tersebut. Selain itu, implementasian aplikasi tersebut sudah bisa dikatakan berjalan dari tahun 2020. Inspektorat Kota Probolinggo juga melakukan sosialisasi secara tatap muka kepada setiap ASN OPD di Kota Probolinggo guna membimbing dan memberi pemahaman kepada ASN dalam mengoperasikan aplikasi dalam berkonsultasi secara online. Alasan Inspektorat Kota Probolinggo melakukan sosialisasi secara tatap muka pada saat itu ialah dikarenakan masih dalam pandemi. Dengan begitu Inspektorat Kota Probolinggo masih bisa menyelenggarakan sosialisasi tersebut meskipun kurang begitu efektif. Inspektorat Kota Probolinggo menaruh harapan penuh kepada semua ASN Permerintah Kota Probolinggo untuk bisa menguasai betul aplikasi tersebut. Aplikasi E-sultan sendiri juga sangat penting bagi semua ASN Kota Probolinggo.

Berikut adalah tampilan dari aplikasi online E-sultan:





Perkembangan aplikasi E-sultan yang diciptakan oleh Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo cukup pesat. Sudah banyak ASN OPD yang mengetahui dengan adanya penggunaan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini juga sangat bermanfaat untuk ASN OPD Kota Probolinggo. Karena Memberikan kemudahan bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo dalam melakukan komunikasi dan koordinasi untuk mendapatkan solusi atas permasalahan secara online, tanpa tatap muka. Jadi, sangatlah penting aplikasi E-sultan ini untuk pekerjaan mereka dengan aplikasi e-Sultan yang dikembangkan untuk layanan pengawasan yang handal.

Dalam implementasi E-sultan maka sesuai dengan Keputusan Inspektur Nomor 700/378/425.302/2022 Tentang Pembentukan dan Susunan Tim Teknis Konsultasi melalui Aplikasi "Klinik Sultan" pada Inspektorat Kota Probolinggo. Perihal Pedoman Pemanfaatan E-sultan sebagai perwujudan dari pelaksanaan *E-Government* dimana sistem ini memanfaatkan teknologi untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian internal adalah efektivitas peran aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) dalam mengawasi jalannya pemerintahan. E-sultan adalah sistem aplikasi berbasis online dimana dalam penggunaannya Memberikan kemudahan bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo dalam melakukan komunikasi dan koordinasi untuk mendapatkan solusi atas permasalahan secara online, tanpa tatap muka.

Audit Kinerja Berbasis Risiko ini bertujuan sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* di lingkungan APIP Kota Probolinggo. Serta Pengawasan Intern Pemerintah yang efektif dan efisien sehingga kualitas pengawasan yang dihasilkan dapat memberikan keyakinan yang memadai atas ketaatan dan aspek 3E (Ekonomis, Efisien, dan Efektivitas) memberikan peringatan dini dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, memelihara dan meningkatkan kualitas tata kelola organisasi sesuai mandate Pasal 11 PP Nomor 60 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).

Inspektorat Kota Probolinggo juga melakukan sosialisasi secara tatap muka kepada setiap ASN di Kota Probolinggo guna membimbing dan memberi pemahaman kepada ASN dalam mengoperasikan aplikasi saat digunakan untuk ASN Pemerintah Kota Probolinggo berkonsultasi atas setiap permasalahan yang dimiliki. Alasan Inspektorat Kota Probolinggo melakukan sosialisasi secara tatap muka pada saat itu ialah dikarenakan untuk memperjelas bagaimana aplikasi yang diciptakan Inspektorat yakni E-sultan sebagai aplikasi online yang dapat mempermudah ASN Pemerintah Kota Probolinggo dalam berkonsultasi. E-sultan bisa diakses di mana saja baik menggunakan browser maupun smartphone android dan setiap permohonan konsultasi yang masuk akan ditindak lanjuti dengan jawaban yang dirumuskan bersama oleh tim Inspektorat Kota Probolinggo.

Untuk mengetahui gambaran bagaimana Strategi Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Merealisasikan Inovasi Klinik Sultan (Klinik Konsultasi Dan Pengaduan) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pengawasan Aparatur Sipil Negara (ASN). Peneliti menggunakan pendekatan teori menurut Wheelen dan Hunger dalam Safi'i dan Satlita (2016:3) terdapat lima pengukuran indikator, yaitu:

1. Proses Manajemen strategi

Proses manajemen strategi merupakan teknik yang digunakan untuk menyusun tujuan, sasaran dan hubungannya dengan alternatif kebijakan. Program layanan online E-sultan di kantor Inspektorat Kota Probolinggo berjalan sesuai dengan sasaran yang dituju, yaitu kepada para ASN Pemerintah Kota Probolinggo. Adanya program E-sultan ini sangat membantu para pemohon konsultasi lebih mudah dan cepat. Proses manajemen strategi ditujukan pada ASN Pemerintah Kota Probolinggo dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada para pemohon konsultasi. Dalam proses program ini sangat sesuai dengan para pemohon konsultasi, dengan adanya program layanan online ini para pemohon mudah untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan konsultasi tanpa harus datang langsung ke kantor Inspektorat Kota Probolinggo. Para pemohon hanya perlu menyiapkan pertanyaan yang akan dikonsulkan, lalu pemohon hanya perlu mengunggah pada situs yang sudah disediakan dan akan di upload ke laman atau web E-sultan.

2. Penerapan Strategi

Formulasi strategi meliputi mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang-peluang dan ancaman-ancaman dari luar organisasi, menetapkan tujuan-tujuan (sasaran-sasaran) jangka panjang, menghasilkan strategi-strategi tertentu untuk dijalankan. (Riva'i dalam Yunus 2016: 14). Hal yang menjadi kelebihan dan kekurangan terletak pada server yang sering mengalami masalah seperti error, karena banyaknya jumlah pemohon yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu adalah jaringan. Pelayanan secara online ini biasanya terdapat gangguan pada jaringan untuk mengakses laman E-sultan.

3. Implementasi strategi

Implementasi strategi mengacu pada proses pelaksanaan rencana dan strategi yang sudah dirumuskan. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan jangka panjang yang organisasi proses ini mengubah strategi yang sudah dirancang menjadi aksi dan tindakan nyata untuk mencapai tujuan. Untuk penyimpulan Implementasi Strategi tersebut disesuaikan dengan keputusan pimpinan setiap urban yang sudah dibagi, dalam hal ini Inspektorat mewujudkan dari para pemohon untuk mempermudah dari proses konsultasi online. Meskipun upaya dari Inspektorat untuk mempermudah pelayanan, tetapi masih ada beberapa ASN yang masih datang langsung ke Inspektorat untuk mendapatkan layanan.

4. Evaluasi strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam manajemen strategi serta alat untuk mendapatkan informasi kapan strategi tidak dapat berjalan. Tujuan adanya program ini yaitu memberikan kemudahan kepada para ASN agar mereka tidak perlu datang langsung ke kantor Inspektorat dalam proses konsultasi kepada Inspektorat Kota Probolinggo. Dalam hal ini program layanan sudah dianggap cukup sesuai dengan

kebutuhan ASN Karena adanya program ini sangat berpengaruh terhadap kinerja program yang ditentukan.

5. Tantangan dan Hambatan

Tantangan atau kesulitan yang dihadapi suatu organisasi dalam mengimplementasikan strateginya, terdapat juga hambatan atau kendala yang harus dihindarkan agar strategi dapat berjalan dengan efektif. Jaringan menjadi faktor utama dari adanya layanan yang bersifat online. Jika tidak adanya pelayanan ini, akan mengakibatkan pemohon mengalami kendala baik dari segi lamanya penerbitan. Server yang digunakan terlalu banyak mengakibatkan masalah. Pegawai Inspektorat memberikan alternatif lain yaitu melakukan perizinan secara manual, melakukan konsultasi secara tatap muka.

KESIMPULAN

Dari paparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan dari Strategi Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Merealisasikan Inovasi Klinik Sultan (Klinik Konsultasi Dan Pengaduan) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pengawasan Aparatur Sipil Negara (ASN).

Kesimpulan dalam penelitian, antara lain:

Suatu sistem pengawasan yang baik sangat penting dan berpengaruh dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam organisasi karena tujuan pengawasan adalah mengamati apa yang sebenarnya terjadi dan membandingkan dengan apa yang telah direncanakan dengan maksud untuk secepatnya melaporkan penyimpangan atau hambatan-hambatan kepada pimpinan yang bersangkutan agar dapat diambil tindakan korektif yang perlu. Pengawasan Intern adalah seluruh proses kegiatan audit, revidu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Salah satu faktor utama yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan pengendalian Intern adalah efektivitas peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa audit internal merupakan suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti atau informasi untuk menilai suatu organisasi serta menjamin pencapaian tujuan dan sasaran-sasaran kegiatan-kegiatan di perusahaan dan melaporkan tingkat kesesuaian dengan kriteria yang telah ditetapkan kepada pihak yang bersangkutan.

Strategi menurut Wheelen dan Hunger dalam Safi'i dan Satlita (2016:3), mengemukakan bahwa Strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kurun waktu tertentu. Teknik pengumpulan data, baik data primer ataupun data sekunder yang telah diperoleh dari penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian di lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara langsung berhadapan dengan obyek penelitian sehingga data yang diperoleh dan di kumpulkan oleh peneliti benar-benar valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

Inspektorat Kota Probolinggo sebagai unsur pengawas internal mempunyai peran strategis dalam meningkatkan kinerja pemerintah Kota Probolinggo menuju tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*) siap dengan tuntutan masyarakat dan perubahan

paradigma pengawasan, Inspektorat Kota Probolinggo diharapkan mampu meningkatkan perannya sebagai mata dan telinga pemerintah Kota Probolinggo dengan membangun komunikasi yang intensif dan hubungan yang bersifat kemitraan sebagai penjamin kualitas (*Quality Assurance*) dan consulting partner dengan seluruh unit kerja lingkup Pemerintah Kota Probolinggo dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di instansi kerja terkait lainnya.

Peran pengawasan inspektorat di maksud untuk memberikan keyakinan yang memadai atas pencapaian tujuan Pemerintah Kota Probolinggo sekaligus dapat mengisi peran membentuk peringatan dini (*early Warning*) terhadap potensi penyimpangan dan kecurangan yang terjadi yang disebabkan kelemahan dalam sistem maupun sebagai akibat dari tindak pelanggaran individu dengan demikian akan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Ucapan Terimakasih

Penelitian ini dilakukan di Kantor Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo, terimakasih kami sampaikan kepada pihak terkait beserta masyarakat atas kontribusinya dalam mengumpulkan data sehingga penelitian ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andhika, L. R. (2020). Kajian Literatur; Studi Pemetaan Sistematis Indikator Inovasi Sektor Publik. Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian dan Pengembangan, 3(2), 19. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v3i2.150>
- [2] Effendi, Taufik, 2008, Permasalahan dan Peringatan Kinerja SDM Aparatur Negara Menghadapi Persaingan Klobal, Seminar UNDIP, Semarang
- [3] Haryanto, D. P. (2007). Inovasi Pembelajaran. Perspektif Ilmu Pendidikan. <https://doi.org/10.21009/pip.162.11>
- [4] Inspektorat Jendral Dalam Negeri, 1981, Teknik dan Pengendalian, Jakarta
- [5] Iskatinah, 2004, Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik, Litbang Pertahanan Indonesia, Balitbang DepHan, Jakarta
- [6] Kumorotomo, Wahyudi, 2002, Etika Administrasi Negara, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- [7] Mahardhika, C. (n.d.). Optimalisasi Fungsi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Terhadap Kantor Pertanahan Kota Surabaya I & II. 6, 14.
- [8] Mandalika, E. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Promosi Jabatan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe., 1, 12.
- [9] Mohede, R. P. P. (n.d.). Pembinaan Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja (Suatu Studi di Kecamatan Siau Timur). 15.
- [10] Muchsan, 1992, Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparatur Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia, Liberty, Yogyakarta
- [11] Onibala, D. A., Gosal, R., & Kasenda, V. (2019). Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten

Minahas. 3, 11.

- [12] putri, elfina yulianti. (2020). Kedudukan, hak, dan kewajiban pegawai negeri [Preprint]. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/f63xg>
- [13] Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP), 2(1), 22. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31866>
- [14] Saiful, R., & Stambuk, N. (n.d.). Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. 101.
- [15] Surajiyo, S., & Jepri, J. (2020). Pengaruh Pengawasan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Musi Rawas. Jurnal Interprof, 6(1), 78–90. <https://doi.org/10.32767/interprof.v6i1.914>