

# Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui Government Resources Management System (GRMS) di Provinsi Jawa Tengah

Muhammad Nurul Huda<sup>1</sup>

Master of Government Affairs and Administration, Jusuf Kalla School of Government, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183, Indonesia.

## Abstract

Innovation is a necessity that must be done in the era of disruption, both private and government organizations. The Government of Central Java Province was the first province to implement an innovative GRMS (Government Resources Management System) system in the government management and public service sectors. The purpose of this study was to analyze the use of the application system, how the development was needed and the obstacles found. This study was a descriptive and used qualitative approach. Primary data was from system users, and secondary data was from the application system used. The presence of the GRMS application system directly forced regional apparatuses to adapt using digital systems, then the old bureaucratic patterns which were conventional and slow are now transforming into digital-based fast, easy, and transparent bureaucracy, so that it is expected to create good public service management.

Inovasi merupakan sebuah keniscayaan yang harus dilakukan pada era disrupsi, baik organisasi swasta maupun pemerintahan. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi yang pertama kalinya menerapkan inovasi sistem GRMS (Government Resources Management System) pada sektor manajemen pemerintahan dan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penggunaan sistem aplikasi tersebut, bagaimana pengembangan yang diperlukan serta kendala yang ditemukan. Penelitian ini berbentuk deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data primer bersumber dari pengguna sistem, dan data sekunder berasal dari sistem aplikasi yang digunakan. Hadirnya sistem aplikasi GRMS secara langsung memaksa aparat daerah untuk beradaptasi menggunakan sistem digital, birokrasi pola lama yang konvensional dan lambat serta rawan manipulasi kini bertransformasi menjadi birokrasi yang cepat, mudah, dan transparan berbasis digital, sehingga diharapkan dapat menciptakan manajemen pelayanan publik yang baik.

**Keywords:** Inovasi; manajemen; pelayanan publik; GRMS; Jawa Tengah.

## Pendahuluan

Kajian-kajian tentang manajemen pemerintahan dan inovasi pelayanan publik dalam beberapa tahun belakang cukup massif

dan dapat ditemukan dalam berbagai literatur. Menurut (Rachmawati & Pertiwi, 2017), pemanfaatan sumber daya kota, teknologi baru, dan inovasi anggaran dapat mengubah yang

<sup>1</sup>Korespondensi: Muhammad Nurul Huda (m.nurul.psc19@mail.umy.ac.id), Department of Government Affairs and Administration, Jusuf Kalla School of Government, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183, Indonesia.

awalnya tantangan menjadi sebuah peluang. Menurut (Sartika, 2019), inovasi merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan daya saing regional. Tetapi pada sisi lain menurut (Ingrams, et al. 2018), e-Government memerlukan investasi yang besar dalam hal teknologi.

Inovasi manajemen pelayanan publik seringkali menghadapi tantangan yang besar tetapi inovasi tetap dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan bermartabat. Berdasarkan berbagai tantangan terkait inovasi manajemen pelayanan publik, mendapatkan kesimpulan bahwa kunci keberhasilan dalam mewujudkan inovasi manajemen pada sektor publik adalah komitmen penuh dari anggota organisasi dan stakeholders (Sujarwoto, 2016).

Smart regency mampu membawa dampak yang positif di dalam laju pemerintahan (Purnomo & Pramesti, 2018). Inovasi, kreatifitas, dan kolaborasi dalam mengelola pemerintahan mutlak dibutuhkan, seperti yang telah dilakukan oleh Pemkot Surabaya dalam penerapan Government Resources Management System.

GRMS merupakan sebuah sistem aplikasi digital yang terintegrasi. Dalam hal ini Pemkot Surabaya melakukan berbagai pengembangan inovasi, reformasi sistem birokrasi, dan kualitas sumber daya manusia yang terus ditingkatkan dalam upaya menuju pemerintahan yang baik atau Good Governance (Khoirunnisak, et al. 2017).

Faktor yang mempengaruhi penerapan E-Government pemerintahan adalah ingin menyesuaikan diri terhadap zaman dan era modern dan terdapat banyaknya masalah yang mengakar dan mendarah daging pada badan pemerintahan di Indonesia, yaitu banyaknya kasus korupsi, kolusi dan nepotisme yang melanda pemerintahan di Indonesia yang mana

muncul karena sifat monopoli pemerintah yang ingin memegang kekuasaan seluruh pemerintahan dengan mengendalikan segala potensi yang ada di Negara ini (Hayati & Purnomo, 2018).

Korupsi masih menjadi persoalan serius bangsa Indonesia, dimana korupsi tersebut merupakan fenomena sosial, ekonomi, dan politik yang didalamnya terdapat praktik dengan berbagai pola perilaku serta bentuk yang beraneka ragam. Dengan maraknya Korupsi yang bentuknya beraneka ragam serta melibatkan berbagai pihak sehingga menggerus keuangan negara sekaligus mengancam runtuhnya sendi-sendi agama maupun sosial. Siapapun dapat melakukan tindakan korupsi, baik petugas administrasi tingkat terbawah hingga tingkat teratas. Oleh sebab itu, menciptakan kualitas pemerintahan yang baik atau Good Governance harus diupayakan.

Dengan asumsi bahwa dengan manajemen/ tata kelola pemerintahan yang baik maka berbanding lurus dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat mengurangi praktik-praktik korupsi yang makin marak terjadi dan pemerintahan memberikan pemenuhan kepentingan-kepentingan terhadap masyarakat (Hartana, 2015).

Berdasarkan UU Nomor 14 tahun 2008 berkaitan dengan keterbukaan informasi publik, dijelaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mengetahui rencana kebijakan publik yang diputuskan oleh penyelenggara pemerintahan. Selain itu, setiap badan/ lembaga publik memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan informasi secara terbuka terhadap publik. Ketersediaan informasi pada lingkungan publik merupakan wujud dari penyelenggaraan Good Governance atau tata pemerintahan yang baik. Indikator dilihat dari sisi transparansi, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam Perpres No. 81 tahun 2010, menyebutkan bahwa tujuan dari reformasi birokrasi diantaranya; meniadakan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas pembuatan dan implementasi kebijakan publik, meningkatkan efisiensi (baik dalam segi biaya dan waktu) pada setiap pelaksanaan agenda organisasi, mentransformasikan sistem birokrasi di Indonesia menjadi lebih proaktif, antisipatif, dan efektif dalam menghadapi tantangan perubahan sosial yang sedang terjadi dalam masyarakat serta membentuk most improved bureaucracy.

Melihat Perpres diatas, dapat disimpulkan bahwa alasan diterapkannya inovasi manajemen pemerintahan dilakukan dalam rangka efisiensi kinerja organisasi, serta meningkatkan kualitas layanan publik (Deby, et al. 2018). Melalui e-Government mendorong pemerintah melakukan reformasi sektor publik untuk memenuhi perubahan kebutuhan masyarakat (Pedersen, 2017), e-government juga dipandang sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi publik (Al-Shbail & Aman, 2018).

Syarat utama dari reformasi birokrasi adalah akuntabilitas, bahkan telah diakui secara luas bahwa nilai yang paling fundamental bagi Good Governance adalah akuntabilitas dan transparansi (Al-Shbail & Aman, 2018). Dalam Pemerintahan daerah, akuntabilitas dan transparansi yang rendah dalam penganggaran di daerah membuktikan bahwa penerapan reformasi birokrasi dalam bidang manajemen anggaran belum memiliki sistem yang rapi dan terstruktur (Wijayanto, 2015).

Berangkat dari fenomena korupsi, kemajuan teknologi informasi, serta dilatarbelakangi oleh sulitnya Pak Ganjar Pranowo (Gubernur Jawa Tengah) dalam mengakses atau memperoleh data anggaran dalam waktu yang singkat,

sehingga tranparansi dan akuntabilitas anggaran menjadi prioritas utama untuk diselesaikan. Adanya SK Gubernur Nomor 489 tahun 2014, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkolaborasi dengan Pemkot Surabaya yang lebih awal telah mengimplementasikan GRMS (Government Resources Management System). Melalui GRMS ini Pemprov Jawa Tengah diharapkan dapat menyusun keuangan dan dapat melihat alur realisasi anggaran oleh masing-masing SKPD dengan tepat waktu melalui sistem GRMS (Cahyati & Murti, 2018).

GRMS merupakan bangunan aplikasi system pemerintahan yang terintegrasi dari aktifitas birokrasi dari hulu sampai dengan hilir dalam rangka memudahkan mengelola rancangan anggaran daerah (Fanida & Niswah, 2015). GRMS pada awalnya dibangun antara Pemerintah kota Surabaya dan perguruan tinggi Intitut Teknologi Surabaya (ITS) dan pada tahun 2007 telah dipatenkan oleh Pemkot Surabaya. Manfaat dan tujuan dari GRMS adalah untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang terbaik dan mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, serta bertanggung jawab (Fanida & Niswah, 2015).

## Literature Review

### 1. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Republik Indonesia nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, inovasi didefinisikan sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/ atau modifikasi dari yang sudah ada.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian sebuah kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara yang sesuai dengan perundang-

undangan yang berlaku atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pemerintah.

Selanjutnya, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Permenpanrb, 2014).

Menurut Rogers (2003) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru. Selain itu juga menekankan aspek kebaruan inovasi, tetapi sesuatu tidak harus objektif 'baru' tetapi harus dianggap sebagai sesuatu yang baru. Keberhasilan pelaksanaan program baru, pengenalan produk baru, atau layanan baru tergantung pada seseorang atau tim yang memiliki ide yang baik, lalu dikembangkan dengan ide-ide diluar kondisi awal. Semua inovasi bermula dari ide kreatif dan inovasi berkaitan dengan perubahan tertentu (Sartika, 2019).

Pelayanan publik merupakan hak dasar dan media bagi warga negara dalam penerimaan pelayanan publik oleh pemerintah terhadap kebutuhan administrative baik barang ataupun jasa. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Negara kepada masyarakat apapun bentuknya harus dilayani dengan baik secara adil, setara, dan professional. Maka pelayanan yang diberikan terhadap warga negara harus sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam undang-undang yang berlaku (Hayat, 2019).

Sinabella dkk (2008) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh penyelenggara negara terhadap warga negara yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan jika terdapat regulasi yang dijalankan oleh penyelenggara negara atau pemerintah, dan terdapat masyarakat sebagai penerima pelayanan yang dijalankan secara baik, berkualitas, dan professional (Hayat, 2019).

Secara rinci tujuan diselenggarakannya pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, seperti kebutuhan dalam terkait dengan administrasi kependudukan, pelayanan barang ataupun jasa yang menjadi kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat/ warga Negara (Hayat, 2019).

Masih dalam PERMENPANRB, dijelaskan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana; mudah untuk dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan secara efektif serta efisien.
- b. Konsistensi; memperhatikan waktu, persyaratan, dan prosedur-prosedur yang berlaku.
- c. Partisipatif; agar mendapatkan keselarasan maka perlu melibatkan masyarakat serta pihak-pihak yang terkait.
- d. Akuntabel; dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan; standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi; dapat diakses dan diketahui oleh publik/ masyarakat.
- g. Keadilan; menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda jarak lokasi

geografis, berbeda status sosial-ekonomi, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan 7 aspek di atas, menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan pelayanan maka diperlukan proses berkelanjutan yang berjalan selaras dan saling berkaitan antara faktor kerangka pencapaian dengan tujuan pelayanan publik. Akan tetapi dengan konsep pelayanan di atas, masih diperlukan dukungan seperti dengan motivasi dan integrasi yang berimbang terhadap kinerja aparatur sipil negara. Artinya bahwa pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan aparatur yang berkompeten dan professional, maka harus diimbangi oleh proporsional reward yang diterimanya sebagai bentuk apresiasi dan motivasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap warga negara (Hayat, 2019).

Inovasi sektor publik dan reformasi birokrasi harus dilakukan secara simultan dengan tujuan untuk perbaikan penyelenggara pemerintah dalam pelayanan publik secara komprehensif. Dua contoh tersebut menunjukkan pentingnya mengintegrasikan keduanya agar dapat memberikan dampak manfaat bagi publik (Prasetyo, 2017).

Inovasi sektor publik memerlukan respons cepat terhadap perubahan dari dinamika eksternal dan tuntutan yang begitu cepat di luar organisasi publik. Upaya dalam mengimplementasikan (ICT) teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggara pemerintah masih menjadi kritik penting. Departemen ekonomi dan sosial (UNDESA) dari United Nation sejak tahun 2003 telah meluncurkan United Nation Public Service Awards, yaitu penghargaan yang dirancang untuk meningkatkan peran, profesionalisme, dan visibilitas pelayanan publik. Terdapat 3 kategori utama, yaitu yaitu akuntabilitas dan transparansi, peningkatan pelayanan publik, dan penerapan e-Government / ICT (Sartika, 2019).

## 2. Manajemen Berbasis Digital GRMS Jawa Tengah

GRMS atau Government Resource Management System dibentuk oleh Ganjar Pranowo (Gubernur Jawa Tengah) ditetapkan melalui SK Gubernur nomor 489 tahun 2014. Sistem ini mengadopsi dari Pemerintah Kota Surabaya yang lebih awal menerapkan, sehingga dalam penerapan GRMS Provinsi Jawa Tengah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya. GRMS adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menyusun dan mengatur anggaran serta melihat alur realisasi anggaran secara tepat waktu atau realtime melalui sistem online dari kinerja setiap SKPD yang ada (Cahyati & Murti, 2018).

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Peraturan Gubernur nomor 28 tahun 2019 tentang roadmap reformasi birokrasi provinsi jawa tengah 2019-2023 berkomitmen dalam reformasi birokrasi melalui inovasi yang diterapkan berbasis digital serta memperluas sasaran ke pemerintahan daerah/ kota (Pranowo et al., 2019). Terdapat 3 dimensi utama dalam reformasi birokrasi, yaitu:

- a. Pelayanan publik yang dinamis, efektifitas, dan efisiensi manajemen pemerintahan.
- b. Kapasitas kelembagaan.
- c. Manajemen sumber daya manusia aparatur yang semakin baik.

Pelayanan publik yang dinamis diimplementasikan dalam kerangka membangun open government dan pemerintahan yang responsif. Kemudian open government diwujudkan melalui keterbukaan informasi publik, transparansi, partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta meningkatkan komunikasi dan serapan aspirasi publik. Pemerintahan yang responsif berupa kecepatan dalam menyikapi aduan dan persoalan riil masyarakat. Pelayanan publik yang dinamis memiliki prinsip pelayanan yang mudah, murah,

cepat, serta didukung oleh inovasi dan teknologi informasi (Sofianto, 2019).

Government Resource Management System merupakan sebuah sistem layanan aplikasi penyelenggaraan pemerintahan yang lengkap yang memuat berbagai informasi dan layanan aduan, seperti program badan atau dinas, sampai pada jumlah anggarannya. GRMS merupakan sebuah sistem aplikasi yang dianggap mampu memonitor secara update kinerja seluruh perangkat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Tidak hanya para pejabat dan perangkat daerah, masyarakat juga bisa melakukan pengawasan secara langsung melalui sistem ini. Model ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi anggaran, meningkatkan pengawasan, serta meminimalisasi korupsi. Guna melengkapi bangunan sistem, GRMS dilengkapi dengan berbagai saluran aduan dan informasi yang memungkinkan masyarakat secara luas terlibat, melalui call center, twitter, facebook, instagram, email, SMS center dan complaint handling di lantai satu kantor Gubernur Jateng (Sofianto, 2019).

Penerapan Government Resource Management Systems (GRMS) berdampak positif terhadap aktivitas pemerintahan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi berbasis digital dikelola oleh Bagian Bina Program. Sistem ini terdiri atas enam sistem yang saling terintegrasi, yaitu E-Budgeting, E-Project, E-Procurement, E-Delivery, E-Controlling, dan E-Performance (Rizky et al., 2017).

Menurut Sururi (2017) salah satu isu utama pada era sekarang adalah inovasi dalam pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa prinsip dan strategi utama untuk inovasi dalam pemerintahan adalah: (1) mengintegrasikan layanan, (2) desentralisasi pemberian layanan, (3) memanfaatkan kemitraan, (4) melibatkan warga Negara, (5) memanfaatkan Teknologi Informasi dan

Komunikasi. Memanfaatkan kemajuan (TIK) teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah keniscayaan seiring sejalan dengan perkembangan global, yang sering disebut dengan era disruption (Sofianto, 2019).

Selain itu, GRMS dipandang sebagai jawaban atas tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat secara mudah, cepat, efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggungjawab. Menurut penelitian (Fanida & Niswah, 2015), sistem GRMS memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Biaya yang dikeluarkan terstandar dengan baik.
- b. Detail rencana diketahui antar lini di lingkungan Pemerintahan.
- c. Pengendalian terhadap pengeluaran kuat.
- d. Adanya akurasi kontrak pengadaan barang/jasa.
- e. Transparansi data.
- f. Motivasi kerja yang tinggi.

Selain dari 6 manfaat diatas, diperlukan adanya kolaborasi dan sinergi dari berbagai pihak. Dalam upaya meningkatkan kinerja sistem GRMS maka perlu menerapkan langkah-langkah sebagai berikut: (1) Mengartikulasikan visi dan misi Government Resources Management System dalam penerapan program yang dapat dimengerti dengan jelas dan baik oleh stakeholder. (2) Menyusun perencanaan program yang matang dan menyeluruh sehingga mudah dimengerti. (3) Melakukan lobi dan negosiasi dengan stakeholder sehingga tidak ada benturan kepentingan dalam penerapan program Government Resources Management System.

### Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan penelitian kualitatif dan analisis artikel ini menjadi Analisis kualitatif deskriptif (Rachmawati & Pertiwi, 2017). Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder terkait dengan

substansi studi. Penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap sebagai masalah sosial dan kemanusiaan. Salah satu karakteristik penelitian kualitatif adalah mencoba untuk membuat gambar kompleks masalah atau masalah di bawah studi (Sartika, 2019).

GRMS sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terintegrasi harus dapat dipahami melalui pemikiran ilmiah secara menyeluruh. Sehingga penelitian artikel ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan penelitian secara komprehensif tentang inovasi pelayanan publik terintegrasi melalui GRMS serta implikasi bagi pelayanan publik di Pemprov Jawa Tengah. Kemudian pengumpulan data melalui studi literatur seperti jurnal ilmiah yang terakreditasi dan relevan melalui website resmi serta portal berita resmi (Rahman, 2018).

Tahapan analisis menurut (Sartika, 2019) dilakukan dalam cara berikut: pertama, mengumpulkan literatur tentang hasil studi sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian dan didukung oleh berbagai artikel jurnal dan buku yang relevan dan informasi. Kedua, mengatur data yang diperoleh dari berbagai literatur kemudian diurutkan sesuai dengan tema dan fokus studi, diterjemahkan ke dalam unit, disusun dalam pola. Ketiga, mendeskripsikan dalam bentuk kata dan kalimat. Kemudian kesimpulan yang dibuat menggunakan metode induktif, yaitu generalisasi dari berbagai fenomena dan memberikan rekomendasi mengenai inovasi manajemen publik terintegrasi melalui GRMS.

## Kerangka Teori

Perubahan merupakan sebuah keniscayaan yang terjadi dalam kehidupan. Adaptasi adalah hal yang harus dilakukan dalam menghadapi perubahan tersebut. Jika penyesuaian tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh pada

kualitas keberlangsungan hidup sebuah masyarakat. Setiap organisasi swasta maupun organisasi publik harus memiliki sifat dinamis. Organisasi swasta telah memberikan banyak contoh bentuk adaptasi yang dilakukan terhadap perubahan pasar. Fleksibilitas adalah modal utama untuk dapat bertahan dan menjadi penantang dalam menghadapi persaingan pasar (Deby et al., 2018).

*“Innovation is a prime subject of our time. In business and government, it is held to be essential in the face of the massive and complex problems and the rapid pace of change in contemporary society. Innovation is thought to be the way to harness the creative potential of the human race in order to survive, to progress, and to prosper (Gow, 2014).”*

Dalam penelitian (Deby et al., 2018), menyebutkan Inovasi Pelayanan Publik diharapkan dapat mendorong metode-metode baru dalam bidang pelayanan publik. Inovasi yang dihasilkan instansi pemerintah bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan. Model pelayanan publik yang inovatif akan memangkas kerumitan sistem birokrasi. Inovasi Pelayanan Publik yang dimaksud adalah berbagai macam gagasan baru yang dipraktikkan dalam proses pelayanan publik. “Innovation may include reinvention or adaption to another context, location, or time period” (Hartley, 2005).

Menurut Johannes Basuki (2013: 179) Inovasi Pelayanan Publik adalah pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya. Sedangkan menurut Evert M. Rongers (Yogi, 2008: 09) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (Mufidayati, 2018).

Dari berbagai pendapat yang telah dikemukakan dalam beberapa literature, maka

dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide, baik berupa suatu produk ataupun jasa dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang telah ada sehingga tercapai sebuah sistem yang efektif dan efisien.

### Hasil dan Diskusi

Sistem inovasi yang pertama kali dibangun adalah SIDA atau sistem inovasi regional yang bertujuan untuk mempercepat pembangunan daerah dan membuat program pemerintah daerah berhasil. Hal ini dikarenakan setiap wilayah dan wilayah memiliki strategi yang berbeda dalam mengembangkan kebijakan inovasi karena adanya tantangan khusus dan potensi lokal yang bervariasi di setiap wilayah (Sartika, 2019).

Terdapat 2 divisi dalam pengelolaan sistem terintegrasi Government Resources Management System Provinsi Jawa Tengah, yaitu divisi jaringan dan infrastruktur, serta divisi aplikasi. Divisi jaringan dan infrastruktur bertanggungjawab terhadap akses jaringan dan media penyimpanan. Divisi aplikasi bertanggungjawab atas pengembangan aplikasi yang digunakan oleh SKPD.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga menjadi pemerintah daerah provinsi yang pertama kali menerapkan GRMS di sektor tata kelola manajemen pemerintahan, maupun pelayanan publik. GRMS adalah bangunan sistem aplikasi terintegrasi pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang merupakan perwujudan dari e-Government di Jawa Tengah. Muara dalam sistem ini adalah integrasi antar data di dalam proses bisnis internal birokrasi yang notabene merupakan sistem pengelolaan keuangan pemerintah dalam menyokong pelayanan publik dan pembangunan sehingga tercipta monitoring dan evaluasi kinerja birokrasi secara real time (Sofianto, 2019).

Dasar hukum yang dipakai dalam pembangunan teknologi informasi dan

komunikasi di Indonesia terkhusus sistem integrasi GRMS provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
3. Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.
4. Perpres nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.
5. Pergub Jawa Tengah nomor 45 tahun 2013 tentang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di Provinsi Jawa Tengah.

Sedangkan dasar hukum dalam pengembangan sistem yang terintegrasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
3. Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.
4. Perpres nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.
5. Permendagri nomor 13 tahun 2006 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah.
6. Permendagri nomor 32 tahun 2008 tentang pedoman penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah tahun anggaran 2009.
7. Permendagri nomor 59 tahun 2007 tentang perubahan atas Permendagri nomor 13 tahun 2006.
8. Perpres nomor 58 tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan daerah.



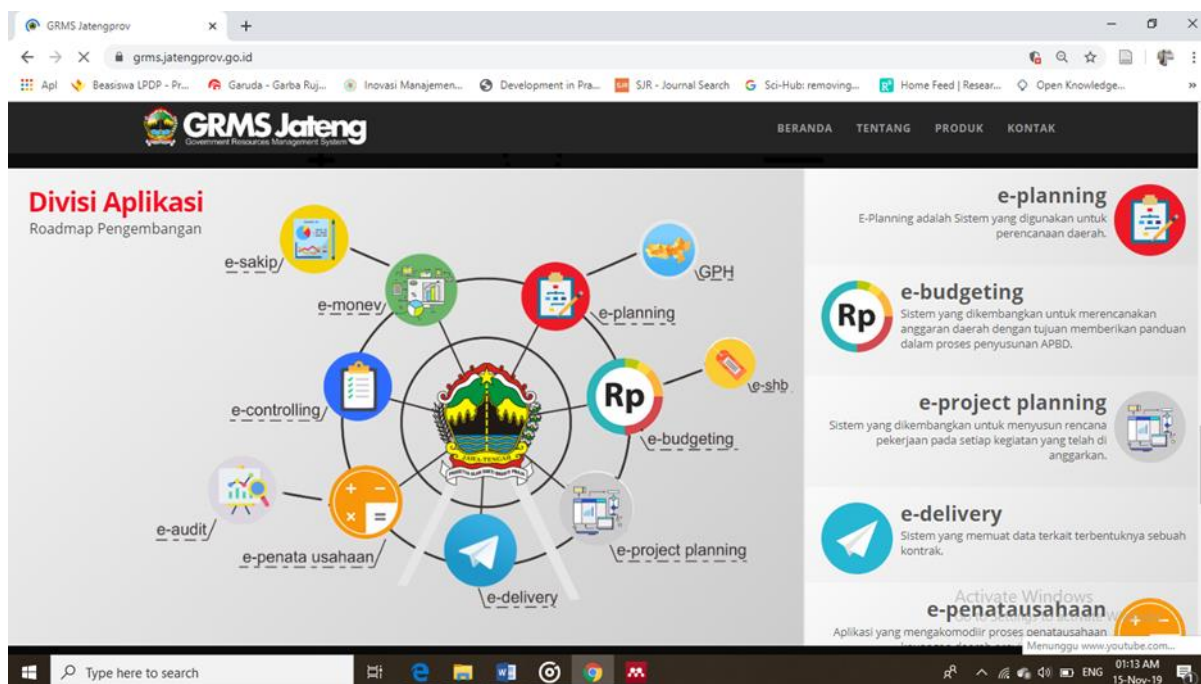
Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui  
Government Resources Management System (GRMS) di Provinsi Jawa Tengah

9. Pergub Jawa Tengah nomor 68 tahun 2013 tentang tata cara pengelolaan keuangan daerah Provinsi Jawa Tengah.
10. Pergub Jawa Tengah nomor 45 tahun 2013 tentang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di Provinsi Jawa Tengah.

Gubernur Jawa Tengah (Ganjar Pranowo, S.H., M.I.P) memberikan arahan serta kebijakan sebagai berikut:

1. Melakukan inventarisir dan pemetaan masalah di Pemprov Jawa Tengah terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis E-Government.

2. Melakukan percepatan infrastruktur berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung pelayanan publik pada lingkungan Provinsi Jawa Tengah.
3. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui sistem yang terintegrasi sehingga terbentuk pola manajemen pemerintahan yang transparan.
4. Implementasi standar akuntansi pemerintah berbasis akrual sesuai hasil audit BPK atas laporan keuangan provinsi Jawa Tengah tahun anggaran 2014.



Gambar 1. Roadmap Pengembangan GRMS Provinsi Jawa Tengah

Sumber: <https://grms.jatengprov.go.id/>

Dari gambar diatas, GRMS sebagai pelopor sistem integrasi Provinsi Jawa Tengah memiliki roadmap sebagai berikut:

1. E-Budgeting

Digunakan pada masa penganggaran berdasarkan hasil integrasi dari sistem perencanaan pembangunan. Menghasilkan dokumen-dokumen APBD, RKA, DPA, rencana kas, SPD.

2. E-Project Planning

Aplikasi yang digunakan untuk menyusun rencana kerja operasional dan bisa difungsikan juga untuk membuat RKO.

3. E-HSB

Aplikasi yang digunakan untuk mengkompilasi dan menyiapkan data standar harga barang dan jasa yang digunakan untuk e-budgeting.

4. E-Delivery

Aplikasi yang dibangun untuk mencatat dan memudahkan proses pengadaan barang dan jasa di Provinsi Jawa Tengah sesuai APBD yang sudah disusun.

5. E-Penatausahaan

Sistem yang dipakai oleh bendahara pengeluaran dan pendapatan serta Biro Keuangan untuk melakukan proses penatausahaan pada Provinsi Jawa Tengah.

6. E-Controlling

Halaman kontrol dari SKPD yang bertugas untuk mengontrol realisasi dari perencanaan anggaran dan pendapatan daerah untuk menemukan solusi bila ada masalah dan mencatat laporan pergerakan realisasi tersebut.

7. E-Monev

Executive view bagi Gubernur untuk memantau dan mengevaluasi serta menjadi bahan penentu kebijakan-kebijakan yang akan dikeluarkan.

E-planning adalah sistem perencanaan pembangunan daerah yang berisi proses Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), usulan bantuan keuangan kabupaten/ kota, usulan masa reses kepada anggota DPRD, usulan bantuan sosial, usulan hibah, dan usulan kepada gubernur. Sistem ini memungkinkan proses perencanaan program dan kegiatan pembangunan oleh Pemerintah

Provinsi Jawa Tengah dapat dilakukan secara cepat dan terpadu antar unit, dan melibatkan masyarakat. E-budgeting digunakan untuk merencanakan anggaran daerah dengan tujuan memberikan panduan dalam proses penyusunan APBD. Melalui e-budgeting bisa diketahui secara cepat kebutuhan anggaran dalam setiap tahunan, serta memudahkan melakukan pemantauan dan evaluasi. (Sofianto, 2019).

E-project planning merupakan sistem yang dikembangkan untuk menyusun rencana pekerjaan pada setiap kegiatan yang telah di anggarkan. Melalui sistem ini pelaksanaan kegiatan bisa dipantau progresnya, serta dengan cepat diketahui masalahnya. E-delivery memuat data terkait terbentuknya sebuah kontrak. Dengan demikian perkembangan sebuah kontrak dapat dipantau secara online. E-penatausahaan mengakomodasi proses penatausahaan keuangan daerah provinsi Jawa Tengah. Dengan sistem ini penatausahaan keuangan bisa dipantau dan dievaluasi setiap saat. E-controlling mencatat pengendalian pelaksanaan kegiatan di pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Kegiatan di setiap unit kerja dapat dipantau dengan cepat perkembangannya setiap bulan. E-monev memuat data target dan realisasi penganggaran seluruh SKPD. Dengan sistem ini, monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran bisa dilakukan dengan cepat dan tepat (Sofianto, 2019).

Begitu juga dengan e-Standarisasi Harga Barang (SHB) memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga dari suatu barang/ jasa. Melalui sistem ini pelaksana kegiatan dapat dengan mudah menentukan besaran anggaran dengan tepat sesuai standar yang berlaku. E-GPH merupakan aplikasi yang digunakan Gubernur untuk memantau usulan/ perencanaan dari seluruh elemen di Jawa Tengah. Melalui sistem ini masyarakat memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam perencanaan pembangunan, khususnya mengusulkan program atau kegiatan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Usulan masyarakat

tersebut dilakukan secara personal maupun kelompok dan langsung ditampung untuk dipertimbangkan (Sofianto, 2019).

Berdasarkan penjelasan di atas, GRMS merupakan sebuah sistem manajemen layanan aplikasi penyelenggaraan pemerintahan yang lengkap yang memuat berbagai informasi dan layanan aduan, seperti program badan atau dinas, sampai pada jumlah anggarannya. GRMS merupakan sebuah sistem aplikasi yang dianggap mampu memonitor secara update kinerja seluruh perangkat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Tidak hanya para pejabat dan perangkat daerah, masyarakat juga bisa melakukan pengawasan secara langsung melalui sistem ini. Model ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi anggaran, meningkatkan pengawasan, serta meminimalisasi korupsi. Guna melengkapi bangunan sistem, GRMS dilengkapi dengan berbagai saluran aduan dan informasi yang memungkinkan masyarakat secara luas terlibat, melalui call center, twitter, facebook, instagram, email, SMS center dan complaint handling di lantai satu kantor Gubernur Jawa Tengah (Sofianto, 2019).

Berdasarkan indeks (SPBE) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Jawa Tengah pada tahun 2018 mencapai sebesar 2,64 dan target pada tahun 2023 menjadi 3,24. Strategi yang dilakukan adalah melalui jemput bola dan direct service sebagai bentuk upaya open government. Hal ini dilakukan untuk menciptakan keterbukaan informasi publik, partisipasi publik, komunikasi dan serapan aspirasi publik, serta transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selanjutnya, digitalisasi pemerintahan dilakukan dengan mengembangkan jaringan infrastruktur teknologi komunikasi, pengelolaan sistem informasi berbasis elektronik atau e-government.

Hadirnya sistem aplikasi GRMS secara langsung memaksa aparatur daerah untuk beradaptasi menggunakan sistem digital, birokrasi pola lama yang lambat dan rumit serta

rawan manipulasi bertransformasi menjadi birokrasi yang cepat, mudah, dan transparan berbasis digital, mampu menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap publik. Selain itu, dengan semakin terbukanya birokrasi melalui GRMS membuat siapapun dapat mengakses anggaran keuangan yang dikelola Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, hal ini meminimalisir terjadinya praktik-praktik penyalahgunaan anggaran dan mengurangi terjadinya tindakan korupsi.

Government Resources Management System merupakan sebuah upaya dalam memerangi tindakan korupsi dalam berbagai bentuk dan dengan melibatkan banyak pihak. Melalui sistem ini, baik pimpinan daerah, aparatur, maupun masyarakat memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam perencanaan pembangunan. Masyarakat atau warga negara dapat mengusulkan kegiatan atau program kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah secara langsung. Provinsi Jawa Tengah berupaya meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendukung Reformasi Birokrasi khususnya dalam rangka menciptakan transparansi. Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo menginstruksikan agar percepatan pembangunan infrastruktur TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Adanya pemanfaatan TIK yang optimal, diharapkan tercipta pola manajemen pemerintahan yang transparan. GRMS Jawa Tengah ini juga merupakan pelopor sistem integrasi manajemen pemerintahan. Dalam konteks administrasi pemerintahan, GRMS Jawa Tengah juga merupakan salah satu tindak lanjut dari rekomendasi BPK terkait dengan standar akuntansi pemerintah berbasis akrual berdasarkan laporan keuangan Provinsi Jawa Tengah 2014 (Sofianto, 2019).

Inovasi sistem GRMS yang menghadirkan banyak kemudahan faktanya tidak sepenuhnya aparatur daerah memahami dan menggunakan aplikasi tersebut, merubah kebiasaan birokrasi

konvensional menjadi birokrasi berbasis digital memerlukan adaptasi bagi aparatur daerah. Mengubah mindset dan merubah budaya kerja diperlukan oleh aparatur negara dalam menghadapi kemajuan teknologi. Selain itu, belum optimalnya integrasi setiap sistem aplikasi sehingga masih diperlukan perbaikan-perbaikan dalam sistem aplikasi tersebut.

### **Simpulan**

Inovasi merupakan sebuah keniscayaan yang harus dilakukan pada era disrupsi, baik organisasi swasta maupun pemerintahan. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah membuat terobosan inovasi melalui aplikasi GRMS, yaitu sebuah bangunan sistem aplikasi yang terintegrasi melalui media online. Keberadaan sistem aplikasi dijalankan untuk membantu dan mempermudah dalam penyelenggaraan pemerintahan serta agar terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam mengelola anggaran keuangan.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi pertama kalinya menerapkan inovasi sistem GRMS (Government Resources Management System) pada sektor tata kelola manajemen pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan sistem aplikasi terintegrasi melalui GRMS diharapkan bisa mengubah cara kerja lama menjadi budaya kerja baru yang lebih efektif dan

efisien, tetapi tidak seluruh aparat penyelenggara pemerintahan mampu mengubah mindset untuk mendorong perubahan budaya kerja. Dalam penerapan GRMS terkendala kesiapan pegawai ASN atau PNS dalam menggunakan sistem digital serta perilaku kebiasaan kerja.

Kendala yang lain seperti belum maksimalnya integrasi antar aplikasi serta sistem aplikasi yang belum sepenuhnya menopang seluruh aktifitas dalam manajemen pemerintahan. Maka perubahan utama yang harus dilakukan adalah mengoptimalkan integrasi antar sistem aplikasi dan meningkatkan komitmen dari seluruh aparat penyelenggara pemerintah dengan menjadikan digitalisasi sebagai kebijakan yang harus dijalankan sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, responsibilitas, serta kemudahan dalam kontrol.

Dalam upaya penguatan reformasi birokrasi dan perubahan budaya kerja, maka diperlukan monitoring dan evaluasi serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan dari sistem integrasi GRMS, sehingga memungkinkan terciptanya sinkronisasi antara aplikasi serta memaksimalkan digitalisasi dalam menopang kinerja aparat. Penghargaan atau reward juga diperlukan sebagai apresiasi terhadap kinerja aparat penyelenggara pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shbail, T., & Aman, A. (2018). E-government and accountability: How to mitigate the disorders and dysfunctions of accountability relationships. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2), 155–190. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0057>
- Cahyati, Y., & Murti, H. (2018). Sistem E-Surat Pada Government Resource Management System Provinsi Jawa Tengah Berbasis Framework Codeigniter. 978–979.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.
- Fanida, E. H., & Niswah, F. (2015). Government Resource Management System (GRMS): Inovasi Layanan Publik Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 12(1), 35–44.
- Hartana, M. (2015). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia*, 1(2).
- Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.1855>
- Hayati, & Purnomo, E. P. (2018). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten. (December).
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2018). Stages and Determinants of E-Government Development: A Twelve-Year Longitudinal Study of Global Cities. *International Public Management Journal*, 0(0), 000. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>
- Khoirunnisak, R., Arishanti, D., & Vebrianti, D. D. (2017). Penerapan E-Budgeting Pemerintah Kota. 2017, 27–28.
- Mufidayati, K. (2018). Inovasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Provinsi Dki Jakarta. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah „Aisyiyah (APPPTMA) 127, 7(7), 127–137.*
- Pedersen, K. (2017). Realizing e-government benefits with minimal capabilities. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(2), 262–285. [---

JPW \(Jurnal Politik Walisongo\) – Vol. 2, No. 2 \(2020\)](https://doi.org/10.1108/TG-</a></p></div><div data-bbox=)

11-2016-0083

- Pranowo, G., Boasberg, J., Education, T. D. of, Academy, T., Academy, R., Trakt, S. S., ... SOUTHEASTERN, H. (2019). Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Jawa Tengah Tahun 2019-2023. *Pergub Jawa Tengah*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Prasetyo, A. G. (2017). Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi dengan Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 1(1). Retrieved from [https://www.academia.edu/35227638/Mengintegrasikan\\_Reformasi\\_Birokrasi\\_dengan\\_Inovasi\\_Sektor\\_Publik](https://www.academia.edu/35227638/Mengintegrasikan_Reformasi_Birokrasi_dengan_Inovasi_Sektor_Publik)
- Purnomo, E. P., & Pramesti, D. R. (2018). Efisiensi terhadap penerapan smart city di kabupaten malang. (December).
- Rachmawati, T., & Pertiwi, P. D. (2017). Smart Environment Program, Smart Way to Smart City. *Policy & Governance Review*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.30589/pgr.v1i1.24>
- Rahman, A. Z. (2018). Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik 2018. *Seminar Nasional Administrasi Publik 2018*.
- Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2014). Peraturan Menteri PAN RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Rizky, A. F., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2017). Pembuatan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Insiden pada Government Resources Management Systems Kota Surabaya Berdasarkan ITIL V3. *Sisfo*, 06(02), 199-212. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2017.01.004>
- Sartika, D. (2019). Urgency of State Administration Innovation System (SINAGARA) on Regional Government Performance. *Policy & Governance Review*, 3(3), 244. <https://doi.org/10.30589/pgr.v3i3.130>
- Sofianto, A. (2019). Matra pembaruan. *Jurnal Matra Pembaruan*, 1(Inovasi kebijakan), 75-84. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>
- Sujarwoto. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 227-235.
- Wijayanto, H. (2015). Transparansi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Melalui Penerapan E-Budgeting (dalam Perspektif Teori Good Governance). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 1(1), 72-88. Retrieved from

Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui  
Government Resources Management System (GRMS) di Provinsi Jawa Tengah

<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/79/61>

