

Abstract

One of the strategies adopted by the Government to improve public services is through the establishment of integrated services both at the central and regional levels. The establishment of the Integrated Service Unit at the Ministry of Health is related to several technical work units in its implementation, so the challenge faced is coordination. This study aims to deeper into the implementation of the coordination of the implementation of integrated public services at the ministry level, the implementation of public services at the Integrated Service Unit of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, in order to further provide an overview of the implementation of integrated service coordination in the ministry. This research is a descriptive research with qualitative analysis. Data comes from primary data in the form of interviews and observations and also secondary data. The results showed that the coordination in the implementation of integrated services in the Integrated Service Unit of the Ministry of Health was carried out by the Head of the Communication and Public Service Bureau with the heads of the technical work units of service providers. There is a Coordinator who serves as a liaison who maintains good relations between work units, facilitates the flow of information and integrates activities and services. The suggestion put forward is the existence of an integrity pact/commitment from the leadership to the officers that public service is a priority.

Keywords: Coordination, Integrated Service, Ministry

Abstrak

Salah satu strategi yang ditempuh Pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik adalah melalui pembentukan pelayanan terpadu baik di pusat maupun di daerah. Pembentukan Unit Layanan Terpadu di Kementerian Kesehatan berkaitan dengan beberapa satuan kerja teknis dalam pelaksanaannya, maka tantangan yang dihadapi adalah koordinasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik terpadu di tingkat kementerian, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI, untuk selanjutnya dapat memberikan gambaran pelaksanaan koordinasi pelayanan terpadu di kementerian. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Data berasal dari data primer berupa wawancara dan observasi serta data sekunder. Hasil penelitian diperoleh bahwa koordinasi pada penyelenggaraan pelayanan terpadu di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan dilakukan Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan para pimpinan satuan kerja teknis penyelenggara layanan. Terdapat seorang Koordinator yang bertugas sebagai penghubung yang menjaga hubungan baik antar satuan kerja, melancarkan arus informasi dan mengintegrasikan kegiatan dan layanan. Saran yang diajukan adanya sebuah pakta integritas/komitmen dari pimpinan sampai ke petugas bahwa pelayanan publik menjadi prioritas.

Kata kunci: Koordinasi, Pelayanan Terpadu, Kementerian