



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3848-3856

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Inovasi Pelayanan Publik Koridor Coworking Space Pada Pemerintah Kota Surabaya

Putri Gitza Pramaisela<sup>1</sup>, Sri Umiyati<sup>2✉</sup>, Lunariana Lubis<sup>3</sup>

Hang Tuah University Surabaya

Email: [sri.umiyati@hangtuah.ac.id](mailto:sri.umiyati@hangtuah.ac.id)<sup>2✉</sup>

### Abstrak

Inovasi pelayanan pada ruang publik merupakan aset utama bagi kelangsungan hidup dan perekonomian kota. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Clark & Guy Muluk yang memiliki lima indikator yaitu kebaruan, kegunaan, memberikan solusi, dapat direplikasi dan peneliti dalam pengamatan dan observasi di lapangan menemukan lima indikator inovasi Coworking Space Corridor. Kehadiran Coworking Space Corridor membuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi para kreator, inovator, wirausahawan lokal dan pemilik UMKM serta mereka yang sedang merintis startup untuk menjalankan usahanya, karena jika bergabung menjadi bagian dari Corridor akan diberikan coaching clinic atau business workshop yang dibantu oleh mitra yang dimiliki oleh Corridor, baik itu narasumber bisnis digital yang kompeten di bidangnya.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, Coworking Space, Surabaya*

## Abstract

Service innovation in public spaces is a major asset for the survival and economy of the city. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. This study was analyzed using the innovation theory proposed by Clark & Guy Muluk which has five indicators, namely novelty, usefulness, providing solutions, can be replicated and researchers in observations and observations in the field found five indicators of Coworking Space Corridor innovation. The presence of the Coworking Space Corridor opens up the widest opportunities for creators, innovators, local entrepreneurs and UMKM owners as well as those who are starting startups to run their businesses, because if you join to become part of the Corridor you will be given a coaching clinic or business workshop assisted by partners who owned by the Corridor, whether it's a digital business resource person who is competent in their field.

Keywords: *Innovation, Public Service, Coworking Space, Surabaya*

## PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Koridor Coworking Space Ruang kerja bersama yang dirancang untuk mendukung inovasi dan kolaborasi anak muda kreatif di Surabaya adalah bentuk komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun ekosistem yang memberdayakan kreator, inovator, dan pengusaha lokal. Tujuannya adalah untuk mendorong mereka menciptakan inovasi dan bersaing di tingkat global. Fasilitas ini akan menjadi wadah edukasi bagi pemula maupun pelaku di bidang industri kreatif. Berikut ini adalah nama dan jumlah startup yang berkantor di Koridor Coworking Space seperti pada tabel di bawah.

Tabel 1. Jumlah Startup Yang Berkantor di Koridor Coworking Space

No.	Nama Startup	Tahun Berdiri
1	Reblood	2019
2	Olride	

3	Riliv	
4	Agenda Kota	2020
5	Garda Pangan	
6	Jahitin.com	2021
7	Ternaknesia	
8	Campuspedia	
9	Syarihub	
10	Omah dilit	
11	Peduly	2022
12	Looyal	

Sumber : Humas Kota Surabaya, 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas yang merupakan data jumlah startup yang berkantor di Koridor Coworking Space sudah mempunyai apps (aplikasi), website ataupun hardware telah berjalan sesuai prosedur dan dapat di unduh atau dimanfaatkan secara umum. Sebelum adanya Koridor Coworking Space, masyarakat Surabaya memanfaatkan cafe, Coworking Space yang dimiliki oleh pihak swasta serta berbagai tempat publik lainnya untuk berkreasi di bidang digital yang membutuhkan biaya untuk pemakaian tempat tersebut. Penggunaan fasilitas Koridor coworking space selama pandemi wajib mendaftar di website koridor.surabaya.go.id untuk keterlambatan maksimal 30 menit dari jadwal, bila tidak datang maka akun akan dikenakan sanksi pemblokiran selama 1 minggu dan semua reservasi selama masa pinalti dibatalkan secara otomatis, untuk pembatalan jadwal reservasi dapat dilakukan maksimal H-1 hari, wajib memakai masker, menerapkan physical distancing, menunjukkan QR Code antrian, visitor dilarang untuk makan, bermain game, tidur dan merokok. Berikut ini adalah jumlah pengunjung Koridor coworking space seperti yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2 Total Pengunjung Koridor Coworking Space Tahun 2018 – 2020

No	Tahun	Total Pengunjung
1	2019	75.638
2	2020	120.249
3	2021	27.247
4	2022	58.876
5	2023	60.659

Sumber : Humas Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel 2 di atas, dapat dilihat antusiasme pengguna Koridor coworking space mengalami peningkatan pada tahun 2020 sebesar 58% namun pada tahun 2021 menunjukkan penurunan jumlah pengguna koridor sebesar 77% karena wabah virus corona covid-19 yang sedang terjadi di Kota Surabaya bahkan hingga seluruh dunia. Sehingga, Koridor coworking space di tutup sementara dan mengalami perubahan peraturan penggunaan Koridor coworking space dengan tidak beroperasi selama 24 jam.

Masyarakat Kota Surabaya mendapatkan alternatif yang lebih menjanjikan dengan adanya Koridor Coworking Space. Koridor juga menyelenggarakan kelas pelatihan yang membahas pentingnya penggunaan teknologi secara positif. Selain itu, adanya mitra yang mendukung Koridor Coworking Space termasuk di antaranya GBG Surabaya dan Gerakan Nasional 1000 Start Up Digital. Koridor Coworking Space juga memiliki beberapa aktivitas berupa Tata Rupa Prime, Inkubasi 1000 Start up Digital, Kumpul Kreavi, GBG BizFest, Youtube Creator Day, dan Animation Workshop by Kratoon adalah berbagai kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan bakat anak muda Surabaya. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya juga membantu pengurusan Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI).

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada teori inovasi yang dikembangkan oleh Clark & Guy seperti yang dijelaskan dalam Muluk (2008) yang memiliki lima indikator yaitu kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, dapat direplikasikan dan kompatibilitas, dalam pengamatan dan observasi di lapangan peneliti menemukan lima indikator pada inovasi Koridor Coworking Space. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi pelayanan publik Koridor Coworking Space pada Pemerintah Kota Surabaya ?

Peneliti berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Clark & Guy dalam Muluk (2008:63) yang memiliki lima indikator pengukuran inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah inovasi atau ide hal baru dalam perubahan yang dilakukan sebelumnya untuk kearah atau tujuan yang lebih baik. Kebaruan dapat diukur melalui proses pelaksanaan, tugas pemberi layanan, mutu dari layanan Koridor Coworking Space.
2. Kemanfaatan adalah suatu inovasi yang dapat digunakan dengan baik yang nantinya memberikan hasil dan memiliki nilai lebih atau nilai tambah serta memiliki manfaat bagi masyarakat. Kemanfaatan dapat diukur melalui manfaat dan dampak dengan

adanya Koridor coworking space bagi startup dan anak muda kreatif di Surabaya serta memberdayakan para kreator, innovator, dan entrepreneur lokal.

3. Memberi solusi merupakan suatu persoalan dalam sebuah inovasi yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bentuk perubahan hingga diharapkan dapat memberikan solusi terhadap persoalan yang dihadapi. Memberi solusi dapat diukur melalui solusi dari permasalahan penyediaan coworking space untuk startup dan anak muda kreatif di Surabaya.
4. Dapat direplikasikan yaitu sebuah proses di dalam inovasi yang berjalan dan saling berkesinambungan serta berkelanjutan. Dapat direplikasikan diukur melalui keberlanjutan coworking space bagi startup dan anak muda kreatif di Surabaya.
5. Kompatibilitas adalah suatu inovasi di dalam lingkungan dengan sistem yang memiliki kesesuaian dan berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu, inovasi juga harus mampu menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait serta mengalami penyesuaian diri dari adanya perubahan. Kompatibilitas dapat diukur melalui kesesuaian dengan kebutuhan coworking space bagi startup dan anak muda kreatif di Surabaya, melakukan kerjasama dengan pemangku kepentingan lain, dan bentuk sosialisasi program dari Koridor coworking space.

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan tipe deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. . Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang peneliti gunakan dikemukakan oleh Denzin (Moelong, 2007:331) ada empat triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan yaitu: triangulasi data, peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen dan arsip; triangulasi pengamat, yakni adanya pengamat diluar peneliti yang ikut memeriksa hasil dari pengumpulan data; triangulasi teori, peneliti menggunakan berbagai teori yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat; serta triangulasi metode, dengan menggunakan metode seperti wawancara dan metode dokumentasi..

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik Koridor Coworking Space Kota Surabaya dengan menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Clark & Guy dalam Muluk (2008) berikut adalah temuan hasil penelitian peneliti

yang dilihat dari aspek kebaruan yaitu Coworking Space yang dikelola oleh Pemkot Surabaya yakni Koridor Coworking Space. Koridor mengadakan event-event seminar maupun pelatihan oleh komunitas startup yang kompeten di bidang industri digital dan ekonomi kreatif. Untuk mendukung pelayanan publik di Koridor, Pemkot Surabaya merekrut 11 orang petugas pengelola Koridor yang terbagi menjadi 4 divisi, yakni divisi program dan management startup, host (Resepsionis), keamanan, dan kebersihan. Saat ini menyesuaikan adaptasi pada era new normal Covid-19, Pemerintah Kota Surabaya membuat standart operational procedur baru yang lebih mengutamakan keselamatan dan kesehatan dengan menaati beberapa protokol kesehatan.

Selanjutnya dari aspek kemanfaatan yakni Koridor hadir sebagai tempat yang bisa digunakan untuk belajar, mengerjakan tugas, maupun bekerja. Karena fasilitas yang ada di Koridor gratis sehingga mampu meningkatkan antusiasme masyarakat untuk berkunjung kesana. Selain masyarakat umum, creator, inovator, dan entrepreneur lokal juga bisa memanfaatkan keberadaan Koridor. Para creator, inovator, dan entrepreneur lokal yang bergabung di Koridor Coworking Space akan mendapatkan binaan khusus seperti diadakannya forum diskusi bisnis, pelatihan atau coaching clinic.

Kemudian pada aspek memberi solusi yakni Koridor menyediakan peluang bagi warga Surabaya untuk bergabung sebagai relawan, staf harian serta narasumber yang secara berkala memberikan coaching clinic kepada pengusaha UMKM yang membutuhkan. Selain itu juga Koridor Coworking Space hadir memberikan solusi untuk memfasilitasi inkubator bisnis Universitas yang ada di wilayah Surabaya untuk dibina dan dibantu dalam hal legalitas pembuatan startup-startup.

Lalu pada aspek dapat direplikasikan yang mana Koridor Coworking Space pun menciptakan inovasi ekosistem tambahan di dalamnya demi memberikan fokus lebih untuk mengakomodir wirausahawan dari kalangan Perguruan Tinggi yang terdiri atas mahasiswa, dosen, maupun pihak-pihak lain yang ada di Universitas. Tahapan pembinaan inkubator bisnis yang dilakukan oleh Koridor melalui tiga tahapan yaitu tahapan pra inkubasi, inkubasi, dan pasca inkubasi. Bentuk pembinaan yang dilakukan Koridor Coworking Space terhadap inkubator bisnis universitas adalah diadakannya workshop atau coach clinic. Kemudian melakukan penyampaian hasil riset dan inovasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan, serta menyediakan akses ke jaringan pemasaran untuk produk-produk yang berasal dari perguruan tinggi.

Sedangkan pada aspek kompatibilitas, salah satu program yang kompatibel dengan kebutuhan bagi startup dan anak muda kreatif di Surabaya saat ini adalah program

Surabaya startup heroes. dibuatnya program surabaya startup heroes sebagai ajakan bagi pemuda-pemudi kota surabaya yang ingin membentuk sebuah startup baru serta memiliki tujuan agar mereka dapat berkontribusi dalam kegiatan- kegiatan entrepreneurship telah dibuat oleh pemkot surabaya. koridor Coworking Space Kota Surabaya juga telah bermitra dengan komunitas start-startup lainnya dengan tujuan bersinergi mewujudkan kota surabaya yang maju dalam industri digital, untuk mewujudkannya dengan cara mensosialisasikan program-program startup melalui media massa seperti pers, website dan instagram.

## SIMPULAN

Based Inovasi pelayanan publik pada Koridor Coworking Space Kota Surabaya yang diukur menggunakan teori inovasi menurut Clark & Guy dalam Muluk (2008) menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya menciptakan Koridor coworking space untuk menjadikan Surabaya sebagai pusat kreativitas dan teknologi di tingkat global, manfaat dan dampak adanya Koridor coworking space bagi startup yang bergabung di Koridor mendapatkan binaan khusus seperti diadakannya forum diskusi bisnis, pelatihan atau coaching clinic. Koridor coworking space menciptakan ekosistem yang memberdayakan para creator, inovator, dan entrepreneur lokal untuk menciptakan inovasi dan mampu bersaing di tingkat global serta bertujuan mewadahi inovasi dan kolaborasi anak muda kreatif di Surabaya. Koridor coworking space terhadap inkubator bisnis universitas dengan diadakannya workshop atau coach clinic. Tahapan pembinaan inkubator bisnis yang dilakukan oleh Koridor melalui tiga tahapan yaitu tahapan pra inkubasi, inkubasi dan pasca inkubasi. Surabaya startup heroes adalah program inkubasi yang dibuat Pemerintah Kota Surabaya untuk mencetak generasi muda (startup) di bidang teknologi digital yang dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagong, Suyanto. 2005. Metode Penelitian Sosial. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Basuki, Kasmad, Nasrulhaq. 2018. Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan). Matra Pembaruan. Volume (2), Hal 207-216.
- Bayu, Krisna Aditya. 2018. Inovasi Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Melalui

- Rumah Sehat Lansia. *Jurnal Inovasi Pelayanan Dinas Kesehatan Yogyakarta*. 706–22.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Clark, Kohn Dan Ken Guy. 1997. *Innovation And Competitiveness*. Technopolis: Greenwood Publishers.
- Dhewanto, Wawan dkk. 2014. *Manajamen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Febrian, Rangi Ade. 2018. "Inovasi Daerah Dari Persepektif Regulasi, Konseptual, Dan Empir (Tinjauan Terhadap Pasal Pasal 386 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah)." *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal Of Government, Social And Politics* 4 (1): 44–55.
- Gandini, Alessandro. 2015. "The Rise Of Coworking Spaces: A Literature Review." *Ephemera: Theory And Politics In Organizations* 15 (1): 193– 205.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M.B. Huberman, A.M, Dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Usa: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press.
- Mirnasari, R. M. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- MoeLeonikang, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya Affset.
- MoLeonikang, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Munandar, Utami. 2006. *Kreativitas dan Keberbakatan, Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif dan Bakat*. Jakarta: Gramedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rienta Neffer Titi. 2018. *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Program Koridor Co-Working Space Melalui Berbagai Media Komunikasi*. In *Interciencia*

- (Vol. 489, Issue 20). Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi, Cetakan Kelima, Jakarta : Pt Bumi Aksara. Hlm 6.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : Pt. Alfabet.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta, Cv.
- Sulistio, dan Budi, W. 2009. Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: Cv Badranaya.
- Sumarwan, Ujang, Fachrodji, Achmad. 2010. Pemasaran Stratejik prespektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja. Bogor: IPB Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Widodo, S. (2017). Rencana Tata Ruang Wilayah Dalam Perspektif Perencanaan Pembangunan Wilayah (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Probolinggo). Jurnal ilmiah administrasi publik..