

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOJOMALANG
KECAMATAN PARENGAN KABUPATEN TUBAN
Studi kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan**

Muhamad Wigrha Idwar,
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
muhwigrhaidwar@gmail.com;

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik adalah ide atau gagasan kreatif yang memiliki nilai manfaat bagi masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan inovasi pelayanan publik ialah mengadakan pembaruan, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyederhanaan pada prosedur pelaksanaan, metode, sistem, serta organisasi yang memberikan nilai positif kuntungan baik pada kualitas dan kuantitas. Inovasi yang diangkat di sini adalah inovasi pelayanan administrasi dan kependudukan dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana Inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban. Inovasi pelayanan publik menggunakan atribut inovasi pelayanan publik Everett M.Roger. peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut atribut inovasi pelayanan publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) terdapat keuntungan pada inovasi yang ada; (2) penyesuaian pada inovasi berkembang sesuai keadaan di lapangan; (3) kerumitan yang terjadi terdapat pada aspek internet serta pemeliharaan pelayanan; (4) uji coba belum dilakukan secara berkala sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan; (5) inovasi mudah diamati dengan adanya akses secara terbuka.

Kata kunci: *Inovasi Pelayananan, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa*

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini pelayanan publik mengalami percepatan perkembangan diberbagai sektor di seluruh negara, tak terkecuali Indonesia yang sedang gencar melakukan reformasi birokrasi. Hal ini disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi secara global, tidak sampai di situ dampak stimulus kemajuan teknologi mempengaruhi pola pikir masyarakat akan pemenuhan kebutuhan yang semakin kompleks. Efeknya adalah adanya dorongan terhadap pemerintah dalam upaya terjadinya perbaikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Sesuai dengan esensi kehadiran pemerintah dalam suatu wilayah guna menjadi pelayan bagi masyarakat, maka sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mewujudkan keinginan rakyat dalam bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip sederhana, akuntabel, partisipatif, transparan, berkelanjutan dan keadilan (PermenPAN RB nomor 15 tahun 2014) apabila

pemerintah melaksanakannya sesuai dengan pedoman tersebut bisa dikatakan pemerintah telah mewujudkan pelayanan publik dengan baik.

Presiden Jokowi dalam sambutan kegiatan penyampaian laporan pertanggung jawaban Kinerja Ombudsman Republik Indonesia mengatakan bahwa “kita punya kerja besar untuk mengubah model pelayanan birokrasi yang selama ini kaku, terjebak pada hal-hal struktural dan prosedural, bersifat administratif”. Pesan yang disampaikan presiden seolah mengisyaratkan perlu adanya keseriusan pemerintah pusat hingga daerah guna memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik pada setiap lini birokrasi, pelayanan yang baik merupakan cerminan kemajuan suatu negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang inovatif, cepat dan memberikan hasil yang dibutuhkan masyarakat. (Nugraheny, 2021)

Guna mendukung arahan pemerintah pusat setiap daerah perlu mengadakan evaluasi serta meninjau kembali sejauh mana pelayanan publik dilaksanakan sehingga informasi tersebut mampu menjadi acuan dalam membentuk inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan hasil terbaik bagi masyarakat, Kabupaten Tuban dalam pelaksanaannya telah melakukan upaya dalam peningkatan inovasi pelayanan publik di setiap OPD hal ini terbukti dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh kementerian Dalam Negeri yaitu *Inovatif Government Award* (IGA) pada tahun 2020 Kabupaten Tuban memperoleh penghargaan sebagai kabupaten sangat inovatif yang disematkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kemendagri kepada Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Tuban. Sebanyak 115 inovasi pelayanan yang telah di input pada sistem penilaian seluruhnya berasal dari OPD yang ada di Kabupaten Tuban. Salah satu inovasi pelayanan yang sudah dilaksanakan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Bentuk pelayanan itu sendiri bisa bermakna barang atau jasa yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga harfiah yaitu.(1) teknik atau metode dalam melayani; (2) usaha memberi layanan dari individu kepada individu lain dengan memperoleh upah (uang); (3) memberi kemudahan dala, bentuk transaksi jual beli barang atau jasa. Sedangkan pelayanan publik Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2004) bahwa; “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan metode-metode tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Luaran yang dihasilkan dapat berupa barang publik atau jasa yang diperuntukan kepada publik. (Donald, 1984).

Di desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban memiliki inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan kependudukan berupa website desa dan SIAK dengan adanya produk pelayanan administrasi ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, akan tetapi dalam prakteknya inovasi pelayanan tersebut masih belum optimal dikarenakan informasi tentang pelayanan tersebut belum tersampaikan ke seluruh masyarakat desa Mojomalang, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan.

B. TINJUAN PUSTAKA

Pemerintah Desa

Desa merupakan satuan terkecil dari sistem pemerintahan yang berposisi di bawah kabupaten/kota, berbeda dengan kelurahan yang statusnya di bawah camat. Dalam Undang-Undang No.23 tahun 2014 Desa disebut juga sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintah desa adalah organisasi yang terdiri atas:

- a. Pimpinan yaitu kepala desa;
- b. Unsur pembantu kepala desa, yang terdiri atas:
 - 1) Sekretariat desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa;
 - 2) Unsur kepala teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang bertugas untuk urusan teknis dilapangan seperti urusan agama, perairan, dan lain-lain;
 - 3) Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya, yang biasa disebut kepala dusun.

Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, *tools*, pandangan atas suatu hal yang sebelumnya tidak ada, pada prosesnya diharapkan penentuan inovasi dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan sebuah masalah baik kebutuhan individu maupun kebutuhan orang banyak. Penyebutan seseorang yang menemukan sebuah inovasi disebut sebagai inovator sedangkan seseorang yang terus menerus melakukan inovasi dapat dikatakan sebagai seorang yang inovatif. Inovasi dapat diartikan juga sebagai suatu proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang sudah digunakan dengan maksud meningkatkan nilai efisiensi dan efektivitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang memiliki maksud sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, adalah konsep yang menjadi kondisi umum dialami dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi profit, tetapi berkembang menjadi tolak ukur pada tatanan organisasi publik (Sinambela, dalam Prawira,2013) (Yanuar, 2019)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang dilakukan oleh seluruh instansi pemerintahan tanpa mempertimbangkan kedudukan baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi, hingga pemerintah daerah sesuai dengan tingkatan dan jenis layanannya. Pelayanan publik menjadi tolak ukur setiap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, orientasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat menjadi fokus utama bagi instansi-instansi pemerintahan, hal ini sesuai dengan salah satu fungsi utama pemerintah yang harus dijalankan yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 (Mahmudah & Meirinawati, 2017) Pelayanan publik adalah segala bentuk dan macam kegiatan

yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Harbani Pasolong (Dr. Harbani Pasolong, 2016) merupakan penyelidikan yang berfokus pada satu variabel atau disebut juga variabel mandiri serta tidak memperbandingkan atau menghubungkannya dengan variabel yang lainnya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban, teknik yang digunakan dalam pemilihan informan adalah *purposive sampling* yang mana informan dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Adapun Informan yang bersangkutan pada penelitian ini adalah Sekretaris Desa Mojomomalang, Kepala Seksi Pelayanan Desa Mojomalang, Kepala Dusun Krajan, serta Warga Desa Mojomalang. Suharsimi Arikunto (2002:136), berpendapat bahwa “metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Cara yang dimaksud adalah wawancara, dan studi dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Hal tersebut dikarenakan, observasi tidak terbatas pada orang. Akan tetapi, penelitiannya memakai obyek alam dan lingkungan sekitar. Pengamatan dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana adaptasi inovasi pelayanan publik yang terjadi dan dialami oleh subjek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan informasi dengan mengadakan pertemuan antara dua orang melalui tanya jawab. Selanjutnya jawaban yang dihasilkan menjadi diolah menjadi rangkaian deksripsi guna melengkapi data yang dibutuhkan oleh peneliti. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Wawancara dilaksanakan langsung oleh peneliti guna mengetahui dan membuka informasi terkait adaptasi inovasi pelayanan publik dengan Sekretaris Desa, Kepala Sie Pelayanan, Kepala Dusun Krajan, serta masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang mengedepankan fakta yang terdapat pada dokumen tertulis seperti buku dan arsip kantor guna mendukung penelitian sekaligus sebagai pembanding dengan hasil yang dikumpulkan melalui wawancara. Dokumen- dokumen dikumpulkan atas kerja sama dengan pihak kantor desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban yang diantaranya terdapat gambar, biografi, peraturan yang berupa informasi mengenai pelayanan yang ada di desa serta prosedur pelaksanaannya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban

Inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan kependudukan telah dimulai sejak tahun 2014. Tujuan adanya inovasi pelayanan tersebut merupakan wujud nyata langkah pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan kependudukan yang ada di desa Mojomalang. Berdasarkan data yang telah peneliti paparkan pada hasil penelitian inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang yang mana terdapat SIAK dan Website Desa maka dapat dilakukan analisis terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Mojomalang dengan menggunakan teori yang menjadi dasar penelitian guna mendeskripsikan terkait inovasi pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi dan kependudukan di desa Mojomalang, dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers antara lain keuntungan relatif (*relative advantages*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*Triability*), Kemudahan diamati (*Observability*). Berikut merupakan penjelasan lebih detail mengenai inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang khususnya pelayanan administrasi dan kependudukan menggunakan atribut inovasi pelayanan.

a. Keuntungan Relatif (*relative advantages*)

Keuntungan relatif adalah atribut inovasi pelayanan publik yang mengarah pada penjelasan terkait keunggulan dari sebuah inovasi yang baru terhadap inovasi lama yang memiliki keuntungan dan nilai kegunaan yang baru. Dengan demikian maka keuntungan relatif digunakan untuk menunjukkan nilai serta keuntungan dari sebuah inovasi, dalam hal ini inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang yaitu SIAK dan Website desa memiliki beberapa keunggulan.

Berdasarkan hasil penelitian, keuntungan yang dimiliki oleh SIAK dan Website Desa yaitu durasi pelayanan menjadi lebih cepat dan murah yang merujuk pada efisiensi waktu dan biaya, mengurangi terjadinya salah input data karena sudah menggunakan komputerisasi yang mana telah terpaut dengan data pada dinas kependudukan dan catatan sipil, persyaratan untuk pengajuan layanan menjadi lebih sederhana tanpa perlu membawa banyak berkas sehingga menjadi lebih efektif.

Inovasi pelayanan publik melalui SIAK dan Website Desa ini merupakan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan guna mewujudkan desa berbasis pelayanan digital yang murah, mudah dan tepat waktu yang dapat memberikan hasil terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa Mojomalang.

Sedangkan menurut (Kurniawan, 2017) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah haruslah melakukan perbaikan dengan mempertimbangkan keuntungan serta kelebihan yang inovasi tersebut berikan agar memacu peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya Pada (Mahmudah & Meirinawati, 2017) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik kantor pertanahan kabupaten gresik melalui rumah layanan pertanahan terpadu di desa wotan memiliki keunggulan yaitu didekatkan dengan kegiatan pelayanan dibidang

pertanahan, pembuatan sertifikat serta pembayaran pajak bumi dan bangunan sehingga masyarakat merasa jauh lebih dimudahkan. Kemudian menurut (Anjani et al., 2019) dalam inovasi pelayanan Samades mempunyai nilai lebih dan keuntungan pada pelayanan yang diberikan oleh samsat induk yaitu membantu para wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di daerah desa untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Dalam hal ini peneliti merekomendasikan saran terkait dengan indikator keuntungan relatif dalam Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan yaitu dengan melakukan sosialisasi secara berkala dan menyeluruh untuk seluruh warga desa Mojomalang sehingga keuntungan dari inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang dapat dirasakan secara menyeluruh.

b. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian merupakan atribut inovasi pelayanan publik untuk melihat sejauh mana kesesuaian sebuah inovasi atau sifat kompatibel dengan inovasi sebelumnya, hal ini penting dikarenakan adaptasi inovasi yang baru membutuhkan waktu yang tidak singkat serta anggaran yang tidak sedikit hal ini juga membuat inovasi yang lama tidak ditinggalkan begitu saja namun menjadi bagian dari transisi pelayanan terbaru. Maka kesesuaian sebuah aplikasi menjadi penting guna menunjang keberhasilan inovasi yang baru diterima lebih cepat oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sejauh ini pemerintah desa masih dalam proses pemenuhan pelayanan secara digitalisasi akan tetapi tidak meninggalkan jenis pelayanan yang lama transisi tersebut membutuhkan adaptasi baik dari perangkat desa selaku penyedia layanan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sejalan ini masyarakat masih banyak menggunakan layanan manual dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi dan kependudukan dalam hal ini aplikasi SIAK lebih dominan digunakan ketimbang website desa yang masih dalam tahap pengembangan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu menurut (Anjani et al., 2019) inovasi pelayanan samsat masuk desa (Samades) ini menyesuaikan dengan sifat pelayanan yang sebelumnya, yakni pelayanan manual yang diberikan perubahan bentuk pelayanan. Selanjutnya dalam (Setiawan, 2021) Inovasi pelayanan Lukadesi pada atribut kesesuaian sama sekali tidak meninggalkan konsep dari yang lama, hanya melakukan perubahan konsep yang lebih baik dengan mempertimbangkan kondisi masyarakat. Lalu pada (Mahmudah & Meirinawati, 2017) pada kesesuaiannya terdapat perbedaan antara inovasi lama ke inovasi yang baru. Sistem yang lama dilakukan di kantor sedangkan inovasi yang baru dilakukan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu yang didirikan terpisah dengan kantor dan berada lebih dekat dari warga.

Dalam hal ini peneliti merekomendasikan saran terkait dengan indikator kesesuaian dalam Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan yaitu dengan melakukan proses adaptasi secara terkonsep dengan menggunakan standar operasional prosedur yang jelas sehingga peralihan sistem dari yang lama ke inovasi yang baru sehingga pelaksanaannya jauh lebih optimal.

c. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan dalam sebuah inovasi merujuk pada pemahaman seseorang dalam menggunakan serta memuat informasi terkait inovasi yang belum pernah ada sebelumnya. Tingkat kerumitan yang terpadat pada inovasi pelayanan SIAK dan Website Desa adalah sulitnya akses internet serta pengelola jaringan data yang membutuhkan upaya serta perhatian yang lebih serta anggaran pemeliharaan yang tidak sedikit.

Berdasarkan hasil penelitian, sejauh ini pihak desa masih berkebutuhan pada akses internet yang belum merata serta pemeliharaan jaringan yang terbatas sehingga inovasi pelayanan masih belum optimal, di sisi lain SDM perangkat desa sendiri juga menjadi kendala karena banyak dari perangkat desa belum menguasai komputer secara baik, dan informasi terkait inovasi pelayanan yang belum maksimal kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat lebih memilih bentuk pelayanan manual. Pemerintah Desa perlu melakukan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat terkait bentuk pelayanan yang beralih ke digital dengan penggunaan teknologi sebagai fokus utamanya.

Sedangkan menurut penelitian sebelumnya (Mahmudah & Meirinawati, 2017) tidak terdapat kerumitan yang berarti hal ini dalam urusan prosedural terkait persyaratan baik pendaftaran sertifikat tanah maupun pembayaran pajak bumi dan bangunan dalam pelayanan pun masih sama yang membedakan hanyalah tempat pelayanan. Kemudian menurut (Setiawan, 2021) kerumitan dalam inovasi pelayanan Lukadesi tidak terdapat kerumitan berarti dikarenakan tidak adanya perubahan pada prosesnya atau alur kepengurusan surat akta kutipan kematian, yang membedakan ada pada bertambahnya seorang register pada setiap desa sedangkan sebelumnya tidak ada. Lalu pada (Anjani et al., 2019) dalam inovasi Samades kerumitan yang ada terdapat pada terbatasnya Sumber Daya Manusia yang juga diikuti dengan lokasi penempatan desa juga terbatas karena tidak seluruh desa memerlukan Samades, hanya desa-desa tertentu yang potensial yang didirikan Samades.

Dalam hal ini peneliti merekomendasikan saran terkait dengan indikator Kerumitan dalam Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan yaitu dengan Melakukan pengelolaan jaringan berkala serta pengadaan titik-titik akses internet ke seluruh pelosok desa guna mendukung terlaksananya inovasi pelayanan berbasis digital. Diikuti dengan peningkatan kualitas SDM dalam pemahaman di bidang teknologi dan informasi untuk perangkat desa sebagai pemberi layanan hingga masyarakat desa Mojomalang sebagai penerima layanan.

d. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Kemungkinan dicoba adalah derajat di mana suatu inovasi dapat diuji coba, dilaksanakan serta diadaptasi secara cepat oleh masyarakat. Inovasi harus melewati uji publik sehingga kualitasnya mampu dipertanggung jawabkan agar dapat digunakan sesuai dengan tujuan awal inovasi tersebut dibuat. Keunggulan sebuah inovasi perlu dirasakan oleh setiap pengguna layanan dalam hal ini masyarakat desa Mojomalang dan setiap orang berhak menguji kualitas dari sebuah inovasi pelayanan.

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian pada atribut kemungkinan dicoba atau triability, dapat diketahui bahwa pihak pemerintah desa telah melakukan uji coba terhadap aplikasi SIAK dan Website desa. Pada aplikasi SIAK sendiri uji coba dilakukan saat ada penyuluhan dari kecamatan, perangkat desa melakukan pembekalan guna mempelajari aplikasi yang akan digunakan. Untuk diuji coba ke masyarakat lebih ke arah pemberian informasi terkait aplikasi karena SIAK sendiri merupakan aplikasi khusus perangkat desa. Sedangkan website desa masih dalam uji coba internal saja belum ada uji coba terhadap masyarakat hal ini membuat informasi terkait layanan administrasi melalui Website Desa masih sangat minim, kondisi ini juga membuat tugas rumah perangkat desa menjadi bertambah karena belum adanya sosialisasi terkait inovasi yang ada.

Fase Uji coba yang dilakukan oleh pemerintah desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban, masih belum sepenuhnya optimal sehingga belum bisa diadopsi secara penuh oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang diberikan oleh pemerintah desa dapat dikatakan belum sepenuhnya berhasil karena belum bisa memberikan bukti bahwa masyarakat sudah mampu secara maksimal menggunakan inovasi pelayanan yang ada.

Sedangkan menurut (Setiawan, 2021) pada indikator kemungkinan dicobanya inovasi pelayanan lukades sudah berjalan dengan sangat baik dan mencapai 83 desa dari 86 desa di kabupaten Sleman hal ini menjadi keberhasilan tersendiri sehingga Inovasi Pelayanan Lukadesi mampu menjadi pelayanan unggulan. Lalu pada inovasi pelayanan Samades (Anjani et al., 2019) dalam uji cobanya sudah melewati uji publik terlebih dahulu yang mana diujicobakan di beberapa desa di Jawa Barat, diperkenalkan pertama kali di desa Patrol Kabupaten Indramayu pada bulan Desember 2016 dan dilakukan selama 3 bulan setelah dilihat hasilnya barulah diadopsi untuk dilakukan di desa-desa lainnya. Kemudian pada Rumah Layanan Pertanahan Terpadu (Mahmudah & Meirinawati, 2017) kemungkinan dicoba telah dilaksanakan terkait dengan prosedur yang akan dilakukan saat pendaftaran sertifikat tanah uji coba melibatkan masyarakat desa Wotan yang diwakili oleh setiap Rukun Tetangga. Uji coba diikuti dengan antusias akan tetapi pada pelaksanaannya berbanding terbalik.

Dalam hal ini peneliti merekomendasikan saran terkait dengan indikator kemungkinan dicoba dalam Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan yaitu dengan pemerintah desa perlu melakukan uji publik pada inovasi pelayanan yang baru dengan melibatkan masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas inovasi pelayanan yang akan diterapkan serta sebagai bentuk adaptasi agar mampu diterima dan dipahami dengan waktu yang lebih cepat oleh warga desa Mojomalang.

e. Kemudahan diamati (*observability*)

Kemudahan diamati adalah atribut yang berkaitan dengan mudah tidaknya hasil dari sebuah inovasi dapat diamati. Proses penerimaan inovasi pelayanan dapat terpenuhi dengan cepat apabila hasil dari inovasi tersebut mudah untuk diamati oleh masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa inovasi dalam administrasi dan kependudukan yaitu SIAK dan Website desa ini sangat bisa diamati.

Pada SIAK proses pengelolaan data sampai hasil akhir bisa dilihat namun tetap pada pengawasan serta akses yang diberikan oleh perangkat desa selaku operator aplikasi, sedangkan pada Website Desa sangat transparan dan mudah untuk diamati mulai dari input data, pengajuan berkas, berkas yang dibutuhkan diproses, serta hasilnya pun dapat dilihat secara online hal ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana surat yang dibutuhkan telah diproses. Bahkan masukan serta keluhan dapat ditampung oleh website desa sehingga berbagai keluhan bisa menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam melayani masyarakat.

Sedangkan menurut (Anjani et al., 2019) atribut kemudahan diamati pelayanan Samades dapat langsung dilihat hasilnya karena memberikan bukti bahwa pelayanan yang dihadirkan lebih dekat, mudah, cepat, dan murah sehingga pengurusan bayar pajak menjadi lebih mudah. Kemudian menurut (Mahmudah & Meirinawati, 2017) inovasi Rumah Layanan Pertanahan Terpadu memberi dampak yang dapat dilihat oleh masyarakat desa Wotan yaitu tidak perlu jauh untuk dapat mengurus kebutuhan perihal pertanahan hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan adminstriasinya. Lalu pada (Setiawan, 2021) kemudahan diamati sudah sesuai dan dapat diamati pada inovasi pelayanan Lukadesi yang menjadi bagian penting dalam aspek transparansi hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga mampu memberikan respon terhadap inovasi pelayanan yang dilaksanakan.

Dalam hal ini peneliti merekomendasikan saran terkait dengan indikator keuntungan kemudahan diamati dalam Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan yaitu dengan membuka informasi secara transparan melalui berbagai kegiatan yang melibatkan masyarakat baik acara resmi maupun non resmi guna meningkatkan minat serta menumbuhkan respon terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang akan dijalankan.

Pembahasan dari kelima atribut inovasi pelayanan administrasi dan kependudukan dalam hal ini SIAK dan Website desa membuktikan bahwa dengan adanya inovasi tersebut pemerintah desa mulai berbenah dan melakukan tindakan guna mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Mendorong serta mengedukasi masyarakat desa untuk terus beradaptasi dengan perkembangan jaman serta teknologi yang semakin maju dan beragam. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan taraf kualitas pelayanan pemerintah desa kearah yang lebih baik.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang penulis lakukan dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban (studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan)” adalah sebagai berikut:

Inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban jika dilihat dari teori Everret M. Roger melalui 5 atribut inovasi pelayanan maka inovasi pelayanan yang ada baik website desa dan SIAK telah memenuhi kriteria pada atribut keuntungan realtif yaitu pada proses dan syarat

pelayanan yang lebih sederhana, efisiensi waktu pelaksanaan yang lebih cepat tidak dipungut biaya, serta berkurangnya kesalahan dalam input data. Kemudian pada atribut Kesesuaian inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang juga memenuhi kriteria. inovasi baru yang hadir lantas tidak langsung mengganti inovasi pelayanan sebelumnya pemanfaatan Website Desa dan aplikasi SIAK tidak meninggalkan metode lama yaitu manual, adaptasi terus dilakukan sehingga penerimaan inovasi pelayanan mampu diterima oleh masyarakat.

Pada atribut kerumitan inovasi pelayanan publik yang ada juga sudah sesuai dengan kriteria di mana kerumitan terdapat pada pemerataan jaringan yang belum terpenuhi, pemeliharaan jaringan dengan biaya dan waktu yang tidak sedikit, rendahnya kualitas SDM pada perangkat desa serta kurangnya informasi pelayanan berbasis digital ke masyarakat merupakan pekerjaan rumah yang perlu perbaikan kedepannya.

Lalu pada indikator kemungkinan dicoba kedua inovasi masih belum optimal hingga masih belum memenuhi kriteria yang mana pada pelaksanaan Uji coba hanya bersifat internal dilakukan oleh perangkat desa. pada pelaksanaan Website Desa belum dilakukan uji coba secara terbuka yang melibatkan masyarakat, sehingga membuat adaptasi pelayanan desa dari manual ke digital menjadi terhambat.

Sedangkan pada kriteria kemungkinan dilihat Inovasi pelayanan publik di desa Mojomalang dapat dengan mudah diamati mulai dari tahap awal pelayanan hingga mendapatkan hasil dari pelayanan tersebut, kedua inovasi Website Desa dan SIAK perlu diamati secara langsung sehingga masyarakat dapat menilai kualitasnya untuk pengoptimalisasian inovasi pelayanan publik hal ini pun sesuai dengan kriteria atribut.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban memenuhi empat dari lima atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Everett. M Roger dalam teori Inovasi Pelayanan Publik.

Inovasi pelayanan publik di Desa Mojomalang kecamatan Parengan Kabupaten Tuban pada pelayanan administrasi dan kependudukan berjalan dan berkembang dengan baik serta mampu memberi nilai manfaat kepada masyarakat desa selaku pengguna layanan Hal ini menjadi kemajuan yang perlu terus dikembangkan dalam upaya peningkatan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Basyriah, U., Putri, A., & Hasannah, Z. N. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Landungsari. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4. O", II*, 440–463. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3504>

- Donald. (1984). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Book, 22.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2016). *METODE PENELITIAN ADMISINISTRASI PUBLIK* (Mei 2016). ALFABETA, cv.
- Fathur Rahman, S.IP., MA. , Janwan S.R Tarigan, S. I. (2020). *Inovasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal* (I. Publishion (ed.); 1 JULI 202). Intrans Publishing.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Publika*, 5(1), 1–7.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v5n1.p%25p>
- Nugraheny, D. R. (2021). *Sebut Selama Ini Kaku Jokowi Minta Pelayanan Publik Lebih Cepat dan Inovatif*.
<https://nasional.kompas.com/read/2021/02/08/11514281/sebut-selama-ini-kaku-jokowi-minta-pelayanan-publik-lebih-cepat-dan-inovatif>
- Prof Dr.Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (M. S. Sofia Yustiyanti Suryandari, S.E. (ed.); edisi ke-3). ALFABETA, cv.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/search/search?query=inovasi+pelayanan&author=&title=&abstract=&galleyFullText=&suppFiles=&dateFromMonth=&dateFromDay=&dateFromYear=&dateToMonth=&dateToDay=&dateToYear=&dateToHour=23&dateToMinute=59&dateToSecond=>
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20.
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>