

**PENERAPAN PROGRAM INOVASI “PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA MALAM MINGGU” SEBAGAI UPAYA PEMBERIAN
PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT SUMBERWUDI**

Muhammad Nadif Firmansyah
Program studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nadhiffirmansyah86@gmail.com;

Agus Sukristyanto
Program studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
agussukris@untag-sby.ac.id;

Yusuf Hariyoko
Program studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yusufhari@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Penelitian ini guna untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemerintah desa mampu meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dengan penerapan program inovasi pelayanan administrasi pada malam minggu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses inovasi pelayanan melalui program pelayanan administrasi pada malam minggu sebagai upaya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat desa sumberwudi. Hasil dari penelitian ini yaitu program baru yang di buat oleh pemerintah desa sumberwudi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dengan adanya program baru pelayanan administrasi pada malam minggu menui tanggapan yang sangat positif dan masyarakat sangat terbantu dengan adanya program baru tersebut, apabila di temukan beberapa elemen pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik prima di kantor kelurahan Desa Sumberwudi Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan akhirnya butuh dikembangkan.

Kata Kunci: *Inovasi, Pemerintah Desa, Pelayanan Prima*

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze whether the village government is able to improve administrative services to the community by implementing an administrative service innovation program on Saturday nights. The method used in this research is descriptive qualitative with an interview, observation and

documentation approach. The aim of this research is to determine the process of service innovation through an administrative service program on Saturday nights as an effort to provide excellent service to the Sumberwudi village community. The results of this research are that the new program created by the Sumberwudi village government in providing services to the community is quite good with the new program of administrative services on Saturday nights receiving a very positive response and the community is very helped by the new program, If several supporting and inhibiting elements are found that influence excellent public services at the sub-district office of Sumberwudi Village, Karanggeneng District, Lamongan Regency, it ultimately needs to be developed.

Keywords: *Innovation, Village Government, Excellent Service*

A. PENDAHULUAN

Selain pengaturan , perlindungan, dan distribusi, pelayanan publik merupakan fungsi penting negara . Menurut Pasal 1 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 , pelayanan publik ialah kegiatan yang mempersiapkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk mengenai barang dan jasa yang disediakan oleh undang-undang. Pelayanan publik juga suatu proses sekaligus suatu keluaran yang menunjukkan bagaimana tugas-tugas pemerintahan dilaksanakan (Safroni , 2012) .

Hal ini dimungkinkan karena pelayanan publik merupakan bagian integral atau upaya pemerintahan dalam meningkatkan kesejahteraan warganya . oleh karena itu efektifitas suatu sistem pemerintahan, karena UUD 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi kesejahteraan seluruh warganya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat maka pegawai negeri diuntut memeberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi ialah kemampuan menggunakan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan kesempatan (*doing new thing*) (Suharyadi, 2007) .

Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik dapat berupa ide-ide inovatif tentang teknologi, metode-metode baru dalam bidang teknologi, pemutakhiran metode yang sudah ada, atau perbaikan atau penyederhanaan aturan, metode, prosedur, atau struktur yang digunakan untuk mengatur pelayanan publik. Keuntungannya adalah hasilnya mempunyai nilai tambah dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan (Djamrut , 2015). Karena itu , inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan atau mengembangkan pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat agar dapat terpenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Dalam kehidupan manusia, inovasi selalu dikaitkan dengan penemuan baru. Namun, inti dari inovasi adalah ide pengembangan dari praktik yang telah digunakan. Dari segi administrasi, masyarakat biasanya harus datang ke kantor untuk mengurus kegiatan tersebut secara manual. Namun kini masyarakat bisa melakukannya secara praktis melalui aplikasi dan program yang lebih efektif dan efisien .

Tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah untuk membantu masyarakat dengan membuat administrasi menjadi lebih mudah dan praktis. Menurut pasal 2

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2021, inovasi pelayanan daerah bertujuan untuk meningkatkannya performa penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sasaran inovasi daerah adalah dipercepat terwujudnya kekompakan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik.

Menjawab pada peraturan daerah tersebut pemerintah desa yang pada khususnya adalah pemerintah sumberwudi meluncurkan inovasi pelayanan berupa program “pelayanan administrasi pada malam minggu” dimana pemerintah desa ingin memberikan pelayanan yang baru, efektif dan efisien.

Desa Sumberwudi merupakan sebuah desa di Kecamatan Karanggeneng, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur merupakan desa lengkap pada wilayah Lamongan bagian Utara pemerintah beserta aparatnya merupakan sebagai administrator penyelenggaran aktifitas dan inovasi baru pada aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina dan ketertipan pada wilayahnya. Peran pemerintah desa sangat penting dalam menentukan maju mundurnya suatu pemerintahan. Sehingga di perlukan pemerintah desa yang benar benar mampu dan dapat bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan data penduduk yang di ambil peneliti dari data tahunan desa Sumberwudi, di ketahui pada tahun 2022 jumlah warga keseluruhan mencapai kurang lebih 3168 yang terbagi dari 3 dusun.

Dari data yang peneliti peroleh dari kantor pemerintah desa indeks kepuasan masyarakat sumberwudi pada tahun 2022 masih 40%. Sedangkan pemerintah desa sumberwudi mempunyai misi meningkatkan kualitas pelayanan paling tidak 90% pada tahun ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat masih jauh dari yang diinginkan pemerintah desa. Dalam mengatasi hal tersebut maka pemerintah desa sumberwudi membuat inovasi pelayanan administrasi pada malam minggu untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta mewujudkan salah satu misi yang dibuat oleh pemerintah desa sumberwudi. Dimana inovasi pelayanan tersebut mengharapkan hasil yang memuaskan serta meningkatkan prosentase kualitas pelayanan setiap tahunnya. Dalam pembahasan diatas dapat di perkuat dari program RPJM DESA SUMBERWUDI yang terdapat empat bidang yang diantaranya bidang pemberdayaan masyarakat desa, bidang penyelenggaraan pemerintah desa, bidang pelaksanaan pembangunan desa dan bidang pembinaan kemasyarakatan desa.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Strategi merupakan kegiatan tertinggi yang biasanya disiapkan oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh perangkat desa dan petugas pelayanan. Inti dari strategi adalah mengidentifikasi tujuan dan sumber daya organisasi serta menentukan cara terbaik menggunakan sumber daya yang ada untuk tercapainya tujuan strategis sehingga strategi tersebut dapat meningkatkan pelayanan pemerintah.

Menurut (Lewis dan Gilman, 2005), Pelayanan publik ialah suatu keyakinan publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang - undangan berlaku, dan nilai tanggung jawab atas pelayanan yang dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan publik adalah dasar dari pengelolaan pemerintahan yang baik

,sehingga bertanggung jawab terhadap apa yang dilayani merupakan bagian dari pemberian pelayanan publik .

Perlu adanya inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat dikatakan prima. Di Desa sumberwudi meluncurkan inovasi pelayanan berupa program “pelayanan administrasi pada malam minggu” dimana pemerintah desa ingin memberikan pelayanan yang baru, efektif dan efisien. Menurut (Rogers, 2003) ada 5 (lima) indikator dalam memberi gambaran sebuah proses inovasi sebagai proses pengecilann proses ketidakpastian, & mengusulkan atribut penemuan yg membantu pengurangan ketidakpastian pada penemuan yaitu:

- 1, *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif), Digunakan sebagai acuan dalam menentukan apakah suatu proses inovasi akan menjadi inovasi yang lebih baik dibandingkan inovasi sebelumnya .
- 2, *Compatibility* (Kesesuaian), situasi bahwa kompatibilitas merupakan proses penemuan yg konsisten menggunakan nilai yg sudah diterapkan sebelumnya, berpacu dalam pengalaman masa sebelumnya, dan kebutuhan pengadopsi potensial.
- 3, *Complexity* (Kerumitan), mendefinisikan kompleksitas menggunakan menitikberatkan penemuan dalam situasi kerumitan pada hal penggunaannya.
- 4, *Trialability* (kemungkinan dicoba) merupakan sebuah proses penemuan yg menitikberatkan dalam uji lapangan atau uji coba produk penemuan.
- 5, *Observability* (Kemudahan Diamati), Mendefinisikan observabilitas menjadi acuan pada melihat sisi bermanfaatnya pada proses pemberian pelayanan.

Dari 5 indikator diatas akan dilakukan analisis untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi pada malam minggu di Desa Sumberwudi. Untuk mengetahui permasalahan apa yang muncul di masyarakat sehingga terciptanya program yang efektif dan efisien.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif . Dilaksanakan pada pelayanan administrasi Sabtu malam di Desa Sumberwudi , Kecamatan Karanggeneng, Kabupaten Lamongan. Penulis memfokuskan pada beberapa poin pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, seperti bagaimana program pelayanan administrasi sabtu malam dilaksanakan dalam upaya memberikan pelayanan prima di bidangnya.

Penelitian ini berfokus pada teori inovasi pelayanan publik dan prinsip pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menurut (Rogers, 2003 dalam Ladianto, 2013:9) terdapat 5 indikator dalam melihat inovasi dalam sebuah instansi yaitu : *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif); *Compatibility* (Kesesuaian); *Complexity* (Kerumitan); *Trialability* (Kemungkinan dicoba) dan *Observability* (Kemudahan diamati).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menilai suatu inovasi pelayanan publik perlu adanya teori dengan tujuan agar dapat memudahkan organisasi pemerintahan menarik kesimpulan dan

memperbaiki kualitas program tersebut. Untuk mengetahui proses inovasi pelayanan administrasi pada malam minggu di Desa Sumberwudi peneliti mengaitkan dengan 5 (lima) indikator keberhasilan inovasi pelayanan publik menurut (Everett M. Rogers, 2003) antara lain: *Relative Advantages* (keunggulan relatif); *Compatibility* (kesesuaian); *Complexxity* (kerumitan); *Trialability* (kemungkinan dicoba) dan *Observability* (kemudahan diamati).

1. *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif), Keuntungan Relatif bagi Inovasi Pelayanan Pentas Mami terdapat keunggulan memberikan pelayanan yang efisien di waktu libur bagi masyarakat. Selain itu juga dikuatkan dengan data yang peneliti peroleh dari tempat penelitian yaitu data indeks kepuasan pelayanan masyarakat sebagai penunjang keunggulan dalam inovasi pelayanan.
2. *Compatibility* (kesesuaian), Kesesuaian didalam inovasi pelayanan malam minggu mendapat respon yang positif dari masyarakat, dimana inovasi tersebut dikatakan fleksibel dan masyarakat mendapat hak yang sama.
3. *Complexxity* (kerumitan), Jika dilihat dari indikator kerumitan masyarakat tidak menemukan kerumitan dalam adanya inovasi pelayanan pada malam minggu ini, dan pelayanan berjalan dengan baik sejauh ini.
4. *Trialability* (kemungkinan dicoba), Jika dilihat dari indikator kemungkinan dicoba terdapat nilai positif dan negatif dari masyarakat, nilai positifnya pemerintah desa sudah melakukan uji coba dengan sesuai prosedur yang berlaku, akan tetapi terdapat nilai negatif dari masyarakat ketika melakukan uji coba pemerintah desa tidak menjalankan tugasnya dengan baik, dengan arti tidak disiplin waktu dan kepastian pelayanan sehingga menurut masyarakat inovasi pelayanan ini harus terus dikembangkan dan terus di perbaiki dari segi aparaturnya maupun dari pelaksanaannya.
5. *Observability* (kemudahan diamati), kemungkinan diamati pada inovasi pelayanan ini mendapat ulasan dari masyarakat terdapat faktor penghambat dari segi fasilitas di tempat pelayanan malam minggu, dan untuk kemudahan diamati menurut masyarakat tidak rumit karena inovasi pelayanan belum digitalisasi sehingga masyarakat tidak perlu mempelajari dengan rumit.

Sehingga jika dinilai berdasarkan 5 indikator keberhasilan suatu inovasi program dapat disimpulkan bahwa proses inovasi pelayanan pada Program Pentas Mami (pelayanan Administrasi Malam Minggu) di Desa Sumberwudi dapat dikatakan sudah baik dan terlaksana sesuai dengan tujuan terbentuknya program tersebut.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengenai Penerapan Program Inovasi “Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu” Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Desa Sumberwudi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Relatif Advantage (Keuntungan Relatif)
Dari index kepuasan masyarakat menilai 45% Pelayanan PENTAS MAMI sangatlah bermanfaat bagi masyarakat khususnya warga Desa Sumberwudi ,

dengan banyaknya warga yang produktif kerja mereka sangat terbantu dengan adanya inovasi pelayanan ini.

2. **Compability (kesesuaian)**
Dengan adanya pelayanan Pentas Mami ini bisa mengurangi penundaan pelayanan yang di inginkan masyarakat, mendukung peningkatan pelayanan yang baik, cepat , tepat waktu serta Fleksibel.
3. **Complexity (kerumitan)**
Untuk Kerumitan dalam menjalankan pelayanan ini menurut kepala desa tidak menemukan kerumitan dalam inovasi pelayanan Pentas Mami , karena inovasi ini tidak menggunakan aplikasi yang bersifat digital sehingga tidak memberatkan masyarakat untuk mempelajari aplikasi, namun ada beberapa yang masih kurang tertata dalam pembagian jobdest petugas balai desa.
4. **Triability (kemungkinan dicoba)**
dalam melaksanakan inovasi pelayanan pada malam minggu sudah berjalan dengan baik, pemerinnntah juga sudah melakukan sosialisasi dengan masyarakat serta sesama aparatur desa, dan untuk respon masyarakat bisa dibilang memberikan respon yang positif.
5. **Observability (kemudahan diamati)**
inovasi pelayanan malam minggu sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang di harapkan. Namun dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat, faktor penghambatnya seperti kelengkapan sarana prasarana untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan ini.

Saran

Seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang bermanfaat atau bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga , masyarakat, dan berbagai pihak yang terkait dengan penelitian tersebut . Setelah selesai pembahasan skripsi , peneliti mengemukakan saran berdasarkan temuan penelitian tesisnya, yaitu sebagai berikut:

1. Saran Untuk Perangkat desa Sumberwudi

Saran dari peneliti untuk perangkat desa Sumberwudi sebagai tempat dilaksanakan inovasi pelayanan Pentas Mami sebaiknya perangkat desa memberikan beberapa alat operasional sebagai alat penunjang kemajuan dalam menjalankan inovasi pelayanan Pentas Mami ini.

2. Untuk para petugas pelayanan, sebaiknya mengikuti pelatihan pelayanan administrasi terlebih dahulu agar petugas lebih berpengalaman dan lebih berkompeten.

Saran Untuk Peneliti berikutnya. Adapun saran–saran bagi peneliti selanjutnya ialah sebagai berikut:

Bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dapat membabarkan tujuan penelitian dan lebih fokus pada subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agtovia Frimayasa, S. ., (2017, September). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Journal Cakrawala, Vol XVII No.2*(1411-8629).

- Arnita Febriana Puryatama, T. N. (2020, April). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Studi Pemerintahan, Vol 3 No.1(2502-2539)*, 40-54.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Miles, M. B. (1994). *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Safroni, M. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi*. Indonesia Malang: Adit mediya.
- Suharyadi. (2007). *Kewirausahaan membangun usaha sukses sejak usia muda*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijanto, S. (2009). *Pengantar Enterpreneurship*. Jakarta: Grasindo.
- Winardi. (2008). *Manajemen Perubahan (Managemen of chang)*. Jakarta: Kencana.