TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA SEBERANG TALUK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

¹ Seping, ² Syofian

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

sepingg21@gmail.com syofian@lecturer.unri.ac.id

Pekanbaru, Riau, Indonesia

Abstract

Service innovation is an important thing to do to improve the quality of public services. The typology of innovation is a variety of new findings that are expected to provide more effective and efficient results. In this article, the author uses a qualitative research method with a study case approach. The findings of this study are that there is no program sustainability from the village government of Seberang Taluk for the 2019-present period. Seberang Taluk Village received an award as the best village in public service and transparency of information because it has fulfilled the facilities and infrastructure. Researchers use Mulgan and Albury's theory where successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and service methods that are the result of real development in efficiency, effectiveness, or quality of results. The findings of this research are that the village government of Seberang Taluk is very good in service, flexible, and transparent. The village government of Seberang Taluk can provide an example for other villages to innovate.

Keywords: *typology of innovations; village government*

Abstrak

Inovasi pelayanan hal yang penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tipologi inovasi merupakan keberagaman dari temuan-temuan baru yang diharapkan mampu memberikan hasil yang lebih efektif dan efisien. Dalam artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Temuan dari penelitian ini adalah tidak adanya keberlanjutan program dari pemerintahan Desa Seberang Taluk periode 2019-sekarang. Desa Seberang Taluk memperoleh penghargaan sebagai desa terbaik dalam pelayanan publik dan transparansi informasi dikarenakan telah memenuhi sarana dan prasarana. Peneliti menggunakan teori Mulgan dan Albury dimana inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Temuan dari penelitian ini adalah, Pemerintah Desa Seberang Taluk sangat baik dalam pelayanan, fleksibel, dan transparan. Pemerintah Desa Seberang Taluk dapat memberikan contoh bagi desa-desa lain dalam melakukan inovasi.

Kata Kunci: *inovasi; pemerintahan desa; tipologi inovasi;*

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Implementasi (*Undang-Undang Nomor 6 Tentang Desa*, 2016) memberikan ruang bagi Desa untuk berkreasi dengan dukungan anggaran yang berbeda dari kebijakan sebelumnya. Implementasi kebijakan desa juga ditekankan pada inovasi desa. Inovasi desa merupakan sebagian dari turunan kebijakan tentang desa. Inovasi desa diatur dalam keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2017 tentang Penetapan Pedoman Umum Program Inovasi Desa, praktik inovasi desa dan daerah tertinggal di Indonesia yang bertujuan untuk membangun tradisi berbagi gagasan, pengalaman, dan kerjasama antar desa. Sistem ini menjadi referensi yang tepat untuk menyusun Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Inovasi yang dibuat dalam upaya meningkatkan kualitas desa (Mulyanto, 2014).

Pada tahun 2018, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi memberikan penghargaan kesejumlah desa dari seluruh Indonesia, diantaranya: (1) Penerima penghargaan desa terbaik kategori penguatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa; (2) Penerima penghargaan desa terbaik kategori prioritas pembangunan dana desa dan padat karya tunai; (3) Penerima penghargaan desa terbaik kategori prakarsa dan inovatif; (4) Penerima penghargaan desa terbaik kategori layanan publik dan transparansi informasi (Ikhsan et al., 2020).

Penerima penghargaan desa terbaik pada tahun 2018 oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dominan dari pulau Jawa. Merupakan suatu pencapaian baik ketika salah satu desa di Provinsi Riau memasuki kategori tersebut. Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia dengan luas wilayah 87.024km². Provinsi Riau memiliki 10 kabupaten, 2 kota, 166 kecamatan, 268 kelurahan, dan 1591 desa. Dari 1591 desa di Provinsi Riau dan 74.957 desa di Indonesia. Desa Seberang Taluk merupakan desa yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi menjadi peringkat II terbaik dalam transparansi informasi dan layanan publik berskala nasional. Penghargaan tersebut diberikan oleh Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI di Jakarta pada tanggal 29 November 2018. Dasar pemilihan tersebut ialah, Desa Seberang Taluk telah melengkapi seluruh sarana dan prasarana dalam rangka kategori yang telah disebutkan, perangkat keras dimana antara kades dengan BPD. Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan adalah bagaimana tipologi inovasi pelayanan publik dan Faktor apa saja yang mendorong inovasi pelayanan publik di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas, perlu adanya sinergi di antara badan publik yang memiliki kewenangan serta standardisasi pelayanan. Kualitas tersebut tidak hanya berkaitan dengan masalah-masalah teknis tetapi juga berkaitan

dengan kualitas informasi itu sendiri. Hal ini menjadi penting karena akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas kinerja layanan informasi yang diberikan setiap badan publik sebagai penyedia jasa layanan (Mulyadi, 2015).

Suparlan dalam (Asih, 2019) menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Kotler mengklasifikasikan pelayanan menjadi dua, yaitu: (a) *High contact service*, yaitu sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut; (b) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah menjadi *front desk* yang termasuk dalam klasifikasi *low contact service* (Rahmi, 2019).

Inovasi dibutuhkan dalam setiap kegiatan termasuk pelayanan. Menurut Kim & Han dalam (Andhika, 2018) pengelolaan inovasi dapat ditarik atau didorong oleh kemampuan birokrasi untuk mengadopsi berbagai bentuk inovasi berdasarkan tingkat kebutuhan yang mendesak. Sehingga birokrasi lebih mudah untuk menanggapi kemungkinan tekanan dari internal dan eksternal. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya mengenai pemberi pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. (Atthahara, 2018).

Menurut Mulgan dan Albury Inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Abdullah et al., 2017). Tipologi suatu inovasi dapat dikategorikan sebagai inovasi: (1) Inkremental, yaitu berkembang sedikit demi sedikit secara teratur; (2) Radikal, yaitu sesuatu yang mendasar, amat keras menuntut perubahan, dan maju dalam bertindak; (3) Sistemik (transformatif), yaitu bersifat berubah-ubah (Wicaksono, 2019).

Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen : (1) *A new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki); (2) *Process innovation* (inovasi proses) misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk; (3) *Administrative Innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan; (4) *System Innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi; (5) *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*; (6)

Radical Change of rationality (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah (Putri, 2017).

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tipologi inovasi pelayanan publik di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi, kemudian hasilnya di gambarkan secara jelas sebagaimana kenyataan dilapangan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan faktor pendorong inovasi Desa Seberang Taluk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Seberang Taluk merupakan desa tertinggal pada Indeks Desa Membangun pada tahun 2017. Pada 2018, Desa Seberang Taluk memperoleh penghargaan terbaik kedua dalam pelayanan publik dan transparansi informasi. Capaian dari pemerintah Desa Seberang Taluk merupakan salah satu capaian yang luar biasa. Karena mampu membawa Desa Seberang Taluk untuk memperoleh penghargaan tingkat nasional. Desa Seberang Taluk memperoleh penghargaan itu tentunya karena telah memenuhi sarana dan prasarana.

Dalam pelayanan publik, Pemerintah Desa Seberang Taluk merupakan salah satu pemerintahan yang fleksibel. Dimana pelayanan dapat dilakukan ditempat lain selain balai desa. contohnya saja ketika berada di masjid. Masyarakat bisa langsung mendapatkan pelayanan yang dapat dilakukan diluar balai desa. Pemerintah Desa Seberang Taluk disetiap tahunnya, memasang baliho-baliho besar di jalan masuk ke Desa, Masjid, dan tempat-tempat lainnya. Baliho itu berisikan anggaran-anggaran yang didapatkan dan digunakan selama satu tahun. Itu merupakan bukti bahwa pemerintah Desa Seberang Taluk adalah pemerintahan yang transparan.

Dalam pembentukan aturan, maupun mengambil keputusan, pemerintah Desa Seberang Taluk mengajak warga dalam prosesnya. Karena bagi pemerintah Desa Seberang Taluk, warga perlu tau apa yang akan dikerjakan kedepannya, Pemerintah yang membuat namun pelaksanaannya nanti akan berdampak kepada masyarakat desa. Maka Peraturan Desa, Peraturan bersama Kepala Desa, Peraturan Kepala Desa, dan Keputusan Kepala Desa merupakan produk yang dibuat bersama masyarakat.

Tipologi Inovasi Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi

Tipologi inovasi merupakan keberagaman dari temuan baru maupun temuan lama yang diperbaharui guna menciptakan pelayanan yang lebih baik. Inovasi desa dalam layanan sosial dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi dan keterbukaan informasi pada tingkat desa. Menurut paradigma *Old Public Administration* (OPA), tujuan inovasi hanya menjalankan sistem dan aturan secara efektif; Pada paradigma *New Public Administration* (NPA), tujuan inovasi adalah menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma; Pada paradigma *New Public Management* (NPM), tujuan inovasi adalah meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja; dan pada paradigma *New Public Services* (NPS), tujuan inovasi adalah memenuhi kepentingan publik (Mulyadi, 2015). Perubahan cara pandang pada masalah yang ada memunculkan solusi masalah, seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 83 Tahun 2017.

Desa Seberang Taluk merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi yang memiliki prestasi dibidang pelayanan publik dan transparansi informasi. Dalam capaian prestasi tersebut tentunya tak lepas dari inovasi yang dilakukan di Desa Seberang Taluk khususnya dibidang pelayanan publik. Menurut Mulgan dan Albury Inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Abdullah et al., 2017).

Tabel 1. Status Desa Berdasarkan Indeks Desa Membangun (IDM) Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2017

NAMA DESA	IDM	STATUS
Bandar Alai	0,4238	Sangat Tertinggal
Pulau Kedundung	0,4324	Sangat Tertinggal
Pulau Aro	0,5366	Tertinggal
Seberang Taluk	0,5439	Tertinggal
Pulau Baru	0,5424	Tertinggal
Koto Tuo	0,4594	Sangat Tertinggal
Kopah	0,5127	Tertinggal
Jaya	0,6588	Berkembang
Munsalo	0,6013	Berkembang
Beringin Taluk	0,6613	Berkembang
Sawah	0,5354	Tertinggal
Koto Taluk	0,6162	Berkembang
Pulau Godang	0,5871	Tertinggal
Koto Kari	0,6502	Berkembang
Pintu Gobang	0,5672	Tertinggal
Jake	0,5865	Tertinggal

Sitorajo	0,5770	Tertinggal
Seberang Teluk Hilir	0,4747	Sangat Tertinggal
Titian Modang Kopah	0,5615	Tertinggal
Pulau Banjar Kari	0,5435	Tertinggal

Sumber : IDM Kabupaten Kuantan Singingi 2017

Berdasarkan tabel 1. IDM tahun 2017, Desa Seberang Taluk merupakan salah satu desa tertinggal. Menariknya, penghargaan desa inovasi yang dicapai oleh Desa Seberang Taluk yang merupakan desa tertinggal dan desa asli. Sedangkan, Inovasi desa biasanya muncul dari desa transmigrasi, bukan desa asli. Pada tahun 2018, Desa Seberang Taluk berhasil memperoleh penghargaan tersebut.

Proses dari pelayanan publik di Desa Seberang Taluk adalah membawa administrasi yang telah ditentukan, kemudian dikerjakan oleh Sekretaris Desa. Ketika masyarakat membawa persyaratan, surat yang diminta harus siap pada hari itu juga. Surat ini berlaku untuk surat-surat yang memang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa.

Produk dari pelayanan Publik di Desa Seberang Taluk adalah surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat kematian dan surat penguburan, serta surta-surat pengantar untuk pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kebijakan dari Pemerintah Desa Seberang Taluk khususnya Kepala Desa ialah tidak boleh perangkat desa menerima dari masyarakat apalagi meminta kepada masyarakat setelah melayani. Pemerintah Desa Seberang Taluk juga menekankan bahwa pelayanan dapat dilakukan dimana, dan kapan saja. Kepala Desa Seberang Taluk juga mengatakan bahwa masyarakat tidak boleh menunggu lama dalam pengurusan surat. Namun, pengurusan surat tanah mendapat pengecualian. Surat tanah hanya akan ditandatangani apabila perangkat desa (kepala dusun) turun bersama dalam pengukuran tanah.

Sistem dari pelayanan di Desa Seberang Taluk dikaitkan dengan tanggung jawab(alat) dari tiap-tiap layanan. Pelayanan dapat dilakukan walaupun diluar jam kantor. Dalam hal pendataan penduduk; Indeks Desa Membangun; dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan tanggung jawab dari Kasi Pemerintahan. Dalam pendataan calon usaha tani merupakan tanggung jawab Kasi Kesejahteraan. Tanggung jawab untuk mendampingi pengukuran tanah adalah Kepala Dusun. Kepengurusan administrasi surat-surat merupakan tanggung jawab Sekretaris Desa.

Metode atau cara memberikan layanan Layanan dari Desa Seberang Taluk sendiri dinilai masyarakat sangat fleksibel. Hal ini dikarenakan pengerjaannya dapat dilakukan dikantor maupun di rumah. Namun lebih diutamakan di kantor karena budaya masyarakat Desa Seberang Taluk tidak baik untuk mengurus di rumah warga. Apalagi perangkat desa khususnya Sekretaris Desa adalah laki-laki.

KESIMPULAN

Tipologi inovasi dalam penelitian ini adalah proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru dalam pelayanan desa. Penelitian ini menggunakan teori Mulgan dan Albury. Proses merupakan urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling terkait yang bersama-sama mengubah masukan menjadi luaran. Dalam hal ini merupakan peningkatan layanan dasar yang dilakukan Kepala Desa dan Aparatur Pemerintah Desa Kabupaten Kuantan Singingi. Produk merupakan barang atau jasa yang dapat diberikan dalam hal ini merupakan sistem keterbukaan informasi. Produk yang dihasilkan oleh Desa Seberang Taluk adalah laporan keuangan berupa baliho-baliho dan juga laporan tertulis mengenai keuangan. Selain itu, produk hukum juga menjadi produk dari pelayanan Pemerintah Desa Seberang Taluk seperti PERDES, Peraturan Bersama Kades, PERKADES, dan Keputusan Kades. Layanan merupakan kegiatan, perbuatan atau kinerja yang bersifat tidak nampak. Dalam hal ini merupakan pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. Dimana pelayanan di Desa Seberang Taluk dapat dilaksanakan dimana saja, bahkan di tempat ibadah sekalipun. Laporan kinerja pun tercantum dalam buku Desa Seberang Taluk. Metode prosedur atau cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini cara yang ditempuh Kepala Desa dan Aparatur Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi.

Peneliti menyarankan bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Seberang Taluk untuk diterapkan untuk seluruh Pemerintahan, baik desa maupun pemerintahan lainnya. Ajang perlombaan pelayanan publik menjadi suatu acuan bagi Pemerintah Desa lainnya untuk melakukan inovasi serta meningkatkan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. T., Supriyono, B., Muluk, M. . K., & Tjahjanulin, T. (2017). Innovation Typology of the Local Government in Educational Affairs. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 23(2).
<https://doi.org/10.20476/jbb.v23i2.9003>
- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*. <https://doi.org/10.35450/jip.v6i03.112>
- Asih, S. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Airlangga. *Agora Journal*.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*.
- Ikhsan, I., Syofian, S., & Utami, B. C. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara*, 13(1), 237–244.
<https://doi.org/10.31849/niara.v13i1.4141>
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*.

- Mulyanto. (2014). Indikator dan Karakteristik Pembangunan Desa sebagai Basis Implementasi atas Undang-Undang Desa. *Jurnal Universitas Sebelas Maret(UNS)* Surakarta.
- Putri, A. A. (2017). Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (Bppt) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(April), 1–11.
- Rahmi, A. (2019). Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang Panjang. In *e-Skripsi Universitas Andalas*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretitif, dan Konstruktif. In *Alfabeta*.
- Undang-Undang Nomor 6 tentang Desa. (2016). 1, 45–54.
<https://doi.org/10.1145/2904081.2904088>
- Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1 (2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>