

Pelaksanaan Inovasi Daerah di Bidang Pelayanan di masa Pandemi Covid-19

Umar Jani¹, Andi Alamsyah², Desi³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Buton

¹²³ Jl. Betoambari No.36, Lanto, Kota Bau-Bau, Sulawesi Tenggara 93724

email: umarjani852001@gmail.com¹; alamsyah203@gmail.com²; askal16basir@gmail.com³

Abstract

The quality of community service is a measure of the progress of the village government, because the community can judge whether the service system applied to the Batulo village office is adequate or not. So that the sub-district government's progress can be assessed by the services provided to the community. The type of research used is research, this qualitative method can be used to discover and understand something behind a phenomenon that is not yet known. The qualitative descriptive format aims to describe, summarize various conditions, situations or various phenomena of social reality that exist in society. Based on the research results, it can be concluded that the implementation of Service Innovation in Batulo Village, Baubau City is not optimal because there are innovations that have been realized as the tree of hope that the simataku program is unable to do. services in Batulo village improve because it doesn't work, the two existing innovations cannot be managed by employees

Keywords: Innovation; Public Service; Pandemic;

Abstrak

Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tolok ukur dari kemajuan pemerintah kelurahan, karena masyarakat dapat menilai bahwa sistem pelayanan yang diterapkan pada kantor kelurahan Batulo, apakah sudah memadai atau belum. Sehingga kemajuan dari pemerintah kecamatan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian Metode kualitatif ini dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Di Kelurahan Batulo Kota Baubau belum optimal karena adanya inovasi yang sudah dilakukan seperti pohon harapan kemudian program simataku tidak mampu membuat pelayanan di Kelurahan Batulo semakin membaik karena tidak berjalan, dua inovasi yang ada tersebut tidak mampu dijalankan oleh pegawai

Keywords: Inovasi; Pelayanan Publik; Pandemi;

*)Penulis Korespondensi
E-mail : askal16basir@gmail.com

Pembahasan

Pada tahun 2021 Pandemi Covid-19 belum dapat diatasi dengan maksimal sejak pertama kali di temukan di wuhan cina pada bulan desember tahun 2019 telah memakan korban jiwa yang cukup banyak, berbagai kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya memutus rantai penyebaran covid-19, mulai dari kebijakan mematuhi protokol kesehatan, *Stay At Home*, *Work From Home*, PSBB, *New Normal* bahkan sampai pada pemberian Vaksin, namun kebijakan tersebut belum mampu menjamin penularan atau penyebaran Covid-19 dapat di cegah. Sejak itu, berbagai upaya penanggulangan dilakukan pemerintah untuk meredam dampak dari pandemi Covid-19 di berbagai sektor.

Hampir seluruh sektor terdampak, tak hanya kesehatan, ekonomi tetapi sektor pelayanan publik juga mengalami dampak serius akibat pandemi Covid-19 dimana Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Noor, 2020). Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang berkeadilan merupakan penampilan dari pemerintahan yang memprioritaskan kepentingan masyarakat. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah perlu memfungsikan seluruh sektor sumber daya manusia, sumber daya alam dan sektor-sektor lain yang mampu memberi sumbangsih terhadap jalannya otonomi

daerah (Maryam, 2016). Hal ini perlu dijadikan sebagai fokus perhatian pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat secara terus menerus dan berkesinambungan untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat apapun dan bagaimanapun susunan maupun bentuk pemerintahan daerah yang otonom, sangat diprioritaskan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, sebab pelayanan merupakan parameter bagi efisiensi dan efektifitas sistem dan manajemen sebuah pemerintahan otonom.

Pemerintah Kelurahan Batulo berada dalam wilayah Kecamatan Wilio Kota Baubau lebih diarahkan terhadap terwujudnya pemerintahan yang demokratis, terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mempertinggi tingkat kesejahteraan rakyat dan kemandirian perkembangan dan pembangunan daerah serta terwujudnya keserasian antara pemerintah pusat dan daerah sehingga dimasa pandemi Covid-19 ini, Pemerintah kelurahan harus senantiasa melakukan inovasi atau pembaharuan dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintah daerah. Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah khususnya perbaikan kualitas pelayanan. (Kurniawan, 2017)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah disebutkan bahwa, Inovasi Daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan Pelayanan Publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing Daerah. Sejalan dengan itu, usulan Inovasi Daerah, melainkan dibuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mengusulkan Inovasi Daerah. (Kristanto, 2018)

Inovasi atau perubahan yang dilakukan di Kelurahan Batulo seharusnya dapat memberikan kemudahan atau kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bentuk dan jenisnya. Di samping itu juga aparatur kecamatan dapat memberikan pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang membutuhkan administrasi kependudukan

Berdasarkan kenyataan yang ditemui di lapangan bahwa dalam pengurusan administrasi kependudukan di kelurahan Batulo terkesan lambat dan masih dilakukan secara manual, sehingga masyarakat menunggu lebih lama dan dalam waktu yang tidak dapat ditentukan. Oleh karena itu, urusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat tentunya tertunda karena harus menunggu selesainya pelayanan administrasi. Terhadap hal ini pemerintah kelurahan juga perlu melakukan inovasi atau perubahan terhadap sistem pelayanan agar dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan surat-surat yang diperlukan dari pihak kelurahan

Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tolok ukur dari kemajuan pemerintah kelurahan, karena masyarakat dapat menilai bahwa sistem pelayanan yang diterapkan pada kantor kelurahan Batulo, apakah sudah memadai atau belum. Sehingga kemajuan dari pemerintah kecamatan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di samping itu juga apakah pemerintah kelurahan senantiasa memperhatikan secara serius terhadap berbagai kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat setempat, terutama yang berhubungan dengan masalah pengurusan administrasi dan sebagainya

Metode

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian Metode kualitatif ini dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat (Gunawan, 2014). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 9 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dimana dalam hal ini peneliti akan memilih sampel yang dipandang lebih tahu, maka pilihan akan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemandirian peneliti dalam memperoleh data (Soendari, 2010).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan informan secara individual dengan tetap mengacu pada panduan wawancara yang disusun secara terbuka, Observasi (pemantauan) yaitu mengamati aktifitas, kejadian, dan interaksi kehidupan masyarakat, Kajian Dokumentasi, hal ini merupakan upaya untuk mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku panduan organisasi atau program,

laporan kegiatan, evaluasi program, maupun jenis dokumentasi lainnya.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui tahapan sebagai berikut: (1) Melakukan telaah data, yaitu berupa penyajian hasil data secara menyeluruh, baik dari hasil wawancara maupun dokumentasi, (2) Reduksi data, (3) Penyusunan ke dalam satuan-satuan, (4) Kategorisasi, (5) Pemeriksaan keabsahan data, yaitu upaya menentukan data yang masuk memenuhi syarat penelitian atau belum, sehingga kalau belum maka dapat disempurnakan, dan (6) analisa dan penafsiran data

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Oleh karena itu pelaksanaan inovasi Daerah dalam Bidang Pelayanan dimasa pandemai Covid-19 dapat dilihat dari :

a. Kompetensi Inovasi

kompetensi pegawai di kelurahan Batulo dalam melalukana inovasi masih kurang optimal, banyak pegawai yang saat ini tidak mampu memberikan ide dan sarannya kepada organisasi untuk meningkatkan pelayanan. Dalam Masa Pandemi Seperti sekarang ini bahwa seharunsya pegawai dituntut untuk labih keratif dan Inovatif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering dugunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, Kompetensi pegawai harus mendapatkan perhatian agar pelayanan keapda masyarakat dapat maksimal.

b. Pemanfaatan dan Pengembangan jaringan informasi

Pemanfaatan dan pengembangan jaringan Informasi dampaknya sudah dirasakan walaupun belum merata. Banyak permasalahan berkaitan dengan hal tersebut, Masalah lain yang terjadi adalah sulitnya pengawasan yang dilakukan, hal ini dikarenakan mekanisme yang belaku di Kelurahan Batulo sudah melakukan pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, kemudian menggunakan beberapa aplikasi yaitu dalam kearsipan, keuangan, dan Sistem Informasi Kelurahan (Simataku), juga beberapa pekerjaan saat ini diselesaikan dengan teknologi informasi seperti dengan komputer dan jaringan internet. Dalam era globalisasi, teknologi informasi jaringan komputer memegang peranan penting. Keberhasilan dalam menguasai teknologi informasi dan jaringan komputer akan menentukan keberhasilan seseorang/ institusi maupun industri dalam berkompetisi di era globalisasi. Sesudah memiliki sistem informasi jaringan:

- 1) Data akurat mudah dipakai secara bersama
- 2) Data bisa dilihat secara cepat dan tepat tanpa harus menunggu proses update
- 3) Proses backup data lebih mudah dan data tersimpan dengan aman.
- 4) Perangkat seperti printer, cdroom dapat dishare digunakan bersama
- 5) Menurunkan biaya operasional perusahaan yang sangat tinggi dan efisiensi dalam penggunaan telepon
- 6) Resiko kehilangan data komputer menjadi sangat kecil sekali
- 7) File-file data dapat disimpan pada server, sehingga data dapat diakses dari semua client menurut otorisasi sekuritas dari administrator, yang dapat dibuat berdasarkan struktur organisasi perusahaan sehingga keamanan data terjamin.
- 8) Komunikasi antar karyawan dapat dilakukan dengan menggunakan messenger, e-mail.
- 9) Server kantor pusat dapat berfungsi sebagai bank data untuk kantor cabang

c. Peningkatan kapasitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa dampaknya sudah dirasakan walaupun belum merata. Banyak permasalahan berkaitan dengan

Peningkatan Kapasitas, Masalah lain yang terjadi adalah sulitnya beradaptasi dengan Covid-19, meskipun telah mematuhi protokol Kesehatan akan tetapi kurang mampu mengekspresikan kemampuan yang dimiliki karena bekerja dibawah kekhawatiran akan penyebaran Covid-19. Oleh karena itu dengan memanfaatkan sistem informasi, pegawai Kelurahan Batulo dapat lebih tenang dalam bekerja, namun Sistem informasi (Simatku) juga belum berjalan optimal karena ketersediaan sarana dan prasarana penunjang juga yang belum memadai seperti jaringan yang terkadang tidak bagus, gangguan komputer yang digunakan serta kemampuan pegawai yang terbatas.

d. Pemantauan

Dalam Hal Pemantauan belum dilakukan karena kita ketahui bersama bahwa di masa pandemi Covid-19 dimana kita diharuskan mematuhi protokol kesehatan, Jaga jarak sehingga mengakibatkan proses pemantauan juga tidak berjalan dengan baik dimana tindakan Pengawasan sangatlah diperlukan untuk menjaga agar pelaksanaan kegiatan pemerintahan berjalan sesuai dengan perencanaan dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Perencanaan tersebut dapat diartikan sebagai fungsi manajemen yang menentukan strategi terbaik dan taktik untuk mencapai tujuan dan target dalam organisasi. Selain itu, dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dan juga pemerintahan yang bersih dari tindakan – tindakan yang tidak diinginkan Berdasarkan hasil observasi dilakukan maka ditemukan tidak adanya pengawasan yang dilakukan pihak dinas, hal ini dikarenakan tidak ada bantuan yang diberikan oleh pemerintah sehingga tidak pemerintah atau pihak dinas merasa tidak perlu adanya pengawasan. Oleh karena itu sudah sepatutnya pemerintah semakin meningkatkan bantuan berupa finansial, penyuluhan serta pelatihan bagi kelurahan agar mampu berinovasi.

Jika dilihat dari hasil penelitian diketahui bahwa adanya inovasi yang dilakukan di Kelurahan Batulo ini belum menunjukkan perbaikan pelayanan. Hal ini dikarenakan ketidaksiapan pegawai dalam menjalankan inovasi dalam pelayanan tersebut sehingga pegawai tidak mampu menjaga dan menjalankan inovasi yang sudah ada dan akhirnya tidak di gunakan secara optimal. kompetensi SDM mempunyai berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan khususnya di kelurahan

Kesimpulan

Dalam penanganan pandemic covid-19 ini pemerintah melakukan kolaborasi bersama KNPI Gianyar yang mewadahi pemuda di seluruh wilayah Kabupaten Gianyar. Program yang dilaksanakan pemerintah ini menghasilkan Kerjasama yang focus pada pencegahan penularan covid-19 dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berwujud aplikasi karina.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Di Kelurahan Batulo Kota Baubau belum optimal karena adanya inovasi yang sudah dilakukan seperti pohon harapan kemudian program simataku tidak mampu membuat pelayanan di Kelurahan Batulo semakin membaik karena tidak berjalan, dua inovasi yang ada tersebut tidak mampu dijalankan oleh pegawai, hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut :

1. Kompetensi Inovasi ditemukan bahwa kompetensi pegawai dalam berinovasi memang masih belum optimal karena tidak semua pegawai di Kelurahan batulo mampu memberikan ide dalam pengembangan pelayanan disini, sudah 2 kali ada inovasi pelayanan mulai dari pohon harapan hingga sistem informasi kependudukan yaitu Simataku, tapi itupun tidak berjalan karena memang kurang dukungan dari pegawai sendiri.
2. Pemanfaatan dan Pengembangan jaringan informasi ditemukan bahwa di Kelurahan Batulo sudah melakukan pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, kemudian menggunakan beberapa aplikasi yaitu dalam kearsipan, keuangan, dan Simataku, juga beberapa pekerjaan saat ini diselesaikan dengan teknologi informasi seperti dengan komputer dan jaringan internet. Dalam era globalisasi, teknologi informasi jaringan komputer memegang peranan penting. Keberhasilan dalam

menguasai teknologi informasi dan jaringan komputer akan menentukan keberhasilan seseorang/ institusi

3. Peningkatan kapasitas ditemukan bahwa Untuk kesedian pegawai dalam menampung keluhan dari masyarakat sehubungan pelaksanaan pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Masih banyak keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan sudah dapat ditanggapi secara baik.
4. Pemantauan masih belum optimal hal ini terbukti dari banyaknya inovasi pelayanan yang sudah di buat namun tidak berjalan dengan baik. Pengawasan juga memiliki fungsi yang telah dirumuskan seringkali kurang menyeluruh semua program, secara garis besar dan kecil.

Ucapan Terimakasih

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan artikel yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi Daerah Di Bidang Pelayanan Dimasa Pandemi Covid-19”. Artikel ini dapat diselesaikan dengan baik, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak

Daftar Pustaka

- Gunawan, I. (2014). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. In *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Jurnal of Public Administration and Local Governance*.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat justisIA:Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.
- Noor, M. (2020). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik di Era New Normal. *Majalah Ilmiah FISIF UNTAG Semarang*.
- Soendari, T. (2010). Metode Penelitian Deskriptif. *Universitas Pendidikan Indonesia*.