

INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI 30 DETIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA PANGKAHKULON KECAMATAN UJUNPANGKAH KABUPATEN GRESIK

Citra Ayu Foni Andiyana

13040674005 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) citrafoni@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa, Kantor Pemerintahan Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas, berupaya memberikan respon terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan membuat Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menjelaskan inovasi serta kendala apa saja yang terdapat pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik.

Berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17), yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*, serta mendeskripsikan kendala-kendala yang dapat menghambat dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik dari atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17) yaitu 1) *Relative Advantage*, inovasi ini memiliki keunggulan dibanding dengan sebelum adanya inovasi, seperti waktu pelayanan yang cepat dan singkat. 2) *Compatibility*, sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. 3) *Complexity*, mekanisme dan prosedur proses penyelesaian surat-surat melalui inovasi ini tidak terdapat kerumitan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat. 4) *Triability*, pada inovasi ini yang awalnya dari tahap uji coba lalu mendapat respon positif dari masyarakat sehingga inovasi yang awalnya menggunakan *word* dan *excel* ini dikembangkan lagi menjadi lebih cepat melalui *localhost* dengan sistem *database*. 5) *Observability*, dalam inovasi ini dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun terdapat beberapa kendala yaitu Sumber Daya Manusia terkait kurangnya pemahaman tentang aplikasi inovasi. Kendala berikutnya yaitu sumber dana, dimana inovasi ini tidak mendapat dukungan dana dari desa tetapi dari swadaya masyarakat, pinjaman dan sumbangan sukarela. Serta terdapat kendala lain terkait sarana prasarana.

Kata Kunci: Inovasi, Layanan Administrasi 30 Detik

Abstract

As instance providers of public services at the village level, the Office of Government Pangkahkulon Subdistrict of Ujungpangkah Gresik in efforts to create quality service, seeks to respond to the needs and public complaints with made the innovation that we can called Innovation Services Administration 30 Seconds "Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik". The purpose of this study is to describe and explain the innovation and the obstacles that constraints contained in the Innovation Services Administration 30 Seconds to improve the quality of services at the Office of Village Pangkahkulon Subdistrict Ujungpangkah Gresik.

Based on innovation's attributes by Rogers, Suwarno stated (2008:17) consisting of relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability and to describe the obstacles that could hinder the implementation of Innovation Services Administration 30 Seconds at the office of village Pangkahkulon Subdistrict Ujungpangkah Gresik. The type of research used in this research is

descriptive qualitative approach used it. Data analysis technique performed with data collection, data reduction, data display and conclusion. The results showed that administration service innovation from innovation's attributes by Rogers, Suwarno stated (2008:17): 1) Relative Advantage, this innovation has the advantage than before administration service innovation applied, such as time of services more fast and short. 2) Compability, according to the needs and demands of the public who wants to get good services and fast. 3) Complexity, mechanisms and procedures for completion of securities through this innovation there is no problem anymore and it can be easy to understand by the public. 4) Triability, this innovation is originally from the stages of trials then received positive responses from the public and community, with the result that the innovation initially use this word and excel further developed faster through localhost with the database system. 5) Observability, in this innovation we can be said that we can observed easily and it has been in line with public's needs and expectation. Unfortunately, there are some problems that this innovation can deny such as human resources related to lack of understanding of the application of innovation. The next problem is the source of funds, where the innovation is not received financial support from the village but from non-governmental, voluntary loans and donations and there is another problems about infrastrustrues.

Keywords: Innovation, Administration Services 30 Seconds

PENDAHULUAN

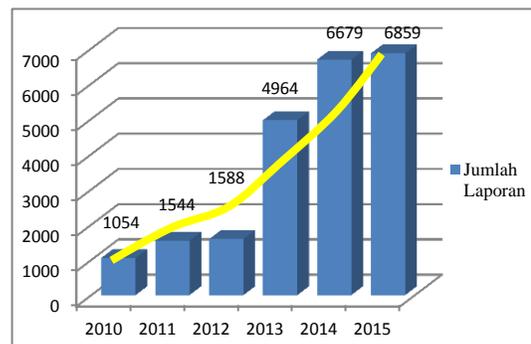
Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik bagi seluruh warga negaranya. Satu hal terpenting yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari keberadaan pemerintah dan birokrasi adalah pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin sentral dan strategis karena masyarakat yang semakin cerdas dan kebutuhan yang semakin meningkat sehingga masyarakat seringkali menuntut adanya pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah menurut level dan jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, warga negara, instansi pemerintah, badan usaha, dan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari kedua definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan yakni orang, masyarakat, badan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihindari karena merupakan suatu kewajiban untuk menciptakan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. Namun masih banyak masalah yang muncul terkait pelayanan publik. Faktanya ditunjukkan dari data yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI tentang laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berikut grafik pengaduan masyarakat periode tahun 2010 hingga tahun 2015 :

Grafik 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat
Tahun 2010-2015



Sumber: Ombudsman RI

Grafik 1.1 diatas dapat diketahui bahwa Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga pengawas pelayanan publik di pusat yang menerima pengaduan dari masyarakat pada tahun 2010 sampai 2015 menerima sejumlah pelaporan dari seluruh indonesia terkait dengan pelayanan publik. Pada periode 2010 sampai 2011, terjadi peningkatan pelaporan yaitu dari 1.054 laporan menjadi 1.544 laporan. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2012 mengalami kenaikan sebesar 44 pengaduan jadi total tahun 2012 sebesar 1.588. Puncaknya pada tahun

2013 dan diikuti hingga tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2013 diketahui total ada 4.964 laporan, tahun 2014 sebesar 6.679 laporan dan yang terakhir tahun 2015 sebesar 6.859. Fakta lain bahwa pelayanan di Indonesia kurang melakukan perubahan kearah perbaikan dikuatkan dengan data yang dikeluarkan oleh *Global Innovation Index* (GII) tahun 2016. Dalam *The Global Innovation Index* (GII) 2016 terlihat bahwa Indonesia menduduki peringkat ke 88 dari 128 negara dengan skor 29,07 dari rentang skor antara (0 – 100). Secara singkat penilaian ini didasarkan pada inovasi baik pada sektor bisnis maupun pada kemampuan pemerintah untuk mendorong dan mendukung inovasi melalui kebijakan publik. (Sumber: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>, diakses 23 September 2016).

Dari kedua fakta di atas tersebut sebenarnya masih banyak fakta lain yang menguatkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih perlu perbaikan yang ekstra. Jadi pemerintah harus lebih bekerja keras dalam mewujudkan pelayanan publik yang berstandar tinggi atau berkualitas agar dapat memuaskan dan mensejahterakan masyarakat. Banyaknya tuntutan dari masyarakat mendorong pemerintah untuk lebih responsif. Bentuk responsifitas pemerintah dalam menangani tuntutan terkait pelayanan publik adalah melalui inovasi pelayanan. Dalam sektor publik diperlukan adanya perkembangan dan perubahan.

Saat ini berbagai inovasi pelayanan publik sedang digalakkan diberbagai penjuru Indonesia sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Khususnya inovasi pelayanan publik ditingkat pemerintah daerah yaitu tingkat Kecamatan dan tingkat Kelurahan/Desa. Yang pertama, kita mengenal program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana merupakan inovasi pelayanan dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan/ non perizinan di tingkat kecamatan khususnya kecamatan yang jauh dari kantor pemerintahan kabupaten/kota. Yang kedua, kita mengenal program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) di Kabupaten Lamongan dimana merupakan pengolahan administrasi Desa mencakup keuangan, pertanahan, potensi Desa, surat menyurat secara efektif dan efisien dengan berbasis teknologi elektronik.

Terdapat juga inovasi lainnya, salah satunya kabupaten yang memiliki inovasi yaitu di Kabupaten Gresik tepatnya berada di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Inovasi pelayanan publik di Desa Pangkahkulon sangat menarik, karena mengandalkan proses penyelesaian pengurusan administratif yang cepat. sebelum adanya

Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik, pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Pangkahkulon masih bersifat menetik manual sehingga prosesnya memakan waktu yang cukup lama, belum lagi dengan masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang lengkap jadi tidak dapat dipungkiri adanya antrian dari masyarakat yang ingin mengurus surat. Berbeda halnya dengan setelah adanya inovasi ini, proses penyelesaian surat dapat dilakukan lebih cepat sehingga tidak terlihat lagi adanya antrian di kantor Desa Pangkahkulon. Cepatnya waktu penyelesaian pembuatan surat tersebut mengantarkan Desa Pangkahkulon menjadi juara pertama dalam kompetisi Desa terbaik se-Kabupaten Gresik pada tahun 2016. Tidak hanya itu, inovasi layanan ini pun dapat mengantarkan Desa Pangkahkulon untuk mewakili Kabupaten Gresik dalam kompetisi perlombaan Desa terbaik tingkat Provinsi Jawa Timur.

Desa Pangkahkulon ini memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tidak di pungut biaya serta dengan tidak mempersulit urusan yang mudah. Sehingga diharapkan masyarakat Desa yang notabene kalangan ekonomi menengah kebawah seperti petani, buruh tani, petambak maupun nelayan tidak merasa dipersulit serta dapat memudahkan dalam penyelesaian pengurusan surat-surat administrasi. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon meliputi: pengurusan surat pengantar untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat domisili penduduk, surat kehilangan, surat keterangan umum, surat keterangan KTP, surat keterangan usaha, surat keterangan waris kematian, surat keterangan tidak mampu. Program layanan ini beroperasi sejak awal tahun 2016 tepatnya bulan Januari. Dalam pengoperasiannya layanan ini memiliki aplikasi agar mempercepat proses penyelesaian surat-surat, aplikasi ini dibuat oleh warga Desa Pangkahkulon sendiri yang memiliki keahlian dibidang IT, namun aplikasi ini hanya bersifat internal serta *offline* dimana pegawai kantor Desa Pangkahkulon saja yang dapat mengaksesnya sehingga masyarakat diluar tidak dapat mengaksesnya karena tidak dihubungkan dengan jaringan lain.

Dalam perjalanannya, Desa Pangkahkulon mendapatkan kunjungan dari daerah lain seperti dari Kaimana Provinsi Papua, Sijunjung Provinsi Sumatra Barat, Mamuju Provinsi Sulawesi Barat, dan Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan maupun dari daerah di Jawa Timur sendiri. Hal ini dikarenakan dalam mewakili Kabupaten Gresik di ajang perlombaan Desa terbaik di tingkat Provinsi Jawa Timur, Desa Pangkahkulon berhasil merebut Juara 3 besar pada Lomba Desa dan Kelurahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016. Menurut Surat

Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/383/KPTS/013/2016 Tentang Pemenang Lomba Desa dan Kelurahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016.

Selain itu Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik ini merupakan inovasi pertama yang ada di Kabupaten Gresik. Dengan munculnya inovasi ini di awal tahun 2016 serta dapat dikatakan bahwa inovasi ini tidak ada di desa lain maka dapat dipastikan dalam pengembangannya masih perlu peninjauan kembali dan perbaikan aplikasi agar lebih sempurna. Oleh sebab itu inovasi ini perlu dilakukan penelitian lebih dalam bagaimana gambaran Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik dan bagaimana proses pelaksanaannya sebagai wujud pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul “ Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik “.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara jelas mengenai Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik serta mendeskripsikan kendala yang terdapat dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi Penelitian ini berada di Kantor Desa Pangkahkulon. Sementara itu, yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Fokus penelitian menggunakan atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17). Dimana atribut inovasi rogers sebagai berikut:
 - a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
 - b. *Compatibility* (Kesesuaian)
 - c. *Complexity* (Kerumitan)
 - d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)
 - e. *Observability* (Kemudahan Diamati)
2. Deskripsi mengenai kendala-kendala yang dapat menghambat inovasi ini yaitu sumber daya manusia, sumber dana, dan kendala lain terkait sarana prasarana.

Sumber data diperoleh menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, adapun teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menurut Sugiyono (2010: 246) yaitu *Data*

collection, Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing and Verifying.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik adalah pembaharuan terhadap pelayanan administrasi desa yang berhubungan dengan surat-surat yang hanya membutuhkan waktu singkat yang diharapkan pemerintahan desa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta efektif dan efisien. Awal pelaksanaan Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik ini yaitu pada bulan Januari tahun 2016. Keberadaan inovasi ini merupakan inovasi internal yang dilakukan pihak pemerintahan Desa Pangkahkulon yang bekerjasama dengan Badan Permusyawaratan Desa Pangkahkulon (BPD) dengan alasan untuk dapat mencakup seluruh warga yang sulit mengurus surat-surat karena keterbatasan waktu yang notabene bermata pencaharian petani, buruh tani, nelayan, dan pedagang.

Inovasi ini dilakukan sebagai bentuk respon terkait permasalahan dalam pelayanan administrasi saat sebelum adanya inovasi yang diberikan oleh kantor Desa Pangkahkulon sebagai bentuk pelayanan publik. Berbeda dengan sebelum adanya Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik, pelayanan Desa Pangkahkulon masih melalui pengetikan manual sehingga waktu dalam penyelesaian surat-surat masih memerlukan waktu cukup lama yang mengakibatkan antrian. Keberadaan inovasi ini merupakan inovasi internal Desa Pangkahkulon dengan alasan untuk merangkul masyarakat dalam pengurusan surat karena keterbatasan waktu yang dimiliki. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik sendiri merupakan program layanan administrasi dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dimana prosedur yang harus dilakukan oleh warga sebagai pemohon yakni melengkapi persyaratan seperti pengantar RT/RW, photo copy KTP, KK, PBB dan berkas lainnya. Pada proses pelayanannya, pemohon yang mengajukan permohonan surat akan ditunjukkan melalui televisi android besar terkait surat yang dipilih dan ditunjukkan apakah ada yang salah dalam data dari pemohon. Sejak di *launching* inovasi ini telah menjadi desa jujukan dari desa atau daerah lain untuk *workshop* dan studi banding terkait Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik serta mengantarkan Desa Pangkahkulon menjadi juara ditingkat Kabupaten dan bahkan juga ditingkat Provinsi dan dengan diraihnya juara maka Desa Pangkahkulon mendapatkan piala dan penghargaan.

1. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Kantor Desa Pangkahkulon

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Pada atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik. Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain waktu pelayanan yang terbilang cepat yaitu hanya memerlukan waktu 30 detik saja dalam pencetakan surat yang diminta oleh masyarakat. Waktu pelayanan yang singkat ini dilatarbelakangi oleh tahapan pelayanan yang sederhana namun tepat guna dalam mengoptimalkan pemakaian IT. Pada pelayanan di Desa pangkahkulon terdapat pilihan pelayanan surat-surat yang meliputi pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau surat pengantar ke kepolisian saja, surat domisili penduduk, surat kehilangan, surat keterangan umum, surat keterangan KTP, surat keterangan usaha, surat keterangan waris kematian, surat keterangan tidak mampu. Dari pilihan surat-surat tersebut masyarakat hanya tinggal datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan yang lengkap setelah itu dapat langsung dilayani dan dicetak hanya dengan waktu 30 detik saja. Dengan waktu yang singkat tersebut, secara tidak langsung juga dapat memberikan kepastian waktu bagi pemohon, terlebih lagi bagi pemohon yang tidak memiliki banyak waktu luang, dikarenakan notabene mata pencaharian masyarakat Desa Pangkahkulon adalah petani, buruh tani, nelayan, dan petambak.

Kemudahan dalam hal persyaratan untuk mengurus surat-surat tersebut adalah hanya dengan membawa surat pengantar RT/RW, *Photo Copy* KK, *Photo Copy* KTP, *Photo Copy* PBB dan kelengkapan berkas lainnya. Melalui Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik masyarakat serta petugas dapat diberikan kemudahan dengan hanya menetik NIK (Nomor Induk Kependudukan) setelah itu nama dan keterangan pendukung lain akan muncul sendiri di surat yang diminta oleh pemohon sehingga surat tersebut bisa langsung dicetak dan dimintakan ke Kepala Desa setelah itu dapat langsung dibawa pulang oleh pemohon.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Pada atribut inovasi *compatibility* atau kesesuaian, Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pengurusan surat-surat adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang fleksibel. Semua kebutuhan masyarakat akan layanan pengurusan surat-surat tersebut telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik. Hal ini dibuktikan dengan waktu pelayanan dalam Inovasi ini yang singkat, yaitu hanya 30 detik saja, namun inovasi yang paling terbaru ini malah hanya membutuhkan waktu 10 detik saja. Kemudian persyaratan yang dibawa pun mudah yaitu surat pengantar RT/RW, *Photo Copy* KK, *Photo Copy* KTP, *Photo Copy* PBB dan kelengkapan berkas lainnya.

Selain itu kehadiran Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik juga disesuaikan dengan SOTK (Susunan Organisasi dan Tata Kerja) yaitu standar pelayanan di atur oleh pemerintah bahwa setiap tahun itu harus ada perubahan dalam artian perubahan yang positif. Hal ini membuat keterkaitan antara pemerintah desa dengan Badan Permusyawaratan Desa untuk membantu pelaksanaan inovasi ini berjalan dengan baik sehingga mengakibatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik atribut inovasi *complexity* atau kerumitan bahwa terkait dengan mekanisme, prosedur atau tata cara pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan sebelum adanya inovasi ini. Seperti halnya pengurusan surat-surat. Dikarenakan ada perlakuan yang cepat dalam pengurusannya dan juga ada surat yang tidak bisa mendapat perlakuan cepat melalui inovasi yakni untuk surat waris.

Dikarenakan surat waris memerlukan waktu cukup lama terkait adanya perlakuan lain dan adanya kesepakatan anggota keluarga dengan cara musyawarah yang membutuhkan waktu serta tanda tangan persetujuan. Kerumitan selanjutnya terkait sumber daya manusia yang kurang dikarenakan tidak semua perangkat desa paham dan mampu akan IT, padahal inovasi ini bergelut dengan IT. Dan kerumitan yang terakhir terkait dana atau anggaran untuk pengembangan berkelanjutannya inovasi 30 detik. Karena seperti yang disampaikan bahwa dalam keikutsertaan Desa Pangkahkulon dalam lomba itu tidak luput dari swadaya masyarakat dan pinjaman

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Berdasarkan atribut inovasi *triability* dapat diketahui bahwa pihak Kantor Desa Pangkahkulon yang bekerjasama dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) telah melakukan uji coba terkait hadirnya Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik. Hal ini cukup beralasan karena para pihak yang terlibat juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat jadi dilakukannya uji coba untuk mengetahui seberapa efektif dan efisienkah inovasi ini untuk diterapkan kepada masyarakat, serta pihak Kantor Desa Pangkahkulon dengan BPD juga mengetahui bagaimana kemampuan para aparatur penyedia layanan sehingga dilakukan *training* agar inovasi dan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Disamping terdapat *training* untuk para aparatur juga terdapat sosialisasi yang dilakukan pihak Kantor Desa Pangkahkulon terkait Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik secara berkelanjutan melalui Jam'iyah tahlil setiap hari kamis malam jumat.

Dimana saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Maka dari itulah Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik bertransformasi menjadi lebih baik lagi dengan hanya membutuhkan waktu 10

detik saja dimana inovasi 10 detik ini bernama "DesaKita".

e. Observability (Kemudahan Diamati)

Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik dapat dengan mudah diamati oleh orang lain. Hal ini dikarenakan dapat secara langsung mengamati inovasi tersebut saat melakukan pengurusan surat-surat administrasi di Kantor Desa Pangkahkulon. Kemudahan diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana serta mekanisme yang mudah. Dikarenakan untuk prosedur pelayanan sama seperti sebelum adanya inovasi yaitu yaitu pemohon datang dengan membawa persyaratan untuk mengurus surat selanjutnya dilakukan verifikasi berkas kalau sudah lengkap maka dapat langsung diproses dan dicetak. Namun untuk mekanisme ada sedikit perbedaan yaitu dalam penyelesaian surat lebih cepat dibanding sebelum adanya inovasi, dikarenakan surat tidak lagi diketik secara manual namun tinggal memilih di aplikasi dan memasukkan nomor NIK dan tujuan setelah itu bisa langsung dicetak dan dimintakan tanda tangan Kepala Desa.

Pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik ini masyarakat dapat secara langsung melihat proses suratnya yang sedang diproses melalui televisi android besar yang telah disediakan diruang tunggu.

2. Kendala Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Kantor Desa Pangkahkulon

a. Sumber Daya Manusia

Pada Inovasi Layanan Administrasi di Desa Pangkahkulon, membuktikan bahwa masih terdapat beberapa aparatur desa yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT. Dan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya, hal ini justru mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Desa Pangkahkulon. Namun disisi lain, pihak pemerintahan Desa Pangkahkulon berniat mengadakan *training* atau pelatihan untuk para aparatur khususnya yang berhubungan langsung melayani surat-surat.

b. Sumber Dana

Pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon membuktikan bahwa anggaran dari desa tidak ada. Jadi pengumpulan anggaran dari swadaya masyarakat, sumbangan sukarela serta pinjaman. Sehingga diharapkan adanya peran aktif, ketulusan dan keikhlasan dari pemerintahan desa dengan masyarakat Desa Pangkahkulon untuk saling bekerjasama dalam mengembangkan inovasi ini.

c. Kendala Lain

Pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik terdapat kendala lain seperti kurangnya pemahaman tentang persyaratan kelengkapan surat sehingga masyarakat harus balik lagi untuk melengkapinya. Kendala selanjutnya terkait listrik padam sehingga proses berjalannya pelayanan terhambat karena seperti komputer, laptop membutuhkan aliran listrik. Kendala terakhir terkait tanda tangan seorang Kepala Desa atau Sekretaris Desa pada form surat, jika kedua dari pimpinan tersebut tidak berada ditempat, dengan terpaksa surat yang diurus tidak akan selesai saat itu juga. Padahal setiap surat penting harus ada tanda tangan serta stempel yang membuktikan orisinalitas dan legalitas surat.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008: 17) terkait Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon, sebagai berikut:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif). Adanya waktu pelayanan yang terbilang cepat. Waktu pelayanan singkat ini dilatarbelakangi oleh tahapan pelayanan yang sederhana namun tepat guna dalam mengoptimalkan penggunaan IT.
- b. *Compatibility* (kesesuaian) keputusan pihak pemerintahan Desa Pangkahkulon membentuk inovasi ini telah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat.
- c. *Complexity* (kerumitan) ditunjukkan pada mekanisme dan prosedur dalam

pelaksanaan pelayanan melalui inovasi Layanan Administrasi 30 Detik tidak terdapat kerumitan hanya saja terkadang beberapa masyarakat masih belum paham syarat untuk mengurus surat.

- d. *Triability* (kemungkinan dicoba) Melalui tahapan uji coba sejauh mana inovasi ini dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Sehingga adanya respon positif dari masyarakat yang menjadikan pemerintahan desa terus mengupayakan penyempurnaan sistem aplikasi yang awalnya 30 detik melalui *word* dan *excel* yang kemudian di sempurnakan ke aplikasi *localhost* dengan sistem *database* tanpa *loading* dan lebih cepat yang dinamakan aplikasi “DesaKita”.
 - e. *Observability* (Kemudahan diamati) ditunjukkan bahwa Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik dapat dengan mudah diamati dan telah berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
2. Dari informasi-informasi diatas menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon sudah berjalan cukup baik dan berkualitas karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Namun diluar aplikasi Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik masih ditemukan kendala terkait Sumber Daya Manusia, bahwa masih terdapat beberapa aparat desa yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT serta hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya. Kendala berikutnya terkait sumber dana, minimnya dana yang diperuntukkan untuk pengembangan dan penyempurnaan inovasi tersebut diketahui anggaran dari desa tidak ada. Jadi pengumpulan anggaran dari swadaya masyarakat, sumbangan sukarela serta pinjaman. Kendala lainnya diketahui seperti kurang pahamiya masyarakat tentang kelengkapan persyaratan untuk mengurus surat, aliran arus listrik yang padam serta jika tidak hadirnya Kepala Desa dan Sekretaris Desa di kantor sehingga surat tidak dapat selesai karena tidak adanya tanda tangan dari pimpinan Desa Pangkahkulon.

SARAN

Maka beberapa saran yang dapat berguna bagi peningkatan pelayanan di Desa Pangkahkulon khususnya pada Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik agar kedepan bisa lebih baik lagi yaitu merekomendasikan agar Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik agar bisa menjadi *online* serta aplikasinya bisa ditularkan ke desa-desa lainnya, bahkan hingga tingkat kecamatan juga atau bahkan sampai bisa di *link* oleh dinas-dinas dan kepolisian untuk dapat mempermudah proses pembuatan surat-surat administrasi. Rekomendasi untuk menanggulangi kendala-kendala yaitu melakukan *training* atau pelatihan yang sudah terjadwal kepada para perangkatnya, mungkin bisa saja dengan mengundang programmer, menganggarkan sendiri anggaran yang dikhususkan untuk Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik, diadakan sosialisasi kembali untuk masyarakat terkait kelengkapan persyaratan dalam mengurus surat, pengadaan alat bantu genset untuk mengalirkan arus listrik dan Perlu pengadaan alat khusus tanda tangan elektronik untuk berjaga-jaga apabila Kepala Desa dan Sekretaris Desa tidak berada ditempat namun alat tersebut disimpan di tempat aman dan dikeluarkan waktu kedua pimpinan tersebut tidak hadir.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G. & Albury, D, 2003, *Innovation in the Public Sector*, Working Paper Version 1.9, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Pustaka LP3ES: Jakarta..
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, Free Press, New York.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik, dalam Jurnal Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Bandung : Universitas Padjadjaran
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA – LAN Press.
- Suwandi, Made. 2002. *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*. Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Anggadwita, Grisna dan Wawan Dhewanto. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Journal of Social and Development Sciences, Volume 4 Nomor 7. Bandung: Institut Teknologi Bandung. (Jurnal Online). (

- <http://ifrnd.org/Research%20Papers/S66.pdf>, diunduh 25 September 2016).
- Fitriana, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2 Nomor 1. Surabaya: Universitas Airlangga. (Jurnal Online). (<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddfull.pdf>, diunduh 21 September 2016).
- Marom, Aufarul. 2015. *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus*. Gema Publica: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Volume 1 Nomor 1. Semarang : Universitas Diponegoro. (Jurnal Online). (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=405481&val=8841&title=INOVASI%20BIROKRASI%20PELAYANA%20PUBLIK%20BIDANG%20SOSIAL%20TENAGA%20KERJA%20DAN%20TRANSMIGRASI%20DI%20KABUPATE%20KUDUS>, diunduh 11 September 2016).
- Sitorus, Intan P.P. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung Rayon Way Halim*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 Nomor 1. Bandar Lampung: Universitas Negeri Lampung. (Jurnal Online). (<http://digilib.unila.ac.id/15763/2/ABSTRAK.pdf>, diunduh 21 Oktober 2016).
- Ulfa, Ellis Fedy. 2016. *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Volume 4 Nomor 8. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. (Jurnal Online). (<http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/15962>, diunduh 19 September 2016).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: 188/383/KPTS/013/2016 Tentang Pemenang Lomba Desa Dan Kelurahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa Dan Kelurahan.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Berita Kota, 02 Mei 2016. *Desa Pangkahkulon Siap Rebut Desa Terbaik Jawa Timur*, (Online). (<http://www.beritakota.net/berita-utama/Desa-pangkah-kulon-siap-rebut-Desa-terbaik-jawa-timur>, diakses pada 23 September 2016).
- Global Innovation Index, 2016. *Global Innovation Index 2016 Rankings*. (Online). (<https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report#>, diakses 23 September 2016).
- Info Jatim, 18 Agustus 2016. *Desa Pangkahkulon Sabet Juara 1 Atas Pelayanan Terhadap Masyarakat*, (Online). (<http://www.infojatim.com/2016/08/Desa-pangkahkulon-sabet-juara-1-atas.html?m=1>, diakses pada 09 Oktober 2016).
- Ombudsman Republik Indonesia, 2015. *Laporan Tahunan 2015*, (Online). (<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html?download=374:laporan-tahunan-2015>, diakses pada 23 September)
- Surabaya Online, 29 September 2016. *Berkat Jargon, Desa Pangkahkulon Didatangi Perangkat Desa Kabupaten Mamuju Sulbar*, (Online). (<http://surabayaonline.co/2016/09/29/berkat-jargon-Desa-pangkah-kulon-didatangi-perangkat-Desa-kabupaten-mamuju-sulbar/>, diakses pada 09 Oktober 2016).
- Website Kabupaten Gresik, 02 Mei 2016. *Andalkan Kecepatan Administrasi, Desa Pangkahkulon Siap Rebut Desa Terbaik Jawa Timur*, (Online). (http://gresikkab.go.id/berita/2016_05_02_andalkan_kecepatan_administrasi_Desa_pangkah_kulon_siap_rebut_Desa_terbaik_jawa_timur, diakses pada 23 September 2016).