

INOVASI SEKARPUTIH PINTAR DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN SEKARPUTIH KECAMATAN TEGALAMPEL KABUPATEN BONDOWOSO

Sindi Novita Yulanda Putri¹, M. Mas'ud Said², Khoiron³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email : ndysindy2911@gmail.com*

ABSTRAK

Inovasi adalah penerapan gagasan baru yang diharapkan dapat menghasilkan hal yang menarik dan bermanfaat, baik untuk inovator maupun masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Sekarputih di Kecamatan Tegalampelel, Kabupaten Bondowoso, menghadapi tantangan dalam pelayanan publik akibat kepadatan penduduk dan keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi masalah ini, diluncurkanlah inovasi "Sekarputih Pintar" yang memanfaatkan website untuk mempermudah akses layanan administrasi. Program ini memungkinkan warga untuk mengurus berbagai perizinan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, serta membentuk RT Pintar untuk membantu warga yang tidak memiliki akses internet. Inovasi ini memperoleh apresiasi dari Gubernur Jawa Timur dan diakui dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2022 sebagai bentuk pelayanan efektif tanpa antri. Studi ini membandingkan inovasi Sekarputih Pintar dengan beberapa penelitian terdahulu terkait e-government dan inovasi pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem berbasis teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan, kendala seperti akses dan pemahaman teknologi oleh masyarakat masih menjadi tantangan. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan inovasi di tingkat desa dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memperhitungkan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Sekarputih Pintar

Pendahuluan

Inovasi didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru yang belum pernah ada sebelumnya, dengan tujuan untuk menciptakan hal-hal yang menarik dan bermanfaat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi adalah proses pengenalan atau penerapan hal-hal baru, termasuk pembaruan dan penemuan yang berbeda dari yang telah ada atau dikenal sebelumnya, baik dalam bentuk gagasan, metode, maupun alat.

Sesuatu yang dianggap inovatif tidak hanya melibatkan penciptaan hal baru, tetapi juga harus memberikan manfaat baik bagi penciptanya maupun bagi orang lain. Artinya, inovasi harus menghasilkan sesuatu yang berguna, seperti peningkatan efisiensi dalam proses produksi, penghematan biaya, atau keuntungan ekonomi yang lebih besar. Contoh konkret adalah perbaikan kemasan produk yang awalnya besar dan berat menjadi lebih ringan dan mudah dibawa, yang tentunya menciptakan manfaat baru bagi pengguna.

Menurut Undang-Undang No. 18 Tahun 2002, inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis dari nilai

dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau metode baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada dalam produk atau proses produksi. Kusmana (Sitorus, 2019) menjelaskan bahwa inovasi adalah hasil penciptaan sesuatu yang dianggap baru dan bertujuan untuk mengatasi masalah, yang bisa berupa ide, barang, kejadian, atau metode yang dilakukan oleh individu atau kelompok.

Dengan demikian, inovasi dapat diartikan sebagai gagasan baru dalam bentuk perubahan produk, jasa, atau pelayanan yang memberikan dampak positif dan menjadi solusi terhadap masalah yang dihadapi individu atau masyarakat. Inovasi sering kali muncul dari evaluasi permasalahan yang ada dengan harapan bahwa semua pihak yang terlibat dapat mengalami kemajuan menuju keadaan yang lebih baik.

Dalam konteks pelayanan publik, masalah kepentingan masyarakat menjadi sangat relevan. Dwiyanto (Purwanto, 2016) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pelayanan publik melibatkan berbagai bentuk layanan oleh

pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Di tingkat desa, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting dan strategis karena melibatkan interaksi intensif antara warga desa dan pemerintah desa. Meskipun terdapat banyak keberhasilan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pemerintah, masih ada banyak harapan masyarakat yang belum terpenuhi, khususnya oleh pemerintah daerah di Indonesia. Terdapat tiga masalah utama dalam pembangunan di Indonesia saat ini: korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), ketimpangan infrastruktur, serta kualitas pelayanan yang belum optimal. Pelayanan publik sering kali dihadapkan pada birokrasi yang berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, dan kurang transparan, sedangkan masyarakat terus menuntut adanya pelayanan yang berkualitas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan inovasi dalam birokrasi pemerintahan. Inovasi pelayanan publik penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Inovasi yang membawa manfaat positif ini menjadi tantangan dan tuntutan bagi birokrasi pemerintah untuk menciptakan sistem yang lebih terbuka, transparan, produktif, serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum terwujudnya inovasi, terdapat berbagai masalah dalam pelayanan publik. Contohnya, di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso, terdapat sejumlah masalah yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang efektif. Tingginya jumlah penduduk, jumlah pegawai yang terbatas, serta jarak dan akses transportasi yang sulit menyebabkan proses pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan menjadi kurang optimal. Selain itu, kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan kesibukan sebagai petani juga berkontribusi pada masalah tersebut.

Pertumbuhan penduduk yang pesat, bersama dengan data kependudukan yang tidak terdaftar dengan baik, merupakan salah satu masalah utama dalam administrasi kependudukan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa Sekarputih meluncurkan sebuah inovasi bernama Program Sekarputih Pintar. Program ini memanfaatkan media website untuk memberikan pelayanan publik, memungkinkan warga mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor kelurahan dan mengantri. Website ini, yang menggunakan platform Google Form, menyediakan berbagai formulir izin dan surat keterangan yang dapat diakses secara online.

Inovasi ini, yang dikembangkan oleh Bapak Lurah Supilih SH, M.Si, telah mendapatkan apresiasi dari Gubernur Jawa Timur, Ibu Khofifah

Indar Parawansa, dan memperoleh penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2022. Program Sekarputih Pintar bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengakses layanan melalui handphone. Inovasi ini juga melibatkan pembentukan RT Pintar untuk membantu warga yang tidak memiliki akses internet atau perangkat handphone. Berdasarkan pengalaman, inovasi ini sangat membantu, terutama selama pandemi, dan telah membawa Kelurahan Sekarputih sebagai salah satu inovator terbaik di Jawa Timur..

Dalam hal ini yang dimaksud peneliti yakni fokus penelitian diambil pada lingkup paling kecil dan bersentuhan langsung dengan masyarakat Kelurahan Sekarputih yang juga masih kurang bersentuhan dengan pelayanan berbasis *e-government*. Peneliti ingin melihat lebih jauh terkait dengan bagaimana masyarakat desa yang tidak sedikit masih tabu terhadap perkembangan teknologi akan tetapi dihadapkan dengan perkembangan teknologi yang pesat dan permasalahan yang semakin kompleks seperti yang telah peneliti sebutkan diatas. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Program Sekarputih Pintar Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso).”

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana implementasi program Inovasi Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso?
- b. Bagaimana dampak yang terjadi terkait berjalannya inovasi di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai sistem implementasi program Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif .
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan dampak yang terjadi terkait berjalannya inovasi program Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan mutu publik.

Manfaat Penulisan

Berikut adalah manfaat penelitian secara teoritis dan praktis:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Dapat menambah bahan informasi atau masukan bagi peneliti selanjutnya ataupun mahasiswa lain yang ingin mendalami studi mengenai inovasi pelayanan publik.

2. Dapat menjadi referensi untuk memperkuat teori mengenai inovasi pelayanan publik.
- b. Manfaat Praktis
 1. Sebagai bahan informasi untuk mengetahui inovasi program Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegallampel Kabupaten Bondowoso.
 2. Sebagai bahan saran masukan untuk pemerintahan desa selanjutnya dalam menjalankan sistem kinerja Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegallampel Kabupaten Bondowoso.
 3. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir dan melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

Tinjauan Pustaka

Inovasi

Inovasi didefinisikan sebagai ide atau gagasan baru yang belum pernah ada atau dipublikasikan sebelumnya. Sebuah inovasi sering kali melibatkan terobosan baru yang merupakan hasil dari proses penelitian yang dilakukan oleh inovator, yaitu individu atau kelompok yang menciptakan inovasi tersebut. Biasanya, inovasi dirancang melalui berbagai langkah terencana dan kegiatan penelitian.

Menurut Kuniyoshi Urabe, inovasi merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dicapai dalam satu langkah tunggal, melainkan merupakan proses panjang dan kumulatif yang melibatkan berbagai keputusan, mulai dari penemuan ide hingga implementasinya di pasar. Van de Ven, Andrew H. mendefinisikan inovasi sebagai pengembangan dan penerapan ide-ide baru oleh individu dalam jangka waktu tertentu, yang dilakukan melalui berbagai aktivitas dalam suatu organisasi. Sementara itu, Everett M. Rogers menyatakan bahwa inovasi adalah ide, gagasan, objek, atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu dan diterima untuk diterapkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009), inovasi diartikan sebagai pengenalan hal-hal baru, penemuan yang berbeda dari yang sudah ada atau dikenal sebelumnya, baik dalam bentuk gagasan, metode, atau alat. Inovasi organisasi merujuk pada cara-cara baru dalam pengaturan kerja di dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah upaya untuk memperbaiki atau mengubah produk, proses, atau jasa (Sutarno, 2012).

Menurut Rogers (2003), inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Damanpour (dalam Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa inovasi

dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Proses inovasi melibatkan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari kesadaran akan adanya inovasi hingga implementasinya.

Inovasi digambarkan sebagai proses siklus yang berkelanjutan, mencakup fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi, dan implementasi (De Jong, Hartog, & N. Deanne, 2003). Strategi yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan inovasi meliputi pertimbangan mengenai keuntungan yang dapat dicapai dan sejauh mana pesaing dapat mengikuti langkah tersebut (Hussey, 2003). Selain itu, perlu juga dipertimbangkan kemungkinan ekspansi keuntungan yang diperoleh. Dengan demikian, bagian akhir dari inovasi adalah sejauh mana langkah yang diambil dapat memberikan keuntungan dan tidak dimanfaatkan oleh pesaing.

Setelah para ahli menjelaskan terkait pengertian Inovasi, namun sampai saat sekarang ini tidak ada satu kesepemahaman definisi mengenai Inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki karakteristik (Rogers dalam Suwarno, 2008):

- a. *Relative Advantage* keuntungan relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.
- b. *Compatibility* atau kesesuaian
Inovasi memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai atau (*values*), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada. Misalnya penyebaran penggunaan alat KB dimasyarakat yang keyakinan agamanya melarang penggunaan alat tersebut, maka tentu saja penyebaran inovasi akan terhambat.
- c. *Complexity* atau Kerumitan
Adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Misalnya masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui tentang teori

- penyebaran bibit penyakit melalui kuman, diberitahu oleh penyuluh kesehatan agar membiasakan memasak air yang akan diminum, karena air yang tidak dimasak jika diminum dapat menyebabkan sakit perut. Tentu saja ajakan itu sukar diterima. Makin mudah dimengerti suatu inovasi akan makin cepat diterima oleh masyarakat.
- d. *Triability* atau kemungkinan dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- e. *Observability* atau Kemudahan diamati
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fokus utama dalam studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia dan masih memerlukan perhatian serta penyelesaian yang menyeluruh. Tuntutan terhadap pelayanan publik sering kali mencerminkan ketidakpuasan masyarakat yang dapat diamati dalam kehidupan sehari-hari. Penting untuk diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri. Pada dasarnya, pelayanan adalah kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini diperjelas oleh Budiman Rusli, yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan sepanjang hidup manusia.

Menurut Prasajo (2006:6), pelayanan publik adalah usaha untuk membantu atau memberikan manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta untuk pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan dan warga sebagai masyarakat yang harus mendapatkan layanan yang baik. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu bertanggung jawab dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Lebih lanjut, Zauhar (2001) dalam Ahmad

(2012:11) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah usaha untuk membantu atau memberikan manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merujuk pada segala usaha yang bertujuan untuk mewujudkan keinginan masyarakat melalui pengembangan atau pembaharuan gagasan yang akhirnya dapat diterapkan dan memberikan manfaat di berbagai sektor publik. Dalam proses ini, penting untuk mempertimbangkan dampak dan kendala yang mungkin timbul. Menurut Sinombela (2006:5), inovasi pelayanan publik adalah upaya pengembangan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pendapat ini selaras dengan Setijaningrum (2009:1), yang mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan bentuk pengembangan yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan zaman, di mana fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat juga diutamakan selain sebagai abdi negara.

Sebagai abdi negara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan dapat mengembangkan sektor pelayanan publik dengan melakukan berbagai inovasi yang sesuai, terlebih dahulu menganalisis permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik yang belum memuaskan masyarakat. Dengan adanya inovasi digital, pemerintah diharapkan dapat mengenalkan program-program baru kepada masyarakat, terutama kepada mereka yang belum terbiasa dengan teknologi.

Said M. Mas'ud (2017:27) menjelaskan bahwa inovasi adalah suatu perubahan yang terencana yang melibatkan pengenalan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam pelayanan masyarakat. Beberapa ahli, termasuk yang telah disebutkan, sepakat bahwa inovasi pelayanan publik sering kali dilatarbelakangi oleh kesulitan dalam mengakses layanan dalam birokrasi pemerintahan. Pendapat mereka menunjukkan kesamaan pandangan mengenai pentingnya inovasi dalam mengatasi tantangan dalam pelayanan publik.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnegara dan negara adalah aspek yang tidak dapat diabaikan dan menjadi tolok ukur untuk mengukur sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar. Kualitas

elayanan publik diukur dengan menggunakan berbagai indikator yang ditetapkan dalam pedoman resmi, seperti Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, tata cara standar pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, serta jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Selain itu, biaya atau tarif yang dikenakan untuk memperoleh pelayanan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Spesifikasi produk pelayanan juga merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan. Kompetensi pelaksana yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, serta perilaku pelaksana dalam memberikan layanan turut menjadi faktor penilaian. Maklumat pelayanan berisi pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan penanganan pengaduan, serta tata cara pelaksanaan penanganan saran dan masukan dari masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan, memahami, dan menjelaskan permasalahan atau fenomena secara ilmiah dengan menggunakan metode yang dipilih sesuai dengan permasalahan tersebut. Metode penelitian ini dilakukan secara mendetail dan teliti. Menurut Bogdan dan Biklen (1992:21), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan, ucapan, dan perilaku yang diamati, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman umum tentang kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan. Penelitian ini fokus pada analisis fenomena sosial dan menggunakan metode deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk menganalisis kondisi secara akurat dan mendalam. Data yang bersifat deskriptif dapat memberikan gambaran mengenai realitas kompleks terkait pelaksanaan inovasi Program Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik di desa tersebut.

Hal ini sejalan dengan penjelasan Moloeng (2007:6), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dari pengalaman subjek penelitian secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dalam konteks khusus yang dialami.

Fokus Penelitian

- a. Implementasi program Inovasi Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampe Kabupaten Bondowoso.

Hal ini diukur melalui indikator atau atribut inovasi yakni:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif dari inovasi)
 2. *Compatibility* (kesesuaian inovasi)
 3. *Complexity* (kerumitan inovasi)
 4. *Triability* (kemungkinan dicoba)
 5. *Observability* (kemudahan untuk diamati)
- b. Dampak yang terjadi terkait berjalannya inovasi di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampe Kabupaten Bondowoso. Dampak yang dimaksud dapat berupa:
 1. Dampak Positif
 2. Dampak Negatif

Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah tepat berlokasi di Kelurahan Sekarputih, Kecamatan Tegalampe, Kabupaten Bondowoso, sedangkan situs penelitian dilakukan dimana sebenarnya penelitian menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti dan untuk memperoleh sumber data yang akurat dan kompleks sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan bertepatan di Kantor Kelurahan Desa Sekarputih, Kecamatan Tegalampe, Kabupaten Bondowoso.

Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh serta dikumpulkan penulis langsung dari sumber datanya. Sumber utamanya yang berupa wawancara dengan informan melalui kata-kata, tindakan keterangan informasi yang dikumpulkan, serta mencatat kejadian yang terjadi dilapangan. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian langsung pada objek yang akan diteliti yaitu Kantor Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampe Kabupaten Bondowoso.

- b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan, yang meliputi kajian dan studi terhadap literatur yang relevan serta peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder terdiri dari literatur, artikel, jurnal, dan situs internet yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisa data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. "Metode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama: (1) Reduksi data; (2) Penyajian data; dan (3) Penarikan Kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data. Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif dimana teknik pengumpulan data diperoleh melalui berbagai macam cara

diantaranya, wawancara, observasi, dokumentasi”.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Teknik Wawancara Mendalam (Interviewer)
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Teknik analisis data dalam model ini mencakup pengaturan urutan data, pengorganisasian ke dalam pola, kategori, dan unit uraian dasar. Proses ini berbeda dari penafsiran, yang berfokus pada memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara berbagai dimensi uraian. Berikut langkah-langkah analisis data sesuai teori Miles, Huberman (2014):

- a. *Data Collection* / Pengumpulan data
- b. *Data Condensation* / Kondensasi Data
- c. *Data Display*/Penyajian data
- d. *Conclusions: Drawing/ Verifying/* Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pembahasan

Implementasi program Inovasi Sekarputih Pintar dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif di Kelurahan

- a. *Relative Advantage* (keuntungan relatif dari inovasi)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dan juga memiliki kebermanfaatan yang dijelaskan oleh Roger (Suwarno, 2008). Melalui Inovasi Sekarputih Pintar yang ada pada Kelurahan Sekarputih akan dilihat sejauh mana nantinya inovasi ini dapat membantu dan memberikan kebermanfaatan yang baik kepada masyarakat luas yang ada di Kelurahan Sekarputih. Secara keuntungan dapat dilihat bahwasanya inovasi ini mampu memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan lebih baik dari sebelumnya. Biaya yang nantinya dikeluarkan oleh masyarakat juga terbilang minim bahkan tidak ada.

Inovasi sekarputih pintar ini berbeda dari proses pelayanan yang konvensional sebelumnya. Ada pembaharuan dari inovasi yang dijalankan dan tentunya memiliki ciri khasnya yakni diakses melalui handphone atau komputer. Pada Inovasi yang dikembangkan ini diperuntukan kepentingan kepengurusan dokumen administrasi masyarakat yang dapat diakses dengan mudah dan juga memiliki daya guna yang lebih banyak. Keuntungan yang dapat diambil oleh masyarakat terkait kepengurusan pelayanan non perizinan ini yakni pertama dari segi waktu.

Dari segi waktu ini dapat memangkas waktu yang akan ditempuh oleh masyarakat menjadi lebih efisien. Untuk mengurus dokumen secara langsung yang notabennya seseorang harus datang secara langsung ke kantor kelurahan maka ini nanti akan membutuhkan waktu dari perjalanan maupun nantinya saat dikelurahan. Maka dengan adanya kebijakan ini menjadi lebih efisien dari segi biaya dan waktu. Biaya saat masyarakat akan mengurus ke kelurahan yang pasti membutuhkan biaya akomodasi dan jika diukur pada sisi waktu masyarakat akan mendapat pelayanan lebih cepat melalui handphone masing-masing.

Pada bagian ini, diciptakannya aplikasi ini sebagai salah satu wujud pembaharuan pelayanan yang ada di kelurahan Sekarputih. Pada pelayanan ini, dari hasil wawancara yang telah diperoleh diketahui bahwasanya pelayanan yang diciptakan tergolong suatu sistem yang baru yang ada di kelurahan Sekarputih. Pada proses wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa data berkaitan dengan beberapa contoh masyarakat yang telah mengurus dokumen administrasi yang mereka butuhkan melalui google form atau Inovasi Sekarputih Pintar yang telah disediakan oleh pemerintahnya, diantaranya dapat dilihat pada tabel di bawah ini: Tabel pengguna di atas didapat peneliti pada saat penelitian, tabel tersebut sebenarnya berbentuk sheet hasil dari googleform yang telah diisi oleh masyarakat. Pada data tersebut bisa dilihat bahwasanya data akan menjadi satu sheet pada eel yang mana akan memudahkan para aparat yang bertugas untuk memberikan pelayanan terkait kepengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dapat dilihat pada data di atas bahwa beberapa masyarakat telah dengan mudah memanfaatkan aplikasi tersebut seperti untuk mengurus SKCK, surat keterangan domisili ataupun yang lainnya.

- b. *Compatibility* (kesesuaian inovasi)

Rogers dalam (Suwarno, 2008), menjelaskan bahwasanya Inovasi memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai atau (*values*), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Adanya Sekarputih Pintar ini mampu menjadi jawaban atas kebutuhan yang ada di masyarakat yakni adanya keluhan masyarakat Kelurahan Sekarputih. Banyak masyarakat desa yang mengurus dokumen administrasi yang mereka butuhkan mereka sempat meminta hal tersebut agar bisa diurus melalui sistem online saja, dalam hal ini mereka minta untuk dapat meminta melalui *WhatsApp*. Melalui hal tersebut, Pemerintahan yang ada mencoba untuk menciptakan inovasi yang lebih baik lagi melalui *google form*.

Pada perkembangan era yang semakin modern, instansi pemerintah di haruskan mampu beradaptasi dengan memperbaharui pelayanan-pelayanan yang ada. Instansi pemerintah pusat hingga daerah harus melakukan upgrading akan pelayanan yang masih bersifat konservatif. Seperti halnya pada standart pelayan publik, bahwa pelayanan publik harus responsif apapun yang menjadi persoalan-persoalan yang menghambat pelayanan publik.

Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 pada poin 7 menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam implementasi program sekarputih pintar yang dilakukan oleh kelurahan Sekarputih merupakan jawaban dari persoalan dan keluhan masyarakat.

Implementasi program sekarputih pintar diciptakan sebagai upaya untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini kelurahan menyediakan proses pelayanan yang lebih cepat dengan harapan proses pelayanan ini jadinya lebih efektif dan efisien. Seperti yang di utarakan oleh bapak Taufik selaku Staff Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa bahwa dia sering menerima keluhan setiap ketemu dengan masyarakat desa untuk membuat pelayanan yang berbasis elektronik karena ribet dan kesibukan masyarakat yang berbeda-beda.

Diketahui juga melalui Bapak Taufik selaku Staff Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa bahwasanya Sekarputih Pintar ini diciptakan sebagai upaya untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat setempat untuk mendapatkan proses pelayanan yang lebih cepat sehingga mampu memenuhi kebutuhan jangka panjang untuk pemerintahan Sekarputih nantinya. Maka dapat dilihat bahwasanya adanya sistem baru ini menjadikan proses pelayanan kepengurusan dokumen non perizinan atau administrasi secara lebih cepat dan efektif.

c. *Complexity* (kerumitan inovasi)

Tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima inovasi juga menjadi salah satu catatan bagi para aparatur pemerintahan. Diaplikasikannya program Sekarputih Pintar sejak tahun 2018 didasari dengan banyaknya pemohon dalam kepengurusan pelayanan non perizinan atau Administrasi. Adanya kemudahan inovasi menjadi salah satu keinginan seluruh

pemerintahan yang ada. Hal ini disampaikan oleh Roger (Suwarno, 2008) agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dari sebelumnya.

Berdasarkan pada hal diatas dan dikaitkan dengan temuan peneliti di lapangan, kelurahan Sekarputih mampu menciptakan inovasi yang dianggap mampu memenuhi hal tersebut. Masyarakat Kelurahan Sekaputih tidak lagi harus datang ke kantor Kelurahan dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan.

Inovasi ini dapat diakses dengan mudah sesuai dengan prosedur yang sudah disusun sebelumnya oleh inisiator dan tim yang ada di Kelurahan yang dapat dilihat pada gambar 4 pada hasil penelitian.

Pada gambar tersebut menjelaskan mengenai standar prosedur pelayanan atau apa saja langkah-langkah yang perlu ditempuh oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan melalui Sekarputih Pintar. pelayanan non perizinan atau kepengurusan administrasi sudah digambarkan alur yang akan dilewati. Secara umum dapat diketahui bahwa proses yang akan dilewati oleh pemohon diantaranya pemohon pelayanan mengakses formulir online melalui Sekarputih Pintar pada link bit.ly/gosekarputih. Selanjutnya petugas akan menerima notifikasi permohonan pelayanan dan memverifikasi form online dari pemohon dan petugas akan menyiapkan berkas permohonan dan tanda tangan pimpinan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemohon. Setelah berkas siap maka petugas mengantar berkas ke rumah pemohon pelayanan. Langkah terakhir dari prosesnya yakni berkas akan diterima oleh pemohon.

d. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Dalam perkembangan pelayanan yang menuntut untuk selalu beradaptasi terhadap kemajuan situasi. Pemerintah wajib memberikan inovasi dalam kemudahan pelayanan terhadap masyarakatnya seperti yang dilakukan oleh kelurahan Sekarputih seperti pada pelaksanaan program sekarputih pintar. Untuk melihat program tersebut berjalan dengan maksimal maka uji coba kelayakan menjadi hal penentu.

Dalam hal ini, triability dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kaulitas sekarputih pintar. Dengan adanya kemampuan untuk dicoba atau diuji secara langsung, masyarakat dan keluarahan sekaputih dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang terjadi apa aplikasi tersebut. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi sekarputih pintar sebagai serana pelayanan yang efektif. Bapak Muhammad Sofian selaku Staff Sosial yang ada di pada

Kelurahan Sekarputih menyampaikan bahwa kelurahan juga melakukan kegiatan pengenalan sistem ini kepada masyarakat mbak. Akan tetapi juga ada beberapa hal yang tidak bisa kami hindari hanya saja kami juga mencoba untuk memperbaiki itu yakni pada masalah jaringan. Tidak semua wilayah yang ada di kelurahan ini memiliki sinyal dan jaringan yang stabil.

Kelurahan Sekarputih masih menjadi salah satu kelurahan yang cukup susah jaringan dan perekonomian masyarakat yang pas-pasan sehingga hal itu menjadi tantangan saat ini. Dalam pengoprasi program ini sangat ditentukan oleh jaringan sedangkan jaringan itu tidak bisa kita maksimalkan karena hal itu bukan termasuk tugas dan tanggung jawab kelurahan.

e. *Observability* (kemudahan untuk diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat. Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya bahwasanya kelurahan Sekarputih sudah melakukan langkah-langkah agar proses ini dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh masyarakat. Dan juga menciptakan proses yang semudah mungkin agar dapat diakses dengan mudah pula oleh masyarakat dan juga dapat menjadi contoh bagi kelurahan maupun daerah lain diluar kelurahan Sekarputih.

Perlu disadari bahwa masyarakat Sekarputih masih banyak yang termasuk kurang mengikuti perkembangan digital terutama masyarakat yang sudah tua. Sehingga dari hal tersebut perlu edukasi yang berkelanjutan sebagai upaya kemudahan bagi masyarakat

Dampak yang terjadi terkait berjalannya inovasi di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalampel Kabupaten Bondowoso

a. Dampak Positif

1) Terciptanya proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien

Inovasi pelayanan publik yang ada pada Kelurahan Sekarputih yang mana merupakan salah satu inovasi percontohan yang diciptakan atas dasar kebutuhan para masyarakat menjadi salah satu sistem yang memiliki dampak positif yang cukup banyak. Sutarno (2012) menyampaikan bahwasanya Inovasi organisasi bisa didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif.

Dan Inti dari adanya inovasi yang diciptakan adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa.

Dari apa yang telah diperoleh peneliti di lapangan pada saat melakukan penelitian berkaitan dengan permasalahan yang terjadi, diketahui bahwasanya dalam pelaksanaan inovasi Sekarputih Pintar ini memberikan manfaat berupa dampak positif dimana pelayanan yang ada di Kelurahan Sekarputih menjadi lebih efektif dan efisien. Yang dimaksud disini yakni pada tingkat sejauh mana pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih cepat dan juga hemat. Dari segi waktu maka pelayanan kepengurusan administrasi melalui Sekarputih Pintar menjadi lebih singkat, para pemohon dapat mengakses dengan mudah melalui link yang sudah disediakan. Selain itu, dasar diciptakannya sistem ini yakni pada keluhan para masyarakat yang mengeluh lamanya pelayanan yang juga diakibatkan antrian yang ada di kelurahan. Orang-orang yang memiliki keperluan terkadang membutuhkan waktu yang lama karena banyak yang mengantri. Oleh karenanya dengan adanya inovasi ini dimana para pemohon hanya perlu mengisi formulir yang telah disediakan dapat menjadi lebih cepat dan tidak perlu antri lagi.

Melihat hal tersebut, maka masyarakat juga tidak membutuhkan biaya untuk mengurusnya. Salah satunya yakni pada biaya akomodasi yang harus mereka keluarkan untuk sampai pada kantor kelurahan. Hal diatas disampaikan oleh Bapak Taufik selaku staff Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD). Dapat disimpulkan bahwasanya adanya inovasi ini mampu memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan terkesan lama.

Jika dikaitkan dengan teori yang dibawa oleh Sutarno sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwasanya inovasi yang diciptakan mampu menjawab kebutuhan yang ada pada masyarakat dan dianggap mampu memperbaiki sistem yang sudah ada sebelumnya.

Hal ini dibuktikan juga melalui adanya apresiasi yang baik yang diberikan oleh Gubernur Jawa Timur, Ibu Khofifah Indar Parawansa, Inovasi Sekarputih Pintar ini mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) pelayanan Efektif tanpa Antri. Bupati Bondowoso, Drs Salwa Arifin juga mengapresiasi langkah inovasi di bidang pelayanan publik bernama Sekarputih

Pintar, di Kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalmepel. Betapa tidak, program inovasi pelayanan Sekarputih Pintar ini mendapat respon baik dan antusiasme masyarakat sangat tinggi, karena memudahkan pelayanan administrasi. Dari layanan Sekarputih pintar ini, Bupati Salwa mengharapkan semua kelurahan dan tempat pelayanan bisa mereplikasi pelayanan yang ada di Kelurahan Sekarputih.

2) Kelurahan Sekarputih mengalami perkembangan mutu pada sistem pelayanan

Di Era yang semakin digital ini, pemerintahan di desa dituntut untuk dapat memanfaatkan kemajuan yang semakin pesat, yaitu dengan memanfaatkan digitalisasi dalam mempermudah urusan-urusan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat karena sebelumnya terdapat masalah pelayanan yang belum prima khususnya di kelurahan Sekarputih Kecamatan Tegalmepel Kabupaten Bondowoso yaitu pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, kurang transparan sementara masyarakat setiap waktunya selalu menuntut adanya pelayanan publik yang berkualitas. Jika dikaitkan pada teori James L. Adams (1986), yaitu mengenali hubungan, banyak penemuan dan inovasi lahir sebagai cara pandang terhadap suatu hubungan yang baru dan berbeda antar obyek, proses, bahan, teknologi dan orang. Maka dengan ini adanya inovasi Pelayanan Sekarputih Pintar sebagai wujud pembaharuan inovasi dengan menyesuaikan teknologi yang baru.

Masuknya digitalisasi pelayanan yang diciptakan Kelurahan Sekarputih menjadi langkah yang baik dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang ada. Disampaikan oleh Bapak Sukandar, SPd.I bahwasanya adanya inovasi ini menjadikan Kelurahan Sekarputih satu langkah lebih maju dari sebelumnya. Inovasi yang diciptakan menjadi salah satu cara dalam memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada. Hal ini menjadi salah satu cara untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Hal ini juga akan menjadi salah satu percontohan bagi wilayah lainnya.

Maka berdasarkan pada hasil diatas dapat dianalisis melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi adanya prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3) Adanya pemberdayaan masyarakat

Sekarputih Pintar menjadi salah satu sistem pelayanan dimana masyarakat mengakses melalui dirinya sendiri. Dengan adanya pelayanan dimana masyarakat harus mengisi sendiri maka hal ini memberikan dampak yang baik berupa peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada disana. Diketahui melalui Bapak Sukandar, SPd, untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada di kelurahan Sekarputih dapat dilakukan dengan langkah-langkah yang dapat meningkatkan pengetahuan dan juga kemampuan masyarakat salah satunya dalam hal pemanfaatan teknologi yang ada. Adanya inovasi ini disampaikan kepada seluruh masyarakat ditambah dengan adanya proses pendampingan dari petugas kepada masyarakat. Melalui *handphone* mereka dapat mengakses berbagai informasi dan juga mengakses kebutuhan pelayanan mereka dengan sangat mudah. Maka mereka juga akan belajar teknologi dan bagaimana menggunakan ataupun belajar sistem-sistem yang baru.

b. Dampak Negatif

1) Aplikasi Sekarputih Pintar tidak dapat diakses oleh semua kalangan

Diciptakannya aplikasi ini tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan semua masyarakat yang ada. Hal ini menjadi salah satu dampak negatif dari diterapkannya inovasi Sekarputih Pintar. Tidak dapat diaksesnya inovasi ini dikarenakan ada beberapa kalangan yang belum memadai dalam segi sarana yang digunakan dan juga pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakatnya.

Adanya pelayanan Sekarputih Pintar ini dianggap mampu untuk mengatasi masalah pelayanan yang lama dan antri. Akan tetapi pada realitanya, tidak semua orang yang ada di Kelurahan Sekarputih memiliki

pengetahuan akan teknologi yang kian maju. Mayoritas hal ini terjadi pada masyarakat dengan usia lanjut ataupun masyarakat yang gagap teknologi. Selain itu ada juga berkenaan dengan masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan melalui Sekarputih Pintar dikarenakan keterbatasan masyarakat akan kepemilikan *Handphone*. Tidak sedikit juga masyarakat tidak mempunyai akses internet. Hal ini bisa disebabkan karena ketidakmampuan masyarakat untuk membeli paket internet. Hal ini berakibat pada tidak menyeluruhnya akses terhadap inovasi ini. Memang lebih banyak itu ya yang muda-muda itu yang bisa akses. Hingga saat ini, pemerintahan Sekarputih terus mencoba mencari solusi dan memperbaiki hal ini sehingga inovasi yang ada dapat diakses oleh keseluruhan masyarakat yang ada di Kelurahan Sekarputih.

Kesimpulan

Inovasi adalah pengembangan gagasan baru yang belum pernah ada sebelumnya, dengan harapan agar hal tersebut dapat menjadi menarik dan bermanfaat. Bupati Bondowoso, Drs. Salwa Arifin, memberikan apresiasi terhadap inisiatif inovasi dalam pelayanan publik yang dikenal sebagai "Sekarputih Pintar" di Kelurahan Sekarputih, Kecamatan Tegalampel. Inovasi ini diharapkan mempermudah proses administrasi. Bupati Salwa berharap agar pelayanan ini dapat diadopsi oleh semua kelurahan dan tempat pelayanan lain sebagai model yang dapat direplikasi.

Inovasi Sekarputih Pintar dilatarbelakangi oleh tingginya permintaan warga untuk memperoleh layanan melalui telepon atau WhatsApp. Menanggapi kebutuhan tersebut, inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara mudah melalui *handphone* dengan mengunjungi <http://bit.ly/gosekarputih>. Bagi warga yang tidak memiliki akses ke link tersebut atau *handphone*, RT Pintar telah dibentuk untuk membantu mereka. Program ini juga telah berpartisipasi dalam lomba inovasi tingkat Jawa Timur.

Saran

Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mengupayakan pengembangan atau menambah variasi inovasi layanan bidang administrasi secara terus menerus, baik yang sudah dijalankan maupun yang sedang digagas sehingga kedepan dapat menjadi contoh bagi Kecamatan lainnya di seluruh Kota Bondowoso.

2. Penambahan dan pelaksanaan inovasi layanan yang baru, untuk inovasi-inovasi yang sebetulnya telah digagas maupun di launching namun masih belum direalisasikan atau di lakukan, Pihak pemberi layanan harus segera di implementasikan sehingga manfaat yang akan didapatkan dapat segera pula dirasakan.
3. Melakukan optimalisasi terhadap Inovasi Pelayanan yang saat ini sudah dijalankan.

Daftar Pustaka

Jurnal

- Apriansyah, Isnaini Maulidina dan Eko Priyo Purnomo. 2018. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol 4, No.1.
- Delza Abdul Hafizh. 2016. Inovasi Pelayanan Publik Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Airlangga. Vol 4, No 3.
- Devi Pernama, Slamet Muchsin dan Suyeno. 2021. Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Vol 15, No. 1.
- Irfan, Nursetiawan. 2020. Peningkatan Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Smart Village. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Galuh. Vol 7, No 1.
- Rahmat Rafizar dan Kismartini. 2020. Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik. Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-MUSRENBANG Kota Surabaya. Program Studi, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro. Vol 6 .No 2.

Buku

- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya:Media Sahabat Cendekia.
- Purwanto, ErwanAgus. 2016. Pelayanan Publik. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.
- Setijaniningrum, Erna. 2017. Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik.Surabaya: Airlangga University Press.
- Sitorus, Awaluddin. 2019. Gerakan Inovasi Mendidik Berkarakter. Lampung: Swalova Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik.
Jakarta: STIALAN Press.

Internet

<https://teropongreformasi.com/2020/11/14/sekarputih-pintar-sabet-penghargaan-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-kovablik-provinsi-jatim-2020/>

<https://organisasi.bondowosokab.go.id/inovasi-sekarputih-pintar-meraih-top-30-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tingkat-provinsi-jawa-timur-kovablik/>

<https://risehtunong.blogspot.com/2017/11/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli.html>

<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>

<https://www.linguistikid.com/2016/09/pengertian-penelitian-deskriptif-kualitatif.html>

<https://meenta.net/pengertian-metode-penelitian-kualitatif/>

<http://sekarputih.bondowosokab.go.id>