

ADOPSI INOVASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA

Tri Adi Sumbogo¹, Gayes Mahestu², Mariani Dewi³

¹Communication Department Binus University

²Communication Department Binus University

³Communication Department Binus University

triadisumbogo@gmail.com, gayesmahestu@gmail.com,
marianiteaches@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memfokuskan kajian pada inovasi dan penggunaan teknologi komunikasi dalam mendukung peningkatan akses pelayanan publik yang berjalan di organisasi Desa Cangkudu. Tujuan penelitian : (1) menganalisa tahapan inovasi yang berjalan dalam komunikasi organisasi pemerintahan desa (2) menggambarkan dampak teknologi komunikasi terhadap akses pelayanan publik (3) menggambarkan persepsi masyarakat mengenai inovasi yang dilakukan pemerintah desa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui proses observasi, dokumentasi, dan *indepth interview*. Analisa data dengan menggunakan triangulasi. Temuan penelitian : tahapan pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Desa Cangkudu yakni (a) pengembangan gagasan atau ide transformasi dari kepala desa, (b) peningkatan kapasitas perangkat desa dari aspek *mindset* dan perilaku, (c) pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, (d) pembiasaan (habitulasi) dan pendisiplinan kinerja perangkat desa, (e) pembiasaan (habitulasi) warga desa, (f) evaluasi dan penyusunan inovasi baru oleh kepala desa. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di desa memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi warga desa. Dengan inovasi ini Pemerintah Desa mampu meningkatkan kecepatan pelayanan. Persepsi warga terkait dengan inovasi TIK pada umumnya positif, meskipun pada masa-masa awal diterapkannya inovasi pelayanan publik sebagian warga menolak dan menyatakan keberatan. Alasan keberatan karena merasa kesulitan dalam mengikuti penerapan sistem pelayanan publik yang baru oleh Pemerintah Desa

Kata Kunci: Inovasi, Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Desa adalah arena bagi orang desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan, dan kemasyarakatan. Dalam perspektif baru ini, desa adalah subyek pembangunan. Model pembangunan yang perlu dikembangkan adalah *village drive development* dengan pendekatan

fasilitasi, emansipasi dan konsolidasi. (Eko : 2015).

Istilah “desa” menurut Kumolo (2017), ditemukan pertama kali di Indonesia pada tahun 1811 oleh Herman Warner Muntinge, seorang warga Belanda yang pada masa penjajahan kolonial Inggris menjabat sebagai pembantu Gubernur Jenderal Inggris di Indonesia. Desa

secara bahasa berasal dari bahasa Sanskerta, *deca ang*, berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Dalam versi etimologi lain, desa berasal dari kata swadesi yang berarti tempat asal, tempat tinggal atau tanah leluhur yang merujuk pada satu kesatuan hidup dengan satu kesatuan norma dan memiliki batas wilayah yang jelas.

Desa merupakan juga organisasi sector publik. Bagi organisasi sektor publik berinovasi lebih merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Menurut Suwarno (2008) terdapat beberapa alasan yang menjadi latar belakang pentingnya inovasi di sektor publik diantaranya *pertama* banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada *just-in-time, supply chain management, outsourcing, dan total quality* atau *business process re-engineering* yang dipakai oleh berbagai organisasi skala medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari arus utama dan menciptakan terobosan-terobosan baru. *Kedua*, teknik-teknik manajemen tradisional di atas juga menggiring organisasi pada pola rigiditas dan infleksibilitas. *Ketiga*, Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level *bottom line*.

Adopsi inovasi organisasi teknologi komunikasi dan informasi banyak dilakukan dalam ranah peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi yang terjadi dalam suatu organisasi tidak berjalan apa adanya. Investigasi yang dilakukan baru-baru ini pada proses inovasi di organisasi mengikuti relativitas tidak terstruktur, terbuka, pendekatan studi kasus untuk pengumpulan data. Intinya dia terdiri atas "*tracer studies*" proses keputusan inovasi untuk inovasi tunggal dalam sebuah organisasi. Investigasi ini dituntun oleh sebuah model proses inovasi di organisasi.

Sebuah inovasi didefinisikan sebagai sebuah gagasan, praktik, atau obyek yang dirasakan

sebagai sesuatu yang baru oleh seorang individu atau unit adopsi yang lain (Rogers, 1983). Proses inovasi dikonseptualkan terdiri atas lima tahap, masing-masing memiliki karakteristik melalui tipe-tipe tertentu dari pencarian informasi dan perilaku pembuatan keputusan. Kelima proses ini diorganisasikan dibawah dua cabang subproses yaitu inisiasi dan implementasi, keduanya dipisahkan oleh poin dimana keputusan adopsi dibuat.

Secara konseptual Rogers dalam Goldhaber dkk (1995) menjelaskan tahapan dalam proses inovasi organisasi dan aktivitas utama apa yang dilakukan di setiap proses inovasinya. Berikut gambaran tahapan inovasi tersebut :

TAHAPAN DALAM AKTIVITAS UTAMA DI SETIAP PROSES INOVASI	
Inisiasi : seluruh proses pengumpulan informasi, konseptualisasi dan perencanaan adopsi inovasi, hingga memimpin keputusan untuk adopsi.	
1. <i>Agenda Setting</i> ↓	mendefinisikan problem organisasi secara umum dimana menyusun kebutuhan yang dirasakan untuk sebuah inovasi dan menyusun sebuah usaha pencarian lingkungan organisasi untuk dilaksanakannya inovasi yang dapat memecahkan masalah organisasi dan sesuai dengan nilai organisasi.
2. <i>Matching</i>	Masalah dari agenda organisasi dipertimbangkan secara bersama dengan sebuah inovasi dan dicocokkan diantara keduanya dalam sebuah perencanaan dan penyusunan desain perubahan
----- keputusan untuk adopsi -----	
Implementasi : seluruh kegiatan, peristiwa, tindakan dan keputusan yang terlibat dan diletakkan dalam sebuah inovasi untuk digunakan oleh organisasi.	
3. <i>Redefinisi / Restrukturisasi</i> ↓	1. Inovasi dimodifikasi dan ditemukan kembali untuk dicocokkan dengan situasi tertentu dan dirasakan sebagai masalah 2. Struktur organisasi secara langsung relevan pada inovasi dan mengakomodasi inovasi
4. <i>Klarifikasi</i> ↓	Hubungan diantara inovasi dan organisasi didefinisikan lebih

	<p>jas sebagai inovasi (perubahan) yang diletakkan secara penuh dan digunakan secara reguler</p>
5. Rutinitas	<p>inovasi kehilangan keutuhannya dan tidak lagi diakui sebagai entitas yang terpisah dalam organisasi</p>

Sumber : Goldhaber (1993)

Menurut Halvorsen (2005) dalam proyek penelitian UN mengenai inovasi sektor publik, inovasi ini mencakup beberapa dimensi. Jika mendefinisikan inovasi dalam sektor publik maka yang termasuk dalam hal ini adalah :

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan desain produk layanan dan proses produksi (*changes in characteristics and design of service products and production processes*) di dalamnya termasuk pengembangan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan,
2. Inovasi pengiriman (*delivery innovation*) yaitu inovasi yang melibatkan cara pemecahan tugas baru atau yang telah diubah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan penyediaan layanan tertentu,
3. Inovasi administratif dan organisasi (*administrative and organizational innovations*) meliputi pelibatan cara-cara pengorganisasian baru atau perubahan dalam organisasi pemasok,
4. Inovasi konseptual (*conceptual innovations*) yang dapat diartikan mengenalkan misi baru, pandangan dunia baru, tujuan, strategi dan alasan. Inovasi ini sangat penting bagi institusi yang beroperasi berdasarkan tujuan sosial atau publik karena memberikan kaitan antara tujuan sosial dari kebijakan dan institusi dan tujuan dan fungsi operasional dan ekonomi lembaga yang bersangkutan. Jenis inovasi ini mencakup sebagian besar dampak proses yang kita nyatakan tentang pembelajaran kebijakan,
5. Inovasi interaksi sistem (*system interaction innovations*) yaitu cara baru atau yang lebih baik untuk berinteraksi dengan basis organisasi dan pengetahuan lainnya.

Menurut pandangan Rogers (dalam Restrepo, 2015) terdapat lima tahapan

‘dari siklus hidup adopsi teknologi atau *technology adoption life cycle*

(TALC) yaitu :

1. *Inovator*
2. *Early adaptor* (pelopor)
3. *Early majority* (pengikut dini)
4. *Late majority* (pengikut akhir)
5. *Laggard* (kelompok tradisional)

Inovasi organisasi sektor publik tidak hanya berada pada level makro. Inovasi ini juga terjadi di level pemerintahan paling mikro dalam struktur tata pemerintahan di Indonesia yaitu level desa. Salah satu desa yang dinyatakan berhasil melakukan inovasi pelayanan publik adalah Desa Cangkudu. Desa ini berada di Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Keberhasilan Cangkudu dalam hal transformasi organisasi ini tidak terlepas dari kepemimpinan Kepala Desa Cangkudu yang terpilih pada tahun 2013. Dua tahun sejak terpilihnya Kades melalui pemilihan langsung telah membawa Cangkudu mendapatkan predikat sebagai Desa Terbaik se-Banten pada tahun 2015 serta menjadikan Kades sebagai salah satu Kepala Desa Teladan di Indonesia.

Merujuk penelitian oleh Mariana et.al (2017) bahwa sejak terpilihnya Amir Hamzah sebagai Kades Cangkudu pada tahun 2013 bahwa ada perubahan yang signifikan dalam pemerintahan desa Cangkudu dibandingkan dengan situasi dan kondisi pemerintah desa terdahulu. Perubahan yang paling dirasakan adalah adanya perbaikan kualitas pelayanan publik di kantor pemerintahan desa, termasuk di dalamnya adanya kepastian dalam hal pelayanan baik dari sisi biaya maupun waktu pelayanan. Desa Cangkudu untuk mendukung program tersebut menerapkan teknologi komunikasi dalam menunjang perbaikan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini hendak menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tahapan inovasi berjalan dalam komunikasi organisasi pemerintahan Desa Cangkudu ?

2. Bagaimana dampak teknologi komunikasi terhadap akses pelayanan publik ?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terkait dengan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah desa?

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Lexy, 2004). Penelitian kualitatif lebih menggunakan perspektif pengumpulan data berupa cerita rinci dari para informan. Penelitian ini berangkat dari penggalian data berupa cerita rinci atau asli mereka.

Dalam studi kasus dibutuhkan sumber bukti untuk melakukan analisa. Sumber bukti dalam studi kasus ini dikumpulkan melalui dokumentasi. Dokumentasi menurut Yin (2015) digunakan untuk mendukung bukti-bukti dari sumber lain. Dokumen membantu dalam pemverivikasian ejaan dan judul atau nama organisasi yang telah disinggung dalam wawancara (diskusi) dan observasi.

Dokumentasi diakses dari pemberitaan dari media *online* maupun *offline*, laporan statistik daerah, laporan keberlanjutan tahunan perusahaan, dokumentasi audio workshop dan laporan administratif yang lain. Termasuk dalam dokumentasi adalah penelusuran arsip dan literatur. Penelusuran arsip ini terkait dengan penelitian terdahulu dalam bentuk buku maupun jurnal penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Cangkudu, Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive sampling* (sengaja) dimana pemilihan lokasi ini didasarkan karena Pemerintahan Desa Cangkudu merupakan salah satu desa yang memiliki *best practice* dalam melakukan proses transformasi organisasi khususnya dalam bidang pelayanan publik. *Best practice* ini telah teruji dengan indikasi Desa Cangkudu mendapatkan penghargaan

sebagai Desa Terbaik se-Banten pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 Kepala Desa Cangkudu memperoleh predikat sebagai salah satu Kepala Desa Teladan di Indonesia. Berkenaan dengan waktu penelitian, pengumpulan data dilakukan selama lima bulan yakni sejak Juli sampai dengan November 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Cangkudu berada di Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Desa ini memiliki *landscape* sebagai daerah industry. Meskipun berstatus desa, sangat jarang dijumpai adanya lahan persawahan maupun kebun dimana warga bercocok tanam. Kebanyakan masyarakat berprofesi sebagai buruh maupun sebagai pelaku usaha mikro kecil dan menengah. Potensi alam yang dimiliki oleh desa ini sangat sedikit, bahkan sumber daya berupa tanah sudah banyak dimiliki oleh pengusaha – pengusaha yang tidak berasal dari Cangkudu. Dalam tata ruang dan wilayah di Kabupaten Tangerang, desa ini berada tepat di jantung industri dalam skala besar.

Transformasi terjadi ketika pada tahun 2013 secara demokratis – melalui pemilihan kepala desa langsung – terpilih seorang pemimpin baru di Desa Cangkudu. Dalam catatan Mariana (2016), lahirnya kepemimpinan baru juga lahir dari anti-tesa kepemimpinan lama, meski tidak responsif terhadap inisiatif warga. Pemerintah desa terdahulu bisa dikatakan kurang peduli dengan masyarakat. Menurut penuturannya, kepala desa terdahulu yang dulu cenderung lebih sibuk mengurus bisnis limbah pabrik dibandingkan mengurus warganya, terutama pengabaian pelayanan publik. Sehingga seringkali kepala desa tidak ada di kantordesa dan perangkatnya lebih sering mencari obyek di luar atau “*ngompreng*”. Apalagi kondisi tersebut, diperparah dengan adanya praktek

politik orang kuat lokal yang mewarnai pemerintah desadibawah kepemimpinan Eneng Ida Zuraida yang merupakan anak daritokoh Jawara lokal di Desa Cangkudu. Sehingga banyak warga yang relatif tidak berani menyuarkan aspirasi atau bersikap kritis, wargalebih memilih untuk bersikap apatis.

Situasi dan kondisi tersebut, membuat sebagian warga Desa Cangkudu menginginkan sebuah perubahan yang ditempuh warga adalah melalui pemilihan kepala desa yang jatuh pada tahun 2013. Mariana (2016) mencatat, pada saat pemilihan kepala desa Cangkudu tersebut, munculah salahseorang kandidat yakni Amir Hamzah. Amir Hamzah dalam kampanyenyamenjanjikan perubahan wajah pemerintah desa Cangkudu yang akan lebih melayani warga secara prima melalui reformasi birokrasi. Jika dilihat dari latar belakangnya, Amir Hamzah merupakan seorang *businessman* yang memiliki beberapa perusahaan dan juga seorang konsultan keuangan. Kepala desa terpilih adalah seorang profesional dan wirausaha yang selama ini justru lebih banyak beraktivitas di luar desa Cangkudu. Ikatannya dengan desa Cangkudu adalah keluarga dari istrinya berasal dari desa Cangkudu. Berangkat dari latar belakang tersebut, Kepala Desa berupaya menerapkan pendekatan administrasi publik dalam tatakelola pemerintahan. Pemerintah desa sebagai aparat memposisikan dirinya sebagai penyedia layanan serta menempatkan warga selaku penerimalayanan seperti layaknya *klien*.

Gambar 1.1

Kantor Desa Cangkudu tampak depan dengan slogan dan “Siap Melayani” dan informasi seputar pajak dari pemerintah daerah



Sumber : Dok. Penelitian, 2018

Perubahan yang paling dirasakan adalah adanya perbaikan kualitas pelayanan publik di kantor pemerintah desa, termasuk di dalamnya adanya kepastian dalam hal pelayanan baik dari sisi biaya maupun waktu pelayanan. Dalam wawancara dengan Amir Hamzah, dinyatakan bahwa seluruh pelayanan publik di desa Cangkudu tidak berbiaya. Warga mendapatkan kemudahan pelayanan administrasi yang cepat tanpa diminta sejumlah uang. Seluruh sistem pencatatan administrasi disusun dengan rapi dan mengikuti tata urutan birokrasi yang dimulai dari RT, RW, hingga Dusun baru mengajukan ke Desa. Ini adalah kultur dan mekanisme baru yang harus dilakukan warga. Dari penyelidikan yang dilakukan, sebelum kepemimpinan Amir Hamzah, pencatatan tidak disusun secara rapi dan terstruktur seperti yang berjalan saat ini.

Tahapan Inovasi di Desa Cangkudu

Penelitian ini menemukan bahwa inovasi pelayanan publik pemerintahan desa Cangkudu berangkat dari perspektif baru yang dibawa oleh pemimpin baru. Visi perubahan adalah muatan pokok yang dibawa Kepala Desa baru dalam kampanye Pemilihan Kepala Desa tahun 2013 yang lalu. Inovasi utama yang paling nyata terjadi di Desa Cangkudu adalah pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Menerapkan prinsip dalam pelayanan administrasi bisnis, desa Cangkudu mengarah pada visi pelayanan “*Profesional, Transparan dan Terpercaya*”.

Mengutip dari Halvorsen (2005) inovasi ini melibatkan perubahan karakteristik dan desain produk layanan dan proses produksi (*changes in characteristics and design of service products and production processes*). Termasuk di dalamnya adalah pengembangan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang

relevan. Sejalan dengan temuan penelitian di desa Cangkudu bahwa inovasi ini terjadi secara bertahap dan melalui tahapan-tahapan proses yang melibatkan berbagai macam sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya infrastruktur teknologi. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan narasumber penelitian, dapat penulis paparkan bahwa secara umum tahapan pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Desa Cangkudu adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan gagasan atau ide transformasi dari pemimpin

Latar belakang sebagai pelaku bisnis yang dituntut untuk memiliki ide-ide baru maupun produk-produk baru dibawa oleh Amir Hamzah dalam kepemimpinannya di desa Cangkudu. Gagasan-gagasan inovasi seluruhnya berasal dari Kepala Desa. Dalam wawancara, Kepala Desa menyatakan bahwa dirinya tidak memiliki tim khusus sebagai *think thank* bagi pengembangan inovasi di desanya.

2. Peningkatan kapasitas perangkat desa baik dari aspek mindset maupun perilaku

Faktor peningkatan Pengetahuan (*Knowledge*),

Sikap (*Attitude*) dan Perilaku (*Behavior*) adalah elemen utama SDM dalam upaya melakukan inovasi dalam sector public. Peningkatan kapasitas aparat desa Cangkudu secara formal dilaksanakan dalam bentuk bimbingan teknis. Selain bimbingan teknis, peningkatan aparat desa juga melalui usaha Kepala Desa dengan mewajibkan aparat desa untuk mengikuti pendidikan formal hingga ke taraf SMA (Sekolah Menengah Atas). Rata-rata pendidikan aparat desa sebelum Amir Hamzah menjabat

adalah SMP ke bawah. Bahkan kebanyakan berpendidikan SD. Peningkatan kapasitas tidak hanya menjadi kewajiban bagi aparat desa, namun juga Kepala Desa.

Gambar 1.2

Setiap pos tersambung dengan telepon parallel



Sumber : Dok. Penelitian, 2018

Gambar 1.3

Alat pencatat kehadiran berupa *Finger print*



Sumber : Dok. Penelitian, 2018

3. **Pembangunan infrastruktur pelayanan public berbasis teknologi informasi dan komunikasi**

Pembangunan infrastruktur diawali dengan pembangunan kantor desa yang layak untuk melakukan pelayanan publik maupun untuk melakukan pertemuan-pertemuan desa yang bersifat publik. Infrastruktur utama khususnya untuk pengembangan *database* kependudukan dan catatan sipil dilakukan untuk mengembangkan pelayanan yang berbasis data. Infrastruktur ini ditujukan untuk mengembangkan system pelayanan public yang cepat, akurat serta memberikan kepastian pelayanan bagi warga.

Dalam inovasi ini terkandung apa yang dikatakan oleh Halvorsen (2015) adalah inovasi interaksi sistem (*system interaction innovations*). Muncul cara baru ataupun cara yang lebih baik untuk berinteraksi dengan basis organisasi dan pengetahuan lainnya. Dalam pengamatan di lapangan, dengan adanya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi berkembang cara bekerja baru dan cara berperilaku baru dalam system pemerintahan desa Cangkudu. Cara bekerja baru ini lebih efektif secara waktu dan efisien secara biaya baik bagi aparat desa maupun bagi penerima manfaat layanan yaitu masyarakat desa.

4. **Habitulasi dan pendisiplinan kinerja perangkat desa**

Kepala desa memiliki misi pelayanan publik di desa Cangkudu untuk memberikan kepuasan bagi warga masyarakat desa. Selayaknya penyedia produk maupun jasa, Kepala Desa memposisikan diri sebagai pelayan

bagi masyarakat (*klien*). Pelayanan ini oleh Kepala Desa Cangkudu disebut sebagai pelayanan PRIMA. Dalam kesehariannya, pelayanan ini membutuhkan keterampilan yang memadai dan dimiliki oleh staf dalam mengoperasikan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi.

Melalui pembiasaan dan pendisiplinan kepada aparat khususnya dalam pelaksanaan *standart operational procedure* (SOP) maka inovasi dapat dijalankan sesuai prosedur operasional yang sudah ditetapkan. Pembiasaan baru ini dapat digolongkan sebagai inovasi dalam aspek pengiriman produk atau jasa sebuah organisasi social. Menurut Halverson (2005) inovasi pengiriman (*delivery innovation*) merupakan inovasi yang melibatkan cara pemecahan tugas baru atau yang telah diubah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan penyediaan layanan tertentu,

5. **Habitulasi bagi warga masyarakat**

Pembaharuan tidak selalu diterima oleh kalangan publiknya. Penolakan terhadap inovasi pada awalnya terjadi karena dianggap ribet dan mempersulit keperluan pelayanan dokumen administrasi kependudukan oleh warga. Adanya system baru tersebut mendorong pemerintah desa untuk melakukan sosialisasi peraturan baru maupun tata kerja baru kepada masyarakat desa. Pemerintah desa melakukan sosialisasi kepada warga masyarakat melalui beberapa lini yaitu : secara formal dan informal. Secara formal melalui surat pemberitahuan dan secara informal melalui tatap muka langsung aparat desa kepada warga masyarakat. Melalui sosialisasi

tata kerja baru ini warga dididik untuk mengikuti standar prosedur operasional untuk pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Papan informasi desa yang menyediakan berbagai informasi terkait pengumuman maupun program kerja baik dari pemerintah desa, pemerintah daerah dan pemerintah pusat

6. Evaluasi dan penyusunan inovasi baru oleh pemimpin

Evaluasi teknis terkait pelaksanaan operasional inovasi dilakukan oleh Kepala Desa setiap satu bulan sekali melalui rapat formal bersama dengan aparat desa. Selain itu, kepala desa untuk mengembangkan inovasi melibatkan konsultan dari pihak eksternal desa. Konsultan ini dipilih oleh Kepala Desa sesuai dengan kebutuhan dan prioritas pelaksanaan program pemerintah desa.

Gambar 1.4
Papan Informasi Desa Cengkudu



Sumber : Dok. Penelitian, 2018

Inovasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Inovasi sector layanan public yang terjadi di Cengkudu meliputi beberapa lapis pembaruan baik dari individu (sumber daya manusia), infrastruktur (sumber daya teknologi), serta sistem organisasi (sumber daya kelembagaan). Beberapa inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang ditemukan di lapangan adalah :

1. Komputerisasi

Komputerisasi dilakukan pada masa pemerintahan Amir Hamzah. Seluruh aktivitas pelayanan publik di desa dikerjakan dengan berbasis komputer. Pelayanan kepada warga masyarakat menggunakan sistem kependudukan dan catatan sipil yang secara khusus disiapkan oleh kepala desa. Desa Cengkudu mengembangkan aplikasi berbasis komputer sebagai *database* administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dengan komputerisasi, Desa Cengkudu memiliki data aktual dan faktual terkait jumlah warganya berdasarkan gender, tempat tanggal lahir, alamat dan status perkawinan. Seluruh data kependudukan telah terkelola dengan rapi melalui komputerisasi ini. Dengan komputerisasi memudahkan segala macam pelayanan bagi warga. Selain itu, komputerisasi memudahkan aparat desa dalam memberikan pelaporan (baik bulanan, triwulan, semester maupun tahunan) kegiatan / aktivitas, pelaporan keuangan dan pertanggungjawaban dana desa yang dilakukan oleh aparat desa kepada pihak Kabupaten Tangerang. Inovasi ini dapat digolongkan sebagai inovasi administratif dan organisasi (*administrative and organizational innovations*). Halvorsen (2005) menyatakan inovasi administrasi dan organisasi meliputi pelibatan cara-cara pengorganisasian baru atau perubahan dalam organisasi pemasok,

Gambar 1.5
 CCTV yang digunakan untuk
 memonitor kinerja desa



Sumber : Dok. Penelitian, 2018

2. Akuntabilitas Laporan Kinerja dan Keuangan

Laporan kerja dan kinerja adalah aspek utama yang menjadi perhatian kepala desa. Laporan ini disampaikan kepada warga masyarakat melalui media luar ruang, diantaranya infografis pengelolaan dan peruntukan dana desa dan dana alokasi desa. Laporan ini menjadi semakin tersebar dengan adanya teknologi sosial media. Infografis laporan keuangan yang dipajang dengan besar di jalan utama desa mampu menarik perhatian warga, hingga dengan menggunakan smartphone warga mengambil gambar dan membaginya ke khalayak yang lebih luas menggunakan sosial media (facebook, instgram). Dengan demikian semakin banyak orang mengetahui laporan kerja dan kinerja Kepala Desa dan perangkatnya.

Gambar 1.5
 Infografis Pengelolaan Dana



Sumber : Dok. Penelitian 2018

3. Pelayanan warga berbasis teknologi

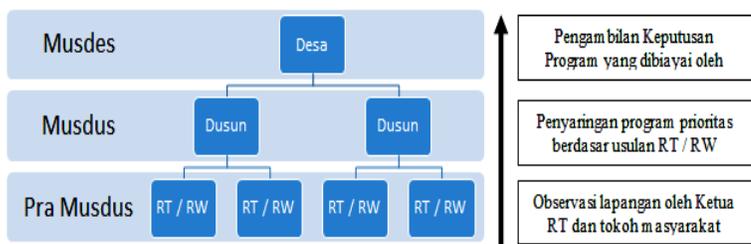
Dalam lingkup internal organisasi desa, penggunaan teknologi diantaranya adalah adanya :

- (a) *Line* telepon parallel yang menghubungkan setiap unit kerja / pos kerja satu dengan pos kerja yang lain. Komunikasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif tanpa harus berpindah tempat maupun ruangan untuk mendekati *partner* kerja.
- (b) Penyediaan *wifi-corner* yang dilengkapi dengan akses internet bagi warga desa. Pemerintah desa menyadari bahwa era keterbukaan informasi tidak terhindar dan perlu menyediakan akses informasi yang seluas-luasnya bagi warga. Penyediaan *wifi-corner* ini adalah satu fasilitas yang disediakan desa untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi warga.
- (c) Akses kontak dua puluh empat jam *hotline* kepada Kepala Desa tersedia bagi seluruh warga desa. Disini kepala desa menerapkan *open contact person*, siapapun warga desa

dapat melakukan kontak secara langsung dengan pimpinannya.

Persepsi Masyarakat terkait Inovasi Pelayanan Publik di Desa Cangkudu

Mengutip temuan dari penelitian Mariana (2017) bahwa sebagian warga merasa, reformasi birokrasi di Cangkudu belum mendorong keterbukaan pemerintah desa terhadap inisiasi maupun usulan warga. Banyak warga merasa tidak pernah dilibatkan dalam proses musyawarah desa dan kurang mengetahui informasi terkait kebijakan desa termasuk APBDES. Temuan penelitian tersebut berbeda dengan temuan peneliti saat wawancara dengan Kepala Desa yang menyatakan bahwa dalam satu tahun terakhir telah dilakukan inovasi terkait pola komunikasi warga yang lebih partisipatif. Data lapangan menunjukkan bahwa partisipasi¹ warga dilakukan melalui tiga tahap yakni (1) pra musyawarah dusun (Pra musdus), (2) musyawarah dusun (mUSD), (3) musyawarah desa (mUSD). Pada pra musyawarah dusun melibatkan ketua RT dan RW untuk mendata dan mendengarkan aspirasi warga terkait rencana pembangunan desa. Hasil dari pra musdus tersebut dibawa dalam musyawarah dusun untuk ditentukan skala prioritas. Hasil musdus kemudian dibawa pada permusyawaratan tertinggi desa yaitu musyawarah desa (mUSD). Pada mUSD inilah ditentukan program apa yang akan dilakukan bersama dan dibiayai oleh APBDes. Ilustrasi proses *bottom up* sbb :



¹Keterangan informan (Kepala Desa Cangkudu) : “... Ketika musrenbang saya mau isu-isu yang dibangun atau usulan yang dibangun benar-benar grassroots gitu lho. Jadi bottom people”

KESIMPULAN

Dari hasil pengamatan, wawancara mendalam, studi dokumen dan analisa data. penelitian ini dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Tahapan pelaksanaan inovasi pelayanan public di Desa Cangkudu dimulai dari (a) pengembangan gagasan atau ide transformasi dari pemimpin yaitu kepala desa, (b) peningkatan kapasitas perangkat desa baik dari aspek mindset maupun perilaku, (c) pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, (d) pembiasaan dan pendisiplinan kinerja perangkat desa, (e) evaluasi dan penyusunan inovasi baru oleh pemimpin desa
2. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan public di desa memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi warga desa. Dengan adanya TIK dan infrastruktur computer di desa, Pemerintah desa mampu meningkatkan kecepatan pelayanan sehingga memberikan kepuasan bagi warga.
3. Persepsi warga terkait dengan inovasi TIK ini pada umumnya positif meskipun pada masa-masa awal diterapkannya inovasi pelayanan publik di Desa Cangkudu sebagian warga menolak dan menyatakan keberatan.

Berdasarkan temuan lapangan, penelitian ini memberikan saran sebagai berikut :

A. Saran Praktis

1. Inovasi yang sifatnya sudah menjadi kebiasaan akan memberikan kejenuhan bagi pelaku operasional pelayanan publik. Untuk itu diperlukan inovasi yang berkelanjutan dengan partisipasi tim yang lebih banyak. Secara teknis dapat dibuka forum curah gagasan atau pendapat dari warga maupun aparat desa. Hal ini mengingat, sumber gagasan atau ide inovasi masih

didominasi oleh pemimpin (kepala desa). Dengan demikian diharapkan pada masa mendatang sumber gagasan atau ide inovasi tidak hanya berasal dari kepala desa.

2. Perlu penajakan oleh Pemerintah Desa untuk mulai menggunakan media komunikasi digital (baik yang berbasis website maupun aplikasi) maupun media komunikasi massa yang bersifat *offline* bagi pelaporan kinerja dan keuangan bagi publik yang lebih luas. Penggunaan media komunikasi ini dapat diarahkan untuk mengembangkan ekosistem pengetahuan baru diantara warga desa bahkan bagi publik eksternal yang lebih luas

B. Saran akademis

Penelitian ini belum mencakup penggunaan media komunikasi yang lebih spesifik dalam upaya komunikasi publik pemerintahan desa. Penelitian selanjutnya dapat memberikan perhatian pada seputar pertanyaan kebutuhan informasi warga dari pemerintahan desa, motif warga mengakses informasi public, dan pilihan media yang dapat digunakan pemerintah desa untuk melakukan public kepada warganya dan pemangku kepentingan eksternal lainnya

UCAPAN TERIMAKASIH

Makalah ini merupakan hasil penelitian Hibah Terapan Binus University Tahun 2018. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Research Technological Transfer Office (RTTO) Binus University yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.

REFERENSI

Antara, Gede Eka Dharma (2014), *Peningkatan Inovasi Teknologi Tepat Guna Dan*

Program Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Untuk Memajukan Industri Kreatif Di Bali, Jurnal PASTI Volume IX No 3, 257 – 268

Audriene, Dinda. (2017). CNN Indonesia | Rabu, 04/10/2017 20:47 WIB. *Kementerian PANRB Rilis 7 Aplikasi e-Government*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171004115620-78-246012/kementerian-panrb-rilis-7-aplikasi-e-government> pada 31 Januari 2018

Emzir. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Cetakan 4. Jakarta : Rajawali Press

Eko, Sutoro, 2015, *Regulasi Baru, Desa Baru : Ide, Misi, dan Semangat UU Desa*, Jakarta : Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia

Goldhaber, Gerard, & Barnett, George A. (1995)., *Handbook of Organizational Communication*, New Jersey : Ablex Publishing.

Halvorsen, Thomas. (2005), *On Innovation in The Public Sector*, Oslo : Nifu Step

Kumolo, Tjahjo, (2017), *Nawa Cita Untuk Kesejahteraan Rakyat Indonesia : Integrasi Perencanaan Pembangunan Nasional dan Daerah*, Jakarta : Kompas Media Nusantara

Lexy, J. M. (2004). *Metode Teknik Penelitian Kebudayaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mariana, Dina dkk (2017). *Desa : Situs Baru Demokrasi Lokal*. Yogyakarta : Institute for Research and Empowerment (IRE)

Papa, Michael J, Daniels, Tom D, & Spiker, Barry K (2008), *Organizational Communication. : Perspectives and Trends*, California : Sage Publication.

Ni'mah, Nailun. (2016) *Keefektifan Program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*

- pada Pemerintahan Desa di Desa Sidorejo Kabupaten Lamongan*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016, ISSN 2303 - 341X
- Pratama, Rizky Hersya, et.al, (2012), *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw) (Studi E-Government Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)*, Jurnal Administrasi Publik (Jap), Vol. 3, No. 12, Hal. 2128-2134
- Restrepo, Felipe Buitrago & Marquez, Ivan Duque, 2015, *Orange Economy : Potensi Kreativitas Yang Tak Terbatas*, Jakarta : Noura Books
- Roste, Rannveig. (2005). *Dirrerences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo : Nifu Step
- Sasongko, Wahyu Aji, et.al, (2014,) *Pengaruh Perilaku Komunikasi Terhadap Sikap Dan Adopsi Teknologi Budidaya Bawang Merah Di Lahan Pasir Pantai Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul*, Agro Ekonomi Vol. 24/No. 1 Juni 2014
- Strassman, P. (1980), *The Office of The Future : Information Management for the new age*. Technology Review, 82, 55-56.
- Suharyanto & Sofianto, Arif. (2012), *Model Pembangunan Desa Terpadu Inovatif Di Jawa Tengah*, Jurnal Bina Praja | Volume 4 No. 4 Desember 2012 | 251 –260
- Suryowati, Estu (2017), BeritaKompas.com - 30/08/2017, 05:39 WIB. *Penerapan E-Government Bojonegoro Dinilai Paling Lengkap*, diakses dari <http://nasional.kompas.com/read/2017/08/30/05393201/penerapan-e-government-bojonegoro-dinilai-paling-lengkap>. diakses pada 31 Januari 2018
- Yin, Robert K (2015), *Studi Kasus : Desain dan Metode* / Robert K. Yin penerjemah : M. Djauzi Mudzakir, Ed.1, Jakarta: Rajawali Pers.
- Zulkarnaen, Reza M, (2016), *Pengembangan Potensi Ekonomi Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Pondok Salam Kabupaten Purwakarta*, Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat Vol. 5, No. 1, Mei 2016: 1 –4 ISSN 1410 – 5675