BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah hadir untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat, terutama dalam memberikan rasa aman. Hal ini sejalan dengan teori pembentukan negara yang menyebutkan bahwa negara berperan sebagai penjaga malam. Sebagaimana diketahui, fungsi utama pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat. Fungsi dasar ini kemudian diklasifikasikan ke dalam tiga peran utama, yaitu fungsi pelayanan, pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan yang disesuaikan dengan perkembangan serta dinamika masyarakat (Aji et al., 2023).

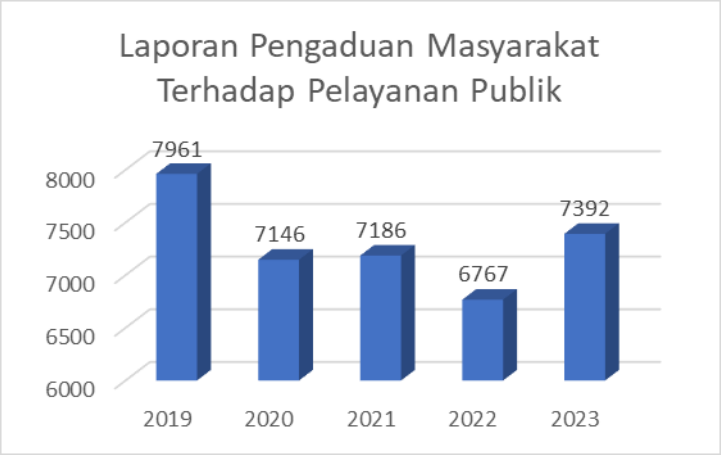
Pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia karena dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini juga berlaku pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Sinambela, 2010) dalam (Anis et al., 2021). Pelayanan publik melibatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara. Dengan begitu, pemerintah perlu memperhatikan Tingkat kepuasan serta aspirasi masyarakat, hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi), yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi publik. Dengan penerapan desentralisasi dan otonomi daerah, diharapkan kualitas pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat, dan demokrasi dapat semakin meningkat. Pemerintah daerah yang memiliki kewenangan lebih luas diharapkan dapat melaksanakan otonomi dengan tanggung jawab, demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi indikator paling nyata dalam menilai kinerja pemerintah. Masyarakat dapat secara langsug mengevaluasi kinerja pemerintah melalui pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian dan lembaga merupakan kebutuhan mendasar yang harus segera diwujudkan (Kurniawan, 2016). Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih menghadapi berbagai keterbatasan yang menyebabkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

Beragam keluhan masyarakat terhadap layanan langsung yang diberikan pemerintah masih kerap muncul. Dalam lima tahun terakhir, Ombudsman Republik Indonesia mencatat tingginya jumlah pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi di berbagai instansi pemerintahan. Pada tahun 2019 Ombudsman Republik Indonesia mencatat sebanyak 7.961 laporan pengaduan masyarakat terkait permasalahan dalam pelayanan publik yang di laporkan dari berbagai wilayah di Indonesia (Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2019).

Gambar 1. 1

Laporan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI mengalami fluktuasi dalam rentang tahun 2019 hingga

2023. Pada tahun 2019, jumlah laporan mencapai 7.961, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 7.146. Jumlah laporan sedikit meningkat pada tahun 2021 dengan 7.186 laporan, tetapi kembali menurun pada tahun 2022 menjadi 6.767. Namun, pada tahun 2023, jumlah laporan kembali meningkat menjadi 7.392. Peningkatan laporan pada tahun 2023 dapat menunjukkan bahwa masyarakat semakin berani untuk melaporkan permasalahan yang mereka hadapi dan memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap hak-haknya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Ditegaskan pada Pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi pelaksana;
i. pengawasan internal;
j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
k. jumlah pelaksana;
l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
n. evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan membuat masyarakat memiliki kepastian dalam memperoleh layanan yang transparan, efisien, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Sebagai bagian dari sistem pemerintahan, kecamatan berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan merupakan unit pemerintahan di bawah koordinasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

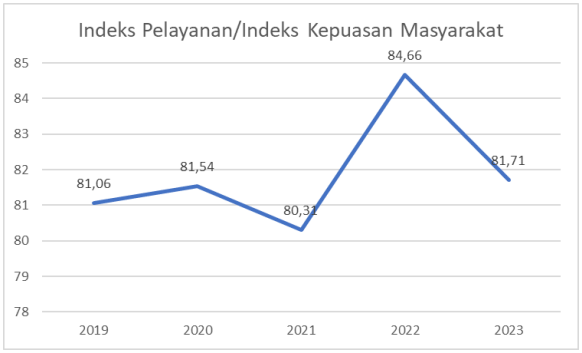
pemerintah kabupaten atau kota dan dipimpin oleh seorang camat. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, kecamatan bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan desa atau kelurahan, penyelenggaraan administrasi pemerintahan, serta koordinasi pelaksanaan kebijakan pembangunan dan pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga memperkuat regulasi terkait aparatur sipil negara (ASN) yang berperan sebagai pelaksana layanan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 27 Ayat (2) menekankan bahwa penyelenggaraan manajemen ASN harus berbasis sistem merit, yang berarti bahwa setiap pegawai harus ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan kinerjanya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pelayanan publik di tingkat kecamatan, termasuk inovasi seperti Pelajar Senior di Kecamatan Banjaran, dapat lebih optimal dalam memberikan kemudahan akses dan kepuasan kepada masyarakat.

Kecamatan Banjaran, sebagai bagian dari Pemerintah Kabupaten Bandung, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terjadi penurunan signifikan pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Banjaran pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penurunan ini diperkuat oleh berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat, yang menunjukkan adanya tantangan dalam memenuhi standar pelayanan publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1. 2
Indeks Pelayanan/Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber : LKIP Kecamatan Banjaran

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami fluktuasi dari tahun 2019 hingga 2023, dengan periode kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2021, nilai IKM tercatat 80,31, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 menjadi 84,66. Namun, tren positif ini tidak berlanjut, karena pada tahun 2023 nilai IKM kembali menurun menjadi 81,71. Fluktuasi ini mencerminkan adanya perubahan dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, rincian lebih lanjut mengenai nilai IKM selama periode tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. 1
Nilai IKM Kecamatan Banjaran Tahun 2022-2023

Unsur		Nilai	
		2022	2023
U1	Persyaratan	3,21	3,07
U2	Prosedur	3,2	3,06
U3	Waktu Pelayanan	3,22	3,06
U4	Biaya/Tarif	3,99	3,06
U5	Produk Layanan	3,2	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	3,07
U7	Perlaku Pelaksana	3,24	3,07

U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	3,98
U9	Sarana dan Prasarana	3,22	3,04

Sumber : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2022-2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa aspek dengan nilai terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Banjaran adalah Sarana dan Prasarana, dengan nilai 3,04, diikuti oleh Waktu dan Pelayanan serta Prosedur, yang masing-masing memiliki nilai 3,06. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Banjaran masih belum optimal dan perlu perbaikan di berbagai aspek. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam memenuhi standar pelayanan publik yang efektif, sehingga diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan upaya memahami sikap dan perubahan kebutuhan masyarakat. Pemerintah seharusnya mengadopsi paradigma *customer-driven* yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, diperlukan kesiapan seluruh perangkat secara sistematis guna mendukung paradigma tersebut, sehinga tercipta pelayanan publik yang berkualitas (Saeful, 2008).

Salah satu langkah penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik adalah dengan menciptakan terobosan inovasi (Kasali, 2012) dalam (Eldo & Mutiarin, 2019). Meskipun Inovasi seringkali diartikan sebagai penemuan baru, aspek kebaruan lebih ditekankan pada inovasi di sektor swasta. Saat ini, nilai-nilai korporasi (*corporate values*) mula diadopsi oleh sektor pemerintahan, menunjukkan perkembangan yang melampaui batas institusi bisnis. Meskipun inovasi dalam pemerintahan masih menimbulkan perdebatan, baik pro maupun kontra, tanpa adanya Inovasi, pembaruan dan perubahan tidak akan pernah terwujud.

Keberadaan inovasi dalam pelayanan di Indonesia sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah agar lebih efektif, efisien, dan memperkuat legitimasi serta kepercayaan masyarakat. Selama ini, birokrasi pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan yang berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan publik (Mahpudin, 2022).

Inovasi dalam prosedur layanan merujuk pada pembaruan dalam cara berinteraksi dengan penerima layanan atau metode baru dalam menyampaikan layanan. Sementara itu, inovasi dalam strategi atau kebijakan berkaitan dengan pembaruan visi, misi, tujuan, dan strategi yang disusun berdasarkan kondisi nyata sebagai landasan pertimbangannya (Ningsih & Frinaldi, 2023).

Pentingnya inovasi dalam pemerintahan daerah juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Bab XXI tentang Inovasi Daerah. Pasal 386 dalam undang-undang ini menyebutkan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi daerah yang dimaksud dapat berupa inovasi tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik, dan inovasi bentuk lainnya yang berorientasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan.

Kebijakan tersebut sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, pada Pasal 2 ayat (2), dimana disebutkan bahwa sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

a. Peningkatan Pelayanan Publik;

b. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan

c. Peningkatan daya saing Daerah.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, tetapi juga untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta

meningkatkan daya saing daerah dalam menghadapi tantangan global. Dengan menerapkan inovasi yang tepat, pemerintah daerah dapat lebih responsif dalam menyediakan layanan yang berkualitas, memberdayakan masyarakat secara aktif, serta menciptakan kebijakan yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial.

Keberadaan regulasi yang mengatur inovasi daerah berperan sebagai pedoman bagi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini menjadi salah satu solusi, atau bahkan terobosan strategis (*breakthrough*) untuk mengatasi berbagai hambatan dan memenuhi kebutuhan organisasi di sektor publik (Eldo & Mutiarin, 2019).

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai kecamatan di Kabupaten Bandung telah mengembangkan inovasi layanan. Inovasi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Mayoritas kecamatan menerapkan layanan tambahan di luar jam kerja reguler. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan aksebilitas serta efektivitas pelayanan publik. Dibawah ini merupakan daftar inovasi pelayanan publik pada kecamatan di Kabupaten Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tabel 1. 2

Daftar Inovasi Kecamatan di Kabupaten Bandung

Kecamatan	Nama Inovasi	Waktu Pelayanan
Arjasari	Pelayanan Paten Sabtu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Baleendah	Papendak (Program Administrasi Pelayanan Publik Hari Libur dan Mendadak)	Sabtu, 08.00-13.00

Banjaran	Pelajar Senior (Pelayanan Banjaran Senin Sore)	Senin, 16.00-20.00
Bojongsoang	Perekaman e-KTP Pemula	Sabtu, 08.00-13.00
Cangkuang	Sabtu Ngabantu	Sabtu, 08.00-13.00
Cicalengka	Paten Sabtu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-12.00
Cikancung	Paten Sabtu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Cilengkrang	Paten Sabtu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Cileunyi	Sabtu Paten	Sabtu, 08.00-14.00
Cimaung	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-15.00
Cimenyan	Sabtu Terpadu	Sabtu, 08.00-14.00
Ciparay	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Ciwidey	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.01
Dayeuhkolot	Sabtu Terpadu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Ibun	Sabtu Produktif	Sabtu, 08.00-14.00
Katapang	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Kertasari	Sabtu Terpadu	Sabtu, 08.00-12.00
Kutawaringin	Pelayanan Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Majalaya	Paten Saptu	Sabtu, 08.00-14.00

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Margaasih	Pelayanan Sabtu Terpadu	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Margahayu	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Nagreg	Paten Sabtu	Sabtu, 09.00-14.00
Pacet	Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-12.00
Pameungpeuk	Paten Saptu	Sabtu&Minggu, 08.00-12.00
Pangalengan	Paten Sabtu	Sabtu, 09.00-14.00
Paseh	Pelayanan Paten Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Pasirjambu	Pelayanan KTP-el Untuk Pemula	Sabtu, 08.00-14.00
Rancabali	Pelayanan Sabtu	Sabtu, 08.00-14.00
Rancaekek	Sabtu Hebat	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00
Solokanjeruk	Soljer On The Weekend	Sabtu, 08.00-14.00
Soreang	Sabtu Produktif	Sabtu (minggu ke 2 & minggu ke 4), 08.00-14.00

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 2, mayoritas kecamatan menerapkan inovasi layanan pada hari Sabtu dengan berbagai program seperti Paten Sabtu, Sabtu Produktif, Sabtu Terpadu, dan Sabtu Hebat. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan layanan alternatif di luar jam kerja reguler guna meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Kecamatan Banjaran sendiri memiliki inovasi pelayanan publik yang unik, yakni Pelajar Senior (Pelayanan Banjaran Senin Sore), yang berbeda dari kecamatan lainnya karena dilaksanakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

pada hari Senin sore. Hal ini menunjukkan adanya variasi strategi yang diterapkan oleh masing-masing kecamatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Bandung.

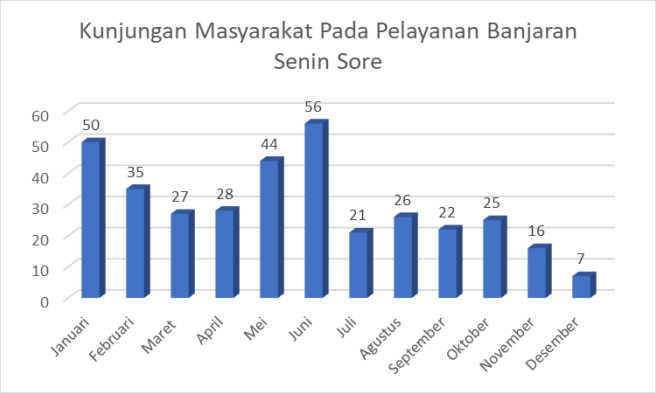
Pelayanan di Kantor Kecamatan Banjaran pada tahun 2023 hanya dilaksanakan pada hari Senin-Jum'at pada pukul 08.00-16.00 WIB. Tingginya mobilitas masyarakat di Kecamatan Banjaran seringkali menyebabkan jam pelayanan berbenturan dengan aktivitas keseharian warga. Sebagian besar penduduk di Kecamatan ini berprofesi sebagai karyawan, pegawai kantoran, atau pedagang, sehingga mereka memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi Kependudukan selama jam kerja di kantor Kecamatan. Bagi sejumlah masyarakat, pengurusan administrasi Kependudukan pada siang hari dianggap tidak praktis dan memakan waktu, yang pada akhirnya membuat mereka enggan untuk melakukannya.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Banjaran masih belum optimal. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan menyerap aspirasi masyarakat, pemerintah Kecamatan Banjaran mengambil langkah inovatif dengan meluncurkan inovasi pelayanan publik yang dinamakan Pelayanan Banjaran Senin Sore selanjutnya disebut Pelajar Senior. Inovasi Pelajar Senior merupakan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan setiap sebulan sekali pada hari senin minggu pertama pukul 16.00 - 19.00 WIB sebagai bentuk pelayanan langsung dari pemerintah Kecamatan Banjaran kepada masyarakat. Program ini ditujukan untuk masyarakat yang tidak dapat mengurus kebutuhan administrasi pada siang hari karena kesibukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1. 3

Data Kunjungan Masyarakat pada Pelayanan Banjaran Senin Sore



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Gambar tersebut menunjukkan grafik kunjungan masyarakat pada Pelayanan Banjaran Senin Sore selama periode 12 bulan atau satu tahun penuh sejak peluncuran inovasi ini, terdapat berbagai dinamika yang mewarnai kunjungan masyarakat pada pelayanan pelajar senior. Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat pada waktu yang lebih fleksibel, yakni pada hari senin sore sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan waktu di hari kerja.

Secara umum, dilihat dari gambar diatas menunjukkan bahwa kunjungan masyarakat pada saat pelajar senior berlangsung mengalami fluktuasi atau pasang surut sepanjang tahun pertama pelaksanaannya. Dimana jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada bulan juni dengan 56 kunjungan, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan desember dengan hanya 7 kunjungan.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta berorientasi pada kepentingan umum. Salah satu inovasi yang dikembangkan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan adalah Pelayanan Banjaran Senin

Sore, yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan di waktu yang lebih fleksibel. Namun, data menunjukkan bahwa jumlah kunjungan masyarakat dalam program ini mengalami fluktuasi yang signifikan sepanjang tahun pertama pelaksanaannya.

Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas dan efisiensi program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai denganPeraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, pada Pasal 21 Ayat (3) bahwa Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan berdasarkan prinsip:

a. peningkatan efisiensi;
b. perbaikan efektivitas;
c. perbaikan kualitas pelayanan;
d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
e. berorientasi kepada kepentingan umum;
f. dilakukan secara terbuka;
g. memenuhi nilai kepatutan; dan
h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Sehingga, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa program ini benar-benar memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Evaluasi ini penting untuk mengukur sejauh mana efektivitas dan efisiensi program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, perlu dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah kunjungan masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan Inovasi Pelajar Senior tidak sesuai dengan ketentuan jam kerja ASN yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 41 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bandung Nomor 30 Tahun 2008 tentang Ketentuan Hari dan Jam Kerja

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Pada Pasal 3 Ayat (2) disebutkan bahwa jam kerja ASN dimulai pukul 07.30 sampai dengan 16.00 WIB. Sementara itu, Inovasi Pelajar Senior dilaksanakan pada pukul 16.00 hingga 19.00 WIB, yang berarti berada di luar jam kerja resmi. Dengan demikian, pelaksanaan inovasi ini secara administratif termasuk ke dalam kategori lembur, meskipun dalam praktiknya belum tentu disertai kompensasi tambahan secara formal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti melihat bahwa adanya fluktuasi jumlah kunjungan masyarakat dalam program ini menunjukkan adanya tantangan dalam implementasi yang perlu di evaluasi lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam program ini serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik demi meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik, dengan judul **"Inovasi Pelayanan Publik Pelajar Senior (Pelayanan Banjaran Senin Sore) di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung."**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam inovasi pelayanan publik Pelajar Senior di Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung, antara lain:

1. Fluktuasi Jumlah Kunjungan Masyarakat

   Program Pelajar Senior menunjukkan jumlah kunjungan masyarakat yang tidak stabil sepanjang tahun pertama pelaksanaannya. Hal ini

menimbulkan pertanyaan terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan ini.

2. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

   Meskipun program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kependudukan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja, belum ada evaluasi yang jelas mengenai sejauh mana inovasi ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Kualitas dan Kepuasan Pelayanan

   Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Banjaran mengalami penurunan pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

4. Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat

   Masih perlu dikaji apakah program ini telah disosialisasikan secara optimal kepada masyarakat. Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya partisipasi dalam layanan ini.

5. Ketersediaan Sumber Daya dan Dukungan Pemerintah

   Keberhasilan inovasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kebijakan pendukung dari pemerintah daerah. Oleh karena itu, penting untuk menilai apakah faktor-faktor ini telah dikelola secara optimal.

C. Rumusan Masalah

Pemahaman yang lebih mendalam mengenai inovasi Pelajar Senior di Kecamatan Banjaran memerlukan identifikasi berbagai aspek yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana keunggulan relatif (*relative advantage*) inovasi Pelajar Senior dibandingkan dengan pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya di Kecamatan Banjaran?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

2. Bagaimana tingkat kesesuaian (*compatibility*) inovasi Pelajar Senior dengan kebutuhan, nilai, dan kebiasaan masyarakat di Kecamatan Banjaran?
3. Bagaimana tingkat Kerumitan (*complexity*) inovasi Pelajar Senior bagi masyarakat dalam pemahaman, akses, dan penggunaan layanan tersebut?
4. Bagaimana kemungkinan untuk diuji coba (*trialability*) inovasi Pelajar Senior sebelum masyarakat sepenuhnya mengadopsinya?
5. Sejauh mana inovasi Pelajar Senior dapat diamati (*observability*) oleh masyarakat, sehingga mendorong peningkatan partisipasi dalam program ini?

D. Tujuan Penelitian

Pemahaman yang menyeluruh mengenai inovasi Pelajar Senior serta dampaknya terhadap pelayanan publik di Kecamatan Banjaran menjadi landasan dalam merumuskan tujuan dari penelitian ini. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis keunggulan relatif (*relative advantage*) inovasi Pelajar Senior dibandingkan dengan pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya di Kecamatan Banjaran.
2. Untuk menilai tingkat kesesuaian (*compatibility*) inovasi Pelajar Senior dengan kebutuhan, nilai, dan kebiasaan masyarakat di Kecamatan Banjaran.
3. Untuk mengidentifikasi tingkat kerumitan (*complexity*) inovasi Pelajar Senior dalam hal pemahaman, aksesibilitas, dan penggunaan oleh masyarakat.
4. Untuk menganalisis kemungkinan untuk diuji coba (*trialability*) inovasi Pelajar Senior sebelum masyarakat sepenuhnya mengadopsinya.
5. Untuk menilai tingkat hasil yang dapat diamati (*observability*) sebagai manfaat inovasi *Pelajar Senior* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Berikut adalah rincian mengenai manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan inovasi pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis terkait inovasi pelayanan publik, terutama dalam konteks kecamatan sebagai unit pemerintahan tang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Dan juga sebagai bagian dari terwujdunya tata kelola unit pelayanan yang efektivitas, efisiensi, dan kualitas, serta keterjangkauan layanan publik.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman yang mendalam bagi penulis mengenai implementasi inovasi dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

   b. Bagi Pemerintah

      Penelitian ini dapat menjadi masukin berharga bagi pemerintah, khususnya di Kecamatan Banjaran, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan inovatif. Pemerintah dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk menyusun kebijakan yang lebih efektif dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

   c. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan kesadaran mereka

terhadap pentingnya inovasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat memahami bagaimana inovasi dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terima, serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam mendukung program-program inovatif. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

F. Kerangka Berpikir

Inovasi dapat dipahami sebagai suatu perubahan yang menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda dari yang telah ada sebelumnya. Inovasi ini dirancang untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Rogers (2003) proses inovasi digambarkan sebagai upaya untuk mengurangi ketidakpastian, dengan atribut-atribut tertentu yang dapat membantu dalam menurunkan tingkat ketidakpastian terkait inovasi tersebut. Oleh karena itu, pengembangan inovasi perlu dilakukan dengan menjadikan kepentingan publik sebagai tolak ukur utama untuk memastikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Pelajar Senior (Pelayanan Banjaran Senin Sore) di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung". Melihat dari permasalahan yang ada dimana kurangnya partisipasi masyarakat pada pelajar senior. Dengan begitu, peneliti memutuskan untuk menggunakan Teori tentang atribut inovasi yang di kemukakan oleh Everett Rogers (2003) yaitu:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

   Keunggulan relatif mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode atau sistem yang sudah ada sebelumnya. Jika suatu inovasi menawarkan manfaat yang

lebih besar, lebih hemat biaya, atau lebih efisien, maka kemungkinan adopsinya akan lebih tinggi.

2. Kesesuaian (Compatibility)

   Keselarasan mengacu pada tingkat kecocokan suatu inovasi dengan nilai-nilai, kebutuhan, pengalaman, dan kebiasaan masyarakat yang akan mengadopsinya. Jika inovasi sesuai dengan kebutuhan dan budaya pengguna, maka adopsinya akan lebih mudah.

3. Kerumitan (Complexity)

   Kerumitan mengacu pada seberapa sulit suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Jika suatu inovasi dianggap rumit atau membingungkan, maka kemungkinan adopsinya akan lebih rendah. Sebaliknya, inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat diadopsi.

4. Kemungkinan Diujicoba (Trialability)

   Kemungkinan diujicoba mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji atau dicoba dalam skala kecil sebelum sepenuhnya diadopsi. Jika masyarakat dapat mencoba suatu inovasi tanpa komitmen besar, maka tingkat penerimaannya akan lebih tinggi.

5. Dapat Diamati (Observability)

   Observabilitas mengacu pada sejauh mana manfaat dan hasil dari suatu inovasi dapat terlihat secara jelas oleh masyarakat. Jika dampak positif inovasi dapat dengan mudah diamati oleh banyak orang, maka kemungkinan adopsinya akan meningkat.

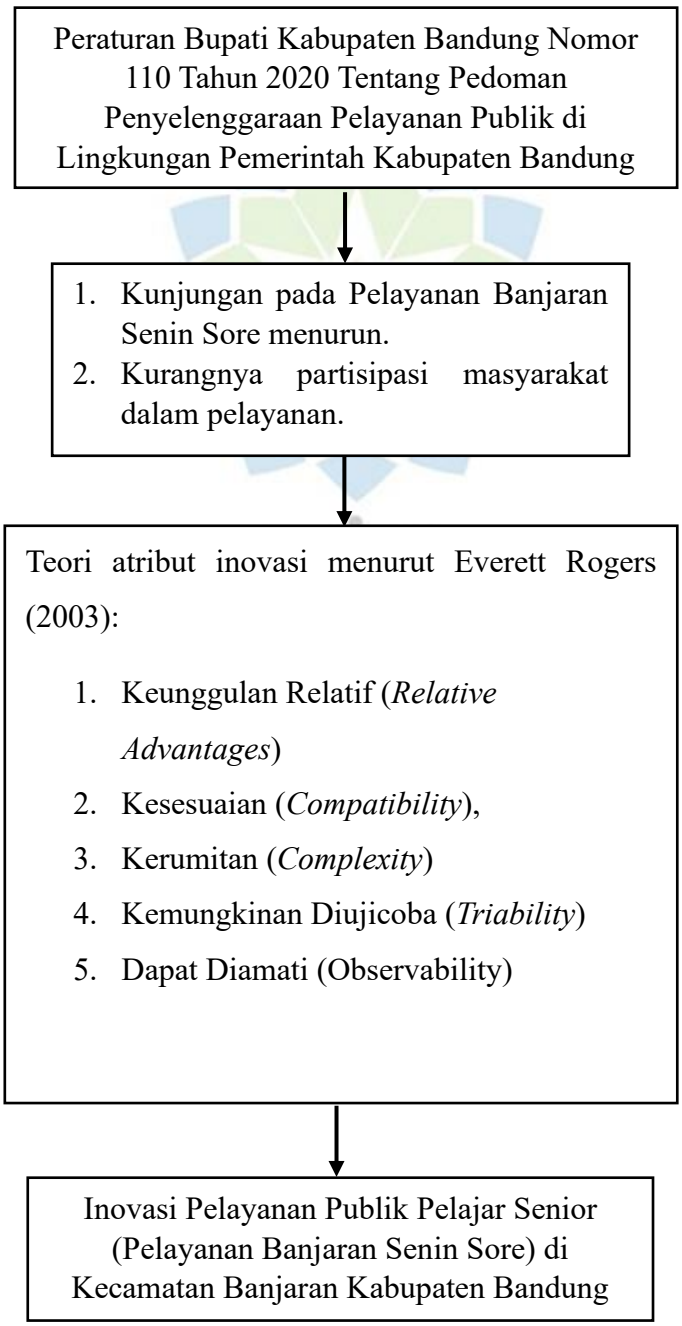
Teori atribut inovasi dari Everett Rogers (2003) digunakan dalam penelitian ini karena menawarkan kerangka kerja yang komprehensif dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi oleh masyarakat. Mengingat bahwa inovasi Pelayanan Publik Pelajar Senior (Pelayanan Banjaran Senin Sore) di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung mengalami kurangnya partisipasi masyarakat, maka

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

teori ini relevan untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam penerapannya. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, peneliti menyusun model kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 4

Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah peneliti, 2025