

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM
PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN
PUBLIK DI DESA TANJUNG GUSTI
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH :

JENIAR TRIANI
198510069



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/6/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/25

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM
PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN
PUBLIK DI DESA TANJUNG GUSTI
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*



OLEH :

JENIAR TRIANI
198516069

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/6/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/25

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.

Nama Mahasiswa : Jeniar Triani

Npm : 198510069

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Yuni Arif Lubis, S.Sos, M.P.
Pembimbing I


Dr. Bebri Masyho Batubara, S.Sos, M.AP
Pembimbing II

Mengetahui:


Dr. Widiyanti, S.Sos, M.P.
Dekan Fakultas SOSIPOL


Dr. Sri Yunita Kurniaty, S.Sos, M.P.
Kaprodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus: 18 Maret 2025

LEMBAR PERNYATAAN KARYA ASLI

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area, merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber dan hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 18 Maret 2025



Jeniar Triani
198510069

LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jeniar Triani
NPM : 198510069
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

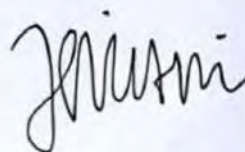
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan

Pada Tanggal : 18 Maret 2025

Yang Menyatakan



Jeniar Triani
198510069

ABSTRAK
PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENYELENGGARAAN
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA TANJUNG GUSTI
KABUPATEN DELI SERDANG

Oleh:
JENIAR TRIANI
198510069

Perkembangan teknologi dan industri saat ini semakin meningkat, membuat tekanan persaingan bisnis semakin ketat, sehingga setiap instansi pemerintah dan swasta dituntut untuk meningkatkan keunggulannya disegala bidang dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada peranan organisasi, khususnya dalam melakukan pembinaan inovasi pada instansi pemerintah daerah, khususnya di lingkungan pemerintah kota Medan. Penelitian ini menggunakan teori Robbins (2006), meliputi indikator: (1) Inovasi dan pengambilan risiko, (2) Perhatian terhadap detail, (3) Orientasi hasil, (4) Orientasi orang, dan (5) Orientasi tim. Informan penelitian berjumlah 7 orang, teknik pengumpulan data terdiri dari : Observasi, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang belum Optimal dan Perlu Menyusun Strategi Dalam Meningkatkan Partisipasi Aparatur, Pemerintah Daerah Pada Lomba Inovasi yang diikuti oleh seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang 2) Faktor Pendukung Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang yakni Indikator perhatian terhadap detail, dan indikator orientasi hasil. Sedangkan faktor Penghambatnya adalah indikator inovasi dan pengambilan risiko, indikator orientasi orang dan indikator orientasi tim.

Kata Kunci: Peranan, Pemerintah Desa, Pembinaan dan Inovasi Daerah

ABSTRACT

The development of technology and industry have continued to increase, making business competition pressure more intense, so that every government and private institution was required to improve its excellence in all fields to achieve maximum performance. This research was a descriptive research with a qualitative approach. This research focused on the role of organizations, especially in fostering innovation in regional government agencies, particularly within the government of Medan City. This research used Robbins' theory (2006), which included indicators: (1) Innovation and risk-taking, (2) Attention to detail, (3) Result orientation, (4) People orientation, and (5) Team orientation. The research informants consisted of 7 people, and the data collection techniques included: Observation, Interview, and Documentation Study. The research results showed that (1) The role of the Village Government in the Implementation of Public Service Innovation in Tanjung Gusti Village, Deli Serdang Regency had not been optimal and needed to develop strategies to increase the participation of officials and the regional government in the innovation competition participated by all agencies in the Deli Serdang Regency Government, (2) The supporting factors for the role of the Village Government in the Implementation of Public Service Innovation in Tanjung Gusti Village, Deli Serdang Regency were the indicators of attention to detail and result orientation, while the inhibiting factors were the indicators of innovation and risk-taking, people orientation, and team orientation.

Keywords: *Role, Village Government, Development, Regional Innovation*

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Jeniar Triani lahir di Dusun Kayangan Kelurahan Balam Jaya Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau, pada tanggal 06 Juni 1998. Anak ketiga dari empat bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri Jarwansyah dan Ibu Karnita, yang sekarang bertempat tinggal di lahir di Dusun Kayangan Kelurahan Balam Jaya Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Adapun pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh Penulis yaitu, SDS Bina Siswa Kayangan, SMP Bina Siswa Kayangan, SMA Bina Siswa Kayangan dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). Kemudian, pada tahun 2019 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta di Universitas Medan Area dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi **Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang**, ini tepat pada waktunya tak lupa sholawat berangklai salam saya hadiahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad saw, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Penulisan sadari bahwa pada penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik dari segi moral dan maupun material. Maka dari ini, kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada;

1. Bapak Drs M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta jajaran;
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area beserta jajaran;
3. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos., M.I.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik beserta jajaran;
4. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area;
5. Bapak Yurial Arief Lubis S.Sos., M.IP selaku pembimbing I, Ibu Dr. Beby Mashitoh Batubara, M.AP selaku pembimbing II yang telah membimbing penulisan dalam skripsi ini,
6. Bapak Mansyursyah, S.Sos., M.AP. selaku Kepala BRIDA Kota Medan beserta jajaran yang telah memberikan informasi dan mengarahkan selama penelitian.
7. Bapak, Ibu dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan Area.
8. Ayah tercinta dan panutanku yaitu Bapak Jarwansyah, terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang hanya tamatan STM yang tidak pernah bermimpi bisa melanjutkan atau bahkan duduk di bangku kuliah. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya

sampai sarjana.

9. Pintu Surgaku Mamak tercinta saya Ibu Karnita, yang telah melahirkan saya memberi kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi tempat berpulang ternyaman bagi penulis. Terimakasih untuk doa yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai selesai.
10. Terimakasih Kepada Seseorang yang sudah menemani saya, Abang Mara Indo Daulay, S.H. Terimaakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini meluangkan baik tenaga, waktu baik pikiran kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya sekarang ini. Mari tetap berjuang Bersama hingga kita pulang kerumah yang sama.
11. *Last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri, *I wannna thank me for just being me at all times*.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.
Amin

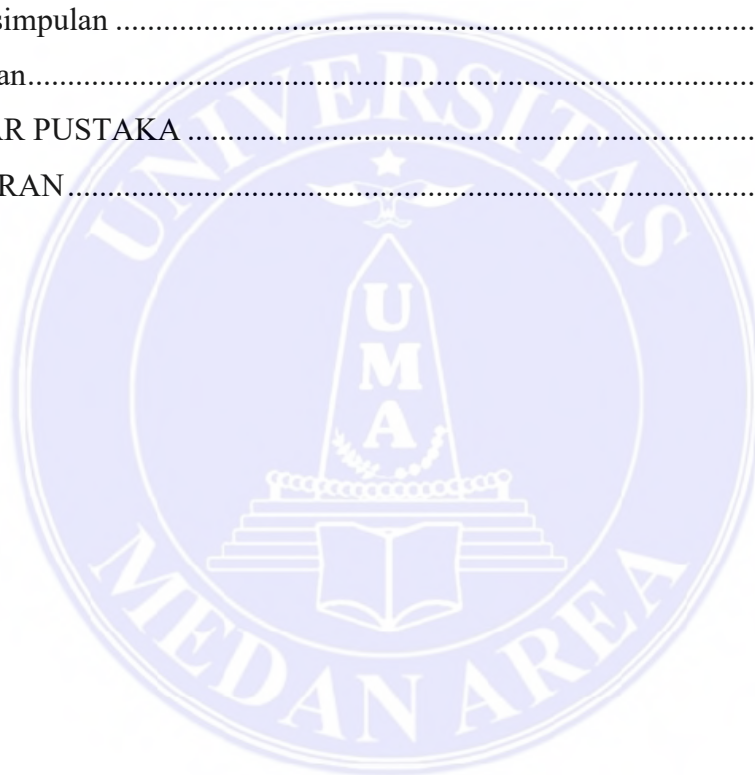
Medan, 18 Maret 2025

Jeniar Triani
198510069

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	1
LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ASLI.....	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL'	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis	5
1.4. Manfaat Teoritis	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Konsep Peranan.....	7
2.2. Peran Organisasi.....	9
2.3. Konsep Pembinaan	12
2.5. Konsep Inovasi dan Inovasi Daerah.....	13
2.6. Pelayanan Publik	16
2.7. Kerangka Berfikir.....	24
2.8. Penelitian Terdahulu	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 28

3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
3.3. Informan Penelitian	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
4.2. Pembahasan Penelitian	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL`

Halaman

Tabel 1.Jadwal Penyelesaian Skripsi	29
Tabel 2.Informan Penelitian.....	30
Tabel 3.Regulasi Terkait Inovasi Layanan Publik Pemerintah Desqaa	40
Tabel 4. Manfaat, Kondisi Sebelum dan Setelah Ada DIGIDES	43
Tabel 5. Inovasi Layanan Pemerintah Desa Kabupaten Deli Serdang.....	48



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	24
Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	32
Gambar 3. Output/Laporan SISKEUDES Dalam Siklus Pengelolaan Keuangan Desa.....	42
Gambar 4. Fiture Aplikasi DIGIDES	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Observasi	69
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	70
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	72
Lampiran 4. Surat Permohonan Riset/ Penelitian	73
Lampiran 5. Surat Selesai Riset/ Penelitian	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk itu disini daerah diharapkan mempunyai kemampuan untuk menyediakan dan menggali potensi yang ada .

Era Revolusi 4.0 menuntut kesiapan aparatur yang andal, unggul untuk peningkatan daya saing bagi daerah, karenanya penelitian dan pengembangan (*Research and Development*) berperan penting dalam mendorong kemajuan suatu daerah. Hasil penelitian dan pengembangan daerah yang akurat dalam bentuk konsep, model, skenario, maupun pilihan kebijakan yang tepat dapat direkomendasikan untuk mengatasi berbagai masalah yang timbul di suatu daerah. Berdasarkan pengamatan awal, di Sumatera Utara, kelembagaan Badan penelitian dan pengembangan belum menjadi garda terdepan sebagai lembaga *think tank* dalam merumuskan kebijakan pemerintah daerah. Meskipun Badan penelitian dan pengembangan berperan untuk menghasilkan berbagai kajian dan penelitian, namun konsep, model dan pilihan kebijakan yang dihasilkan kurang dan bahkan jarang dimanfaatkan sebagai dasar dalam formulasi dan penetapan kebijakan oleh para pengambil kebijakan. Lemahnya peran Badan penelitian dan pengembangan provinsi Sumatera Utara untuk turut menentukan arah dan strategi pembangunan

dalam kajian penelitian dan pengembangan (*research based policy*).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah menegaskan peran strategis Badan Penelitian dan Pengembangan dalam melakukan pembinaan inovasi daerah. Terdapat beberapa alasan penting mengapa Badan penelitian dan pengembangan memiliki posisi dan peran penting saat ini. Pertama alasan normatif, UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 209 dan 219 mengamanatkan pembentukan badan daerah untuk melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang meliputi perencanaan, keuangan, kepegawaian dan pendidikan dan pelatihan dan penelitian pengembangan. Pasal 373 dan Pasal 374 menyatakan penelitian dan pengembangan sebagai salah satu instrumen pembinaan.

Kedua, alasan teoritikal yang dikaitkan dengan peran *Research and Development* (penelitian dan pengembangan) dalam konsep manajemen strategis yaitu peran badan penelitian dan pengembangan dalam melakukan *scanning* lingkungan internal dan eksternal sebagai dasar perencanaan (*planning by research*), fungsi formulasi kebijakan (*formulating policy*) dan fungsi kontrol (*Controlling*). Dalam konteks manajemen pembangunan nasional dan daerah, penelitian dan pembangunan berperan menghasilkan berbagai *proxy*, model dan pilihan kebijakan yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan di Pusat dan Daerah untuk perencanaan, perumusan kebijakan serta pembinaan dan pengawasan pembangunan.

Permasalahan klasik Pemerintah Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang meliputi: sumberdaya manusia, anggaran, sarana prasarana kelitbangan

dan komitmen pengambil kebijakan. Masalah jumlah dan kualitas sumberdaya manusia peneliti yang rendah berimplikasi pada rendahnya hasil penelitian dan kajian. Kurang memadainya anggaran pemerintah desa disebabkan oleh persentase pendanaan sebagian besar berfokus pada pembangunan dan operasional. Pembenahan sarana prasarana penelitian dan pengembangan juga menjadi masalah yang penting untuk dicermati. Tanpa ketersediaan sarana dan prasana yang memadai seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, parkir, ruang baca, fasilitas komputer dan internet, mustahil Pemerintah desa dapat bekerja secara optimal menghasilkan suatu produk dan menghasilkan inovasi layanan berbasis teknologi. Tantangan lain penelitian dan pengembangan daerah adalah rendahnya tingkat aplikasi hasil-hasil penelitian pada sektor-sektor yang terkait ke dalam sebuah kebijakan yang operasional oleh pemerintah daerah selain rendahnya publikasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

Sebagai upaya untuk memperkuat inovasi di daerah, peran perangkat daerah yang menjalankan fungsi kelitbangan perlu dioptimalkan. Mengingat pemerintah desa saat ini memiliki fungsi yang strategis dalam mengawal pelaksanaan kebijakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan public, khususnya inovasi bidang administrasi. Selain itu, rendahnya partisipasi dalam perlombaan inovasi memerlukan dukungan dan pendampingan pemerintah daerah khususnya pelatihan serta evaluasi atas inisiatif inovasi yang akan diusulkan. Layak tidaknya usulan inovasi untuk diterapkan secara luas, ditentukan dari proses evaluasi yang dilakukan oleh perangkat daerah dengan fungsi. Hal ini agar ide dan terobosan kebijakan tersebut dapat efektif, efisien, dan utamanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain mengawal pelaksanaan inovasi pelayanan, pemerintah desa,

khususnya kepala desa juga berperan sebagai lembaga *think tank* yang menyediakan kebijakan berbasis riset. Ekosistem inovasi harus dibangun, dan institusi pemerintah daerah dan desa berperan sentral untuk itu. Diharapkan melalui peran kelitbangan maka kemajuan IPTEK di daerah cepat terwujud.

Majunya suatu daerah sangat ditentukan oleh inovasi yang dilakukan daerah tersebut. Untuk itu diperlukan perlindungan terhadap kegiatan yang bersifat inovatif yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah di Daerah dalam memajukan daerahnya. Pasal 386 ayat (1) Undang-Undang Pemerintahan Daerah dengan tegas menyatakan, dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi.

Inovasi daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah. Sejalan dengan itu, usulan inovasi daerah tentunya tidak dibatasi hanya berasal dari pemerintah daerah, melainkan dibuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mengusulkan inovasi daerah.

Kreativitas dan inovasi yang disediakan di Desa Tanjung Gusti belum memadai masih banyak sarana prasarana yang tidak mendukung inovasi pelayanan publik berbasis teknologi baik dari sisi pedanaan maupun ketertersediaan provider internet sehingga inovasi pelayanan public di desa Tanjung Gusti belum optimal.

Berdasarkan pengamatan awal dan beberapa masalah serta hambatan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Peranan Pemerintah

Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang”.

1.2. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang?
- 2) Apa saja faktor penghambat Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.
- 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan bahan masukan bagi instansi dalam sebagai bahan masukan Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang;

1.4.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya bagi yang meneliti tentang Peranan Pemerintah Desa dalam

Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Peranan

Peranan menurut *terminology* adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking.*” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan (Mukmin:2014). Peranan diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa (Balai Pustaka:2007).

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Peranan adalah aspek dinamis kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soerjono:2002).

Peranan menurut Soekanto (2009) adalah proses dinamis kedudukan (status). Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas kewajiban atau tanggungjawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga.

Selanjutnya Peranan (*Role Theory*) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Istilah “peranan” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Peranan atau *role* menurut Bruce J.Cohen (Soekanto:2002), memiliki beberapa bagian, yaitu:

- a) Peranan nyata (*Anacted Role*) : Suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
- b) Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) : Cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c) Konflik peranan (*Role Conflict*) : Suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d) Kesenjangan Peranan (*Role Distance*) : Pelaksanaan Peranan secara emosional.
- e) Kegagalan Peran (*Role Failure*) : Kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- f) Model peranan (*Role Model*) : Seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- g) Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) : Hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya.
- h) Ketegangan peranan (*Role Strain*)

Kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

Implementasi peranan (Soekanto:2002), dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Peranan yang diharapkan (*expected roler*) adalah peran seseorang yang diharapkan dilaksanakan secermat-cematnya dan peranan ini tidak bisa ditawar dan harus dilaksanakan sesuai yang ditentukan.
- b. Peranan yang disesuaikan (*actual roler*) adalah peranan yang dilaksanakan sesuai dengan situasi dan keadaan tertentu.

2.2. Peranan Organisasi

Nilai-nilai atau norma-norma sebagai unsur budaya manusia, hidup dan berkembang secara dinamis sesuai dengan kondisi organisasi dan menjadi kendali cara berpikir, bersikap dan berperilaku hidup bersama dalam kebersamaan sebagai sebuah organisasi. Nilai-nilai atau norma-norma itulah yang kemudian menjadi budaya organisasi. Schein (2009) mendefinisi-kan budaya organisasi sebagai pola asumsi bersama yang dipelajari oleh suatu kelompok dalam memecahkan masalah melalui adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah bekerja cukup baik untuk dipertimbangkan kebenarannya, oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk melihat, berpikir, dan merasakan kaitannya dengan masalah-masalah yang ada.

Suatu budaya organisasi tidak muncul begitu saja. Bila sudah terbentuk mantap, budaya tidak akan menghilang begitu saja. Budaya awal, berasal dari filosofi pendiri organisasi. Hal ini selanjutnya sangat mempengaruhi kriteria yang digunakan dalam proses penerimaan karyawan baru. Para pendiri organisasi secara tradisional memiliki pengaruh yang dominan dalam membentuk budaya awal. Dikarenakan para pendiri tersebut memiliki ide yang masih asli, mereka biasanya

juga memiliki sesuatu tentang cara bagaimana ide-ide tersebut bisa terpenuhi. Robbins (2006) mendefinisikan bahwa budaya organisasi adalah sebagai suatu sistem makna yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain.

Budaya organisasi dihasilkan dari asumsi para pendiri dengan apa yang dipelajari selanjutnya oleh anggota awal organisasi, dari pengalaman mereka sendiri. Sumber yang paling pokok dan awal dalam menciptakan budaya, adalah pendirinya. Langkahnya harus dimulai dari : (1) Berbagai pengetahuan., (2) Praktek atau amalkan pengetahuan., (3) Kembangkan keterampilan dan kemampuan yang sesuai, (4) Miliki sikap yang konsisten dalam menanggapi berbagai hal. Serta (5) Tampilkan karakter sesuai kebiasaan dalam berbagai kesempatan.

Selanjutnya diseleksi orang yang memiliki pengetahuan, keterampilan kepemimpinan dan keteladanan untuk melanjutkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kaidah dan norma dari para pendirinya. Komitmen manajemen puncak yang diperagakan amat menentukan implementasi perubahan budaya organisasi. Wujudnya dapat berupa penetapan keputusan yang terkait dengan pembentukan budaya baru, tindakan dan keterlibatan pimpinan puncak dan besarnya sumber daya yang dialokasikan. Perkembangan selanjutnya dari konsep budaya ini diteruskan oleh banyak pakar organisasi, sehingga akhirnya kata budaya menjadi bagian yang erat dengan beragam aspek pengembangan organisasi. Saat inilah kita mengenal istilah budaya organisasi.

Robbins (2006) menyebutkan bahwa peranan organisasi memiliki sejumlah karakteristik penting, antara lain sebagai berikut :

1. Inovasi dan pengambilan risiko, sejauh mana para karyawan didorong agar inovatif dan mengambil risiko.
2. Perhatian terhadap detail, sejauh mana karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis, dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memutuskan perhatian pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
4. Orientasi orang,sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
5. Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukan berdasar pada individu.

Secara individu maupun kelompok, seseorang tidak akan terlepas dengan budaya organisasi dan pada umumnya mereka akan dipengaruhi oleh keanekaragaman sumber-sumber daya yang ada sebagai stimulus seseorang bertindak. Robert dan Angelo (dalam Abdullah dan Arisanti herlin, 2010) menyebutkan tiga definisi karakter budaya organisasi yang penting yaitu:

1. Budaya organisasi diberikan kepada para karyawan baru melalui proses sosialisasi.
2. Budaya organisasi mempengaruhi perilaku kita di tempat kerja.
3. Budaya organisasi berlaku pada dua tingkat yang berbeda.

Pemerintah dan Pemerintah daerah dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam menghadapi tantangan global dunia teknologi industri yang semakin pesat, akan lebih cenderung menyesuaikan perilaku merespons protes Masyarakat dengan cepat. Para aparatur dapat memberikan layanan berkualitas tinggi karena pengalamannya saat mereka berinteraksi dengan publik.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan budaya organisasi adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan perilaku para anggota organisasi. Dalam masyarakat, budaya organisasi mempengaruhi nilai-nilai atau etika individu, sikap, asumsi-asumsi dan harapan-harapan individu. Perpaduan budaya masyarakat dan budaya organisasional dapat menghasilkan dinamika di dalam suatu organisasi.

2.3. Konsep Pembinaan

Menurut Mitha Thoha Pembinaan adalah Suatu tindakan, proses, hasil, atau pernyataan yang lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari definisi pembinaan yaitu: 1. pembinaan itu bisa berupa suatu tindakan, proses, atau pernyataan tujuan, dan; 2. Pembinaan bisa menunjukan kepada perbaikan atas sesuatu. Menurut Poerwadarmita (dalam bukhariestyle.blogspot.com :2012).Pembinaan adalah suatu usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Pembinaan berasal dari kata bina, yang mendapat imbuhan pe-an, sehingga menjadi kata pembinaan. Pembinaan adalah usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Menurut Simanjuntak (1990;84). Pembinaan adalah upaya pendidikan formal maupun non formal yang dilakukan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan suatu dasar-dasar kepribadiannya seimbang, utuh dan selaras, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat, kecenderungan/keinginan serta

kemampuan-kemampuannya sebagai bekal, untuk selanjutnya atas perkasa sendiri menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesamanya maupun lingkungannya ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi yang mandiri.

Mangunhardjana (1986;17) untuk melakukan pembinaan ada beberapa pendekatan yang harus diperhatikan oleh seorang pembina, antara lain:

- a. Pendekatan informative (*informative approach*), yaitu cara menjalankan program dengan menyampaikan informasi kepada peserta didik. Peserta didik dalam pendekatan ini dianggap belum tahu dan tidak punya pengalaman.
- b. Pendekatan partisipatif (*participative approach*), dimana dalam pendekatan ini peserta didik dimanfaatkan sehingga lebih ke situasi belajar bersama.

Pendekatan eksperiensial (*experientiel approach*), dalam pendekatan ini menempatkan bahwa peserta didik langsung terlibat di dalam pembinaan, ini disebut sebagai belajar yang sejati, karena pengalaman pribadi dan langsung terlibat dalam situasi tersebut.

2.5. Konsep Inovasi dan Inovasi Daerah

Menurut Makmur dan Thahier (2015), inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan *input*, proses, dan *output*, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan terbaru. Untuk inovasi yang berkaitan dengan proses lebih banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang

baru. Inovasi yang berkaitan dengan *output* berdasarkan definisi tersebut ditunjukkan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang telah dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Greg Richards dan Julie Wilson menuliskan bahwa inovasi adalah pengenalan penemuan-penemuan baru atau menyebarkan makna penemuan baru tersebut ke dalam penggunaan umum di masyarakat. Inovasi produk bukan harus datang dari pimpinan puncak saja tetapi tanggungjawab semua pihak yang terlibat dalam proses produksi. Inovasi dipandang sebagai kreasi dan implementasi kombinasi baru. Inovasi mengandung arti pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru (Poerwanto:2010).

Inovasi adalah perubahan metode atau teknologi bersifat positif yang berguna dan berangkat dari cara-cara yang sudah ada sebelumnya dalam melakukan sesuatu. Untuk inovasi sendiri terdiri dari dua tipe yaitu inovasi proses dan inovasi produk. Proses inovasi adalah perubahan yang mempengaruhi cara output dalam produksi, sedangkan inovasi produk sendiri memiliki definisi sebaliknya yaitu inovasi produk adalah perubahan dalam output aktual baik itu barang maupun jasa itu sendiri (Bateman and Snell : 2009).

Menurut Kuratko dan Hodgetts (2007), inovasi memiliki beberapa prinsip, yaitu:

- 1) *Be action oriented Inovator* : Harus selalu aktif menciptakan ide-ide baru, peluang, atau sumber inovasi.
- 2) Membuat produk, proses, atau jasa yang sederhana dan mudah dipahami orang dengan cepat memahami bagaimana inovasi bekerja.

- 3) Memulai dari yang kecil Inovator harus memulai dari yang kecil, kemudian memiliki ide untuk membangun, mengembangkan, dan memungkinkan untuk bertumbuh pada perencanaan dan ekspansi yang tepat dengan cara yang benar pada waktu yang tepat.
- 4) Tujuan yang tinggi : Inovator harus memiliki tujuan yang tinggi untuk mencapai kesuksesan dan mencari kedudukan yang sesuai di pasar.
- 5) *Try/test/revise* : Inovator harus mengikuti aturan yaitu mencoba, menguji, dan merevisi. Ini sangat membantu pekerjaan apapun kelemahan dalam produk, proses, atau jasa.
- 6) Belajar dari kesalahan: Inovasi tidak dapat menjamin kesuksesan. Bahkan dari kegagalan dapat menciptakan inovasi.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (pasal 1), Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pada pasal 22, Menteri melakukan penilaian terhadap Daerah yang melaksanakan Inovasi Daerah berdasarkan laporan dari kepala Daerah. Penilaian terhadap penerapan hasil Inovasi Daerah untuk memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada Pemerintah Daerah.

Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui: peningkatan Pelayanan Publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan peningkatan daya saing Daerah. Pasal 3, Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip: peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak menimbulkan konflik kepentingan;

berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai kepatutan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Inovasi Daerah berbentuk: (a) Inovasi tata kelola Pemerintahan Daerah merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen Pemerintahan Daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen, (b) Inovasi Pelayanan Publik, dan/atau merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik, dan (c) Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

2.6. Pelayanan Publik

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat

tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti

2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah

2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu: a. Keramahan b. Kredibilitas c. Akses d. Penampilan fasilitas e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan. Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut: a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa. b. Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan. c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004):

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan

yang ditetapkan

- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui: Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima 1. Concep (gagasan terbaru dan terancang) 2. Competency (kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja) 3. Conection (hubungan yang baik). Prinsip pengembangan pelayana prima a.

Rumusan organisasi b. Penyebaran visi dan misi Sasaran pelayan yang ‘‘SMART’’

a. Specivic (spesifik) b. Measurable (dapat diukur) c. Achievable (dapat dicapai) d. Relevant (sesuai kepentingan) e. Timed (jelas waktunya).

Variabel pelayanan prima yaitu (SESPANAS LAN, 2000):

- a. Pemerintah yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
- e. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Strategi penyusunan standar pelayanan prima (SESPANAS LAN, 2000) :

- f. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
- g. Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
- h. Identifikasi jenis pelayanan.
- i. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
- j. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
- k. Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
- l. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
- m. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
- n. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila

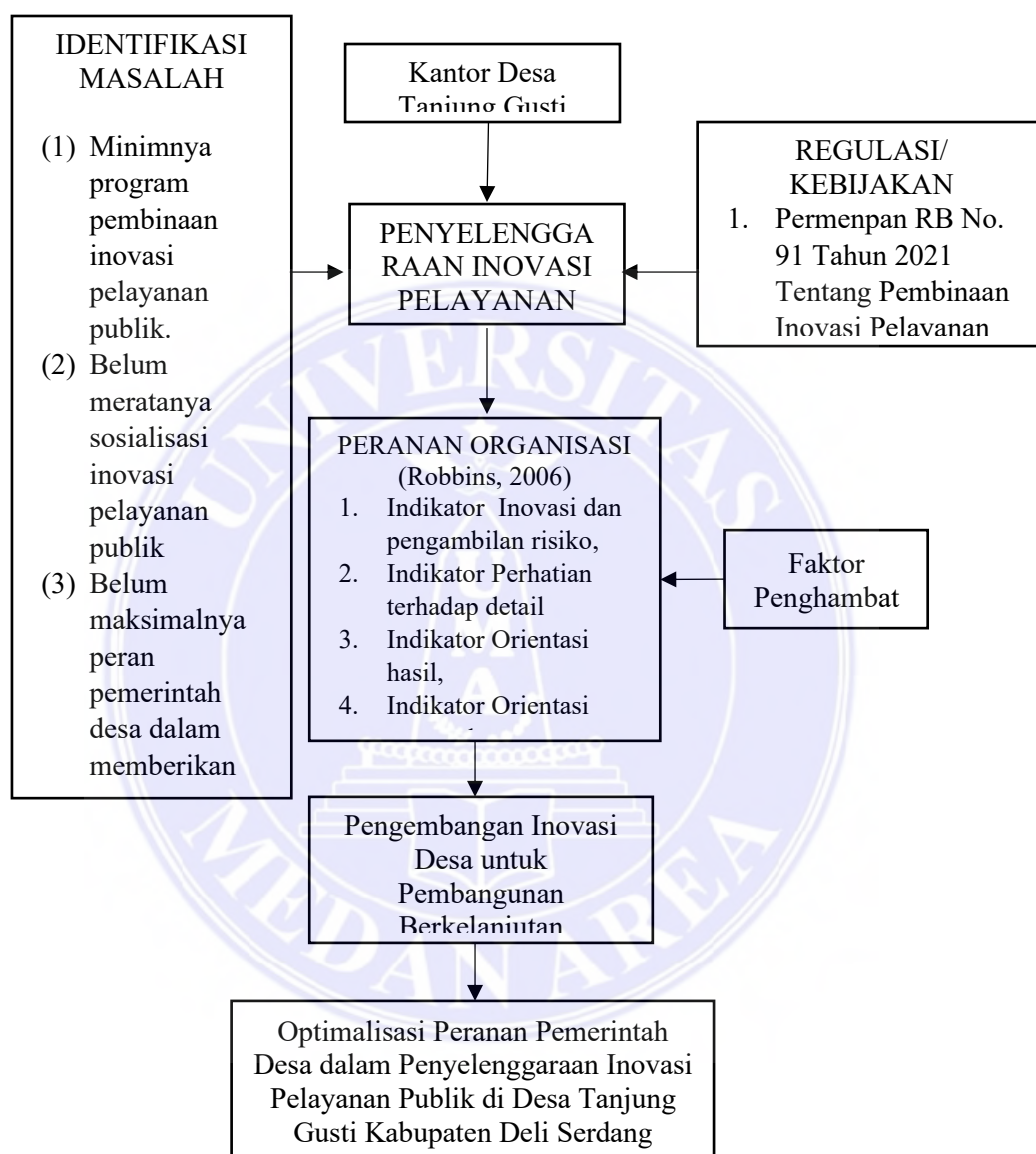
ada)

- o. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Pandji Santosa 2009:58), beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut: 1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efesiensi dan peningkatan kualitas. 2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen. 3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping, maupun keatas. 4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “ectic”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah. 5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara mauoun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

2.7. Kerangka Berfikir

Gambar 1.
Kerangka Berfikir



Berdasarkan gambar di atas, Kerangka berfikir dapat dijelaskan bahwa, pada Kantor Desa Tanjung Gusti, terdapat beberapa poin permasalahan diantaranya: Minimnya program pembinaan inovasi pelayanan publik, dan Belum meratanya sosialisasi inovasi pelayanan publik. Fokus penelitian ini Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, di dukung regulasi/ kebijakan terkait yang menjadi

payung hukum diantaranya UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB No. 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2021 tentang Badan Riset dan Inovasi Nasional, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 tahun 2007 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Peneliti menggunakan Peranan Organisasi menurut Robbins (2006) meliputi : Indikator Peranan Norma, Indikator Penelitian ini menggunakan teori Robbins (2006), meliputi indikator: (1) Inovasi dan pengambilan risiko, (2) Perhatian terhadap detail, (3) Orientasi hasil, (4) Orientasi orang, dan (5) Orientasi tim. Output yang ingin dicapai dari hasil penelitian berupa Penguatan Ekosistem Inovasi Pelayanan Publik Desa Tanjung Gusti untuk Pembangunan Berkelanjutan, sedangkan outcome berupa Optimalisasi Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.

2.8. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

Penelitian oleh David Julianto & Eko Prasjo. 2021, dengan judul Peranan Badan Penelitian dan Pengembangan Kementrian Dalam Negeri dalam Mengimplementasikan Inovasi daerah sesuai dengan PP Nomor 38 tahun 2017

tentang Inovasi daerah. Fokus penelitian pada kelembagaan, budaya inovasi, rencana aksi, inovasi daerah. Hasil penelitian : implementasi kebijakan inovasi daerah yang terkait dengan isi kebijakan tersebut telah dilaksanakan dengan baik melalui beberapa program yang dilaksanakan. Implementasi yang dilaksanakan mulai dari tingkat pimpinan hingga bawahan dan berkolaborasi dengan berbagai aktor diharapkan dapat menjadi tonggak utama pelaksanaan inovasi daerah sehingga berdayaguna untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan kemandirian daerah. Namun untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program inovasi daerah tersebut masih dibutuhkan penguatan peran BPP Kemendagri meliputi aspek sumber daya manusia, program, dan anggaran sehingga pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan inovasi daerah dapat dijalankan lebih komprehensif dan tepat sasaran.

Penelitian oleh Fani H.W., Andi W., Kemal H., Dewi S., M. Fadhly, Ida R. dan Asfian N, dengan judul Strategi Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) di Kota Samarinda. Fokus penelitian enam strategi penyusunan SIDa, yaitu peningkatan kualitas SDM aparatur yang menangani sistem inovasi, penguatan regulasi dan penentuan insentif bagi penguatan sistem inovasi, peningkatan program kreatif dan inovatif dalam kerangka kerja SIDa, penguatan pilar-pilar SIDa berbasis potensi dan sektor unggulan daerah, peningkatan pertumbuhan para aktor inovasi, serta peningkatan sosialisasi SIDa. Hasil penelitian Hasil penelitian : implementasi kebijakan inovasi daerah yang terkait dengan isi kebijakan tersebut telah dilaksanakan dengan baik melalui beberapa program yang dilaksanakan. Implementasi yang dilaksanakan mulai dari tingkat pimpinan hingga bawahan dan berkolaborasi dengan berbagai aktor diharapkan dapat menjadi tonggak utama pelaksanaan inovasi daerah sehingga berdayaguna untuk meningkatkan

kesejahteraan rakyat dan kemandirian daerah. Namun untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program inovasi daerah tersebut masih dibutuhkan penguatan peran BPP Kemendagri meliputi aspek sumber daya manusia, program, dan anggaran sehingga pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan inovasi daerah dapat dijalankan lebih komprehensif dan tepat sasaran.

Penelitian oleh Mohamad Zaenal Arifin , Arif Barata dengan judul Peran Strategis Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Magelang dalam Menumbuhkembangkan Inovasi Daerah. Fokus penelitian kelembagaan, budaya inovasi, rencana aksi, inovasi daerah. Hasil penelitian Hasil penelitian diketahui bahwa peran strategis Badan Penelitian dan Pengembangan selaku leading sector pengelolaan inovasi daerah ditentukan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa kelembagaan dan program kerja lembaga sebagai rencana aksi implementasi inovasi daerah. Adapun faktor eksternalnya adalah kultur inovasi yang ada di masyarakat dan dari sisi kelembagaan, maka Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Magelang telah merepresentasikan sebagai lembaga yang dapat memainkan peran dalam pengelolaan inovasi daerah secara maksimal. Dari segi kultur inovasi, terlihat bahwa potensi inovasi di Kota Magelang cukup besar khususnya yang berasal dari masyarakat. Adapun inovasi yang berasal dari pemerintah perlu terus didorong. Sedangkan program dan kegiatan yang merupakan alat untuk mengimplementasikan inovasi daerah perlu terus dikaji dan dievaluasi mengingat tahun 2017 adalah tahun pertama kiprah Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Magelang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan judul dan bentuk permasalahan dari penelitian ini maka penelitian ini berjenis *explanation* dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan metode deskriptif Artinya, penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2012) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan pengertian kualitatif menurut Sugiyono(2009:45), adalah a) Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan penelitian adalah instrumen kunci, b) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, c) penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*, d) penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif, e) penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di **Kantor Desa Tanjung Gusti** berlokasi di JL. Tj. Gusti, Kec. Galang, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20585. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan. Adapun jadwal penyelesaian skripsi sebagai berikut

Tabel 1.Jadwal Penyelesaian Skripsi

NO	URAIAN	2022				2024												2025		
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1	Usulan Judul dan Pembimbing																			
2	Penerbitan SK Bimbingan																			
3	Penyusunan Proposal																			
4	Bimbingan																			
5	Pendaftaran Ujian Sempro																			
6	Seminar Proposal																			
7	Usulan Surat Penelitian																			
8	Penelitian																			
9	Penyusunan Hasil Penelitian																			
10	Pendaftaran Seminar Hasil																			
11	Seminar Hasil																			
12	Revisi Seminar Hasil																			
13	Pendaftaran Sidang Skripsi																			
14	Sidang Skripsi																			
15	Revisi Final Skripsi																			
16	Pengumpulan Skripsi ke Prodi																			
17	Pendaftaran Yudisium dan Wisuda																			

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Ada tiga jenis informan yaitu informan kunci, informan ahli, dan informan insidensial. Informan kunci merupakan informan yang memiliki pemahaman dan informasi yang baik dan menyeluruh tentang topik penelitian yang dibahas oleh peneliti. Informan kunci umumnya adalah seorang ahli di bidang tertentu atau seorang narasumber yang dapat menjelaskan tentang kondisi maupun informasi mengenai permasalahan utama peneliti sehingga tujuan penelitian dapat tercapai (Jamal Habibur Rahmat,2021).

Menurut Bagong Suyanto (2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu:

1. Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Tabel 2. Informan Penelitian

NO	URAIAN	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1	Kepala Desa	1	Informan Kunci
2	Sekretaris Desa	1	Informan Utama
3	Pegawai	1	Informan Utama
4	Masyarakat	5	Informan Tambahan
TOTAL		8	

3.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Sonhadji (1994) wawancara dinyatakan sebagai suatu percakapan dengan bertujuan untuk memperoleh konstruksi yang terjadi sekarang tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, kerisauan dan sebagainya selanjutnya rekonstruksi keadaan tersebut dapat diharapkan terjadi pada masa yang akan datang dan merupakan verifikasi, pengecekan dan pengembangan informasi (konstruksi, rekonstruksi dan proyeksi) yang telah didapat sebelumnya.
2. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya. Melalui dokumentasi ini peneliti akan mengelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian untuk

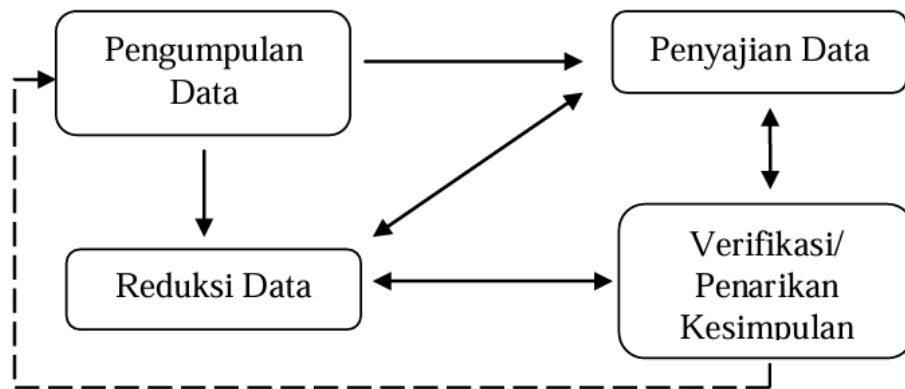
selanjutnya dilakukan analisa terhadap dokumen. Gottschalk (1950) menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologi.

3. Observasi merupakan suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiono, 2010). Observasi adalah pencarian data dengan pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung. Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat diperlukan.

3.45 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2009;334). Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

Memahami Penelitian Kualitatif, Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data: Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak

perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana. Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya, jadi laporan lapangan sebagai bahan “mentah” disingkat, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting.

2. Display data: Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. Data yang bertumpuk-tumpuk, laporan yang tebal sulit ditangani, agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian-bagian tertentu untuk mengambil kesimpulan yang tepat maka harus

diusahakan membuat berbagai matriks, grafik, networks dan charts.

3. Mengambil Kesimpulan: Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan pada awalnya masih sangat tentatif, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih Grounded. Jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat singkat dengan mencari data baru, dan dilakukan selama penelitian berlangsung terus selama penelitian dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian disimpulkan sebagai berikut :

1. Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang belum Optimal. Belum tersedianya inovasi pelayanan publik yang di dukung teknologi informasi berupa aplikasi Khusus yang di desain oleh Pemerintah Desa Tanjung Gusti, ataupun informasi yang tertuang melalui website Desa. Selain itu, provider jaringan internet yang tersedia di Desa Tanjung Gusti belum memadai untuk penggunaan inovasi berbasis teknologi, sehingga pemerintah desa saat ini hanya dapat merancang inovasi jasa penjemputan dan pelayanan khusus lansia ke rumah warga.
2. Faktor Penghambat Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang Yakni inovasi dan pengambilan risiko, indikator orientasi orang dan indikator orientasi tim.

5.2. SARAN

1. Pemerintah desa perlu melakukan inovasi atau terobosan terbaru untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan di desa.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan teori peranan yang berbeda, dan menambahkan fokus layanan public yang ingin dianalisis pada kantor desa seperti layanan administrasi kependudukan, layanan administrasi umum, layanan administrasi keuangan, layanan administrasi kelembagaan atau layanan administrasi Pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Becker-Blease, J. R. (2011). Governance and innovation. *Journal of Corporate Finance*, 17(4), 947–958. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2011.04.003>.
- Brahma, U. B. B., Syafira, A. P., Hasannah, Z. N., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Landungsari. *Prosiding Simposium Nasional*, 440–463.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>.
- Dess, G., McNamara, G., & Eisner, A. (2021). *Strategic Management: Creating Competitive Advantages*: Vol. Tenth edit. McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/strategicmanagement-creating-competitive-advantages-dess-lee/M9781260706628.html>.
- Dyer, J., Godfrey, P., Jensen, R., & Bryce, D. (2020). *Strategic Management: Concept and Cases* (thirdedit). Wiley. <https://www.amazon.com/Strategic-Management-Concepts-Cases-3rd-ebook/dp/B08HCKGZ4D>.
- Edwards-Schachter, M. (2018). The nature and variety of innovation. *International Journal of Innovation Studies*, 2(2), 65–79. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2018.08.004>.
- Florida, R., Adler, P., & Mellander, C. (2017). The city as innovation machine. *Regional Studies*, 51(1), 86–96. <https://doi.org/10.1080/00343404.2016.1255324>.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy and Management Review*2, 9(2). <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/esensi-kehadiran-inovasi-pelayanan-publik-ditingkat-desa> diakses pada tanggal 7 April 2024.
- Kahn, K. B. (2018). Understanding innovation. *Business Horizons*, 61(3), 453–460. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.01.011>.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. Pearson Education Ltd.
https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODljY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZlNWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYWw=.pdf
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Victor Goodman, M. R., & Hansen, T. (2019). Marketing management 4th European edition. In *Soldering & Surface Mount Technology* (Vol. 13, Issue 3). Pearson Education Ltd.
<https://doi.org/10.4236/jcc.2015.310003>.
- Lee, S. M., & Trimi, S. (2018). Innovation for creating a smart future. *Journal of Innovation and Knowledge*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.11.001>.
- Lexy J. Moleong. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Milles dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). PUBLIC SECTOR INNOVATION in A DEVELOPING COUNTRY: PROGRESS and CHALLENGES in the COMPETITION for PUBLIC SERVICE INNOVATION in INDONESIA. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452–465. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08>.
- Nam, T. (2019). Determinants of local public employee attitudes toward government innovation: Government 3.0 in Korea. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 418–434. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2018-0134>.
- Palazzeschi, L., Bucci, O., & Di Fabio, A. (2018). Re-thinking innovation in organizations in the industry 4.0 scenario: New challenges in a primary prevention perspective. *Frontiers in Psychology*, 9(JAN), 1–6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00030>.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi* Jilid II, Alih Bahasa Hadayana Pujaatmaka. Prenhalindo, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh; Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Salerno, M. S., Gomes, L. A. D. V., Da Silva, D. O., Bagno, R. B., & Freitas, S. L. T. U.

- (2015). Innovation processes: Which process for which project? *Technovation*, 35,
- Sarkar, S. (2021). Breaking the chain: Governmental frugal innovation in Kerala to combat the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101549. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101549>.
- Stevenson, W. J. (2021). Operations Management (14th edition). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/operations-management-stevenson/M9781260238891.html>.
- Sugiyono.2009. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta
- Tohidi, H., & Jabbari, M. M. (2012). The important of Innovation and its Crucial Role in Growth, Survival and Success of Organizations. *Procedia Technology*, 1, 535–538. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2012.02.116>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan PublikBrahma, U. B. B., Syafira, A. P., Hasannah, Z. N., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Landungsari. *Prosiding Simposium Nasional*, 440–463 59–70. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2014.07.012>.
- Vaska, S., Massaro, M., Bagarotto, E. M., & Dal Mas, F. (2021). The Digital Transformation of Business Model Innovation: A Structured Literature Review. *Frontiers in Psychology*, 11(January). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.539363>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Sarana dan prasarana
3. Sikap Petugas
4. Respon masyarakat

Instansi : Kantor Kepala Desa Tanjung Gusti Kev. Galang

Lokasi : Desa Tanjung Gusti Kec. Galang

Tanggal : 03 Juni 2024

NO	YANG DIAMATI	YA	TIDAK	BUKTI/ INDIKATOR
1	Struktur organisasi	•		
2	Program Pembinaan Inovasi Daerah	•		
3	Jadwal dan Prosedur Seleksi Inovasi Pelayanan Publik	•		
4	Data Inovasi Pelayanan Publik	•		
5	Daftar Nominasi Peserta Inovasi Pelayanan Publik	•		
6	Manfaat Inovasi bagi Masyarakat	•		
7	Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat	•		
8	Kemitraan / Kerja Sama	•		

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Peranan Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

A. Identitas responden

- **Kepala Desa Tanjung Gusti. Kec. Galang**
- **Sekretaris Desa**
- **Pegawai Kantor Desa Tanjung Gusti Kec. Galang**
- **Masyarakat Desa TANjung Gusti Kecamatan Galang**

B. Pertanyaan penelitian

1. INDIKATOR INOVASI DAN PENGAMBILAN RISIKO

- a. Apakah inovasi yang dirancang sudah pertimbangan resiko bagi user/ pengguna inovasi?
- b. Bagaimana pendampingan Inovasi Pemerintah daerah yang dilaksanakan setiap tahunnya?
- c. Siapasaja yang terlibat dalam perancangan inovasi di setiap instansi pemerintah dan pemerintah daerah?
- d. Kapankah pendampingan perancangan, monitoring dan evaluasi inovasi dilakukan?

2. INDIKATOR PERHATIAN TERHADAP DETAIL

- a. Apakah pendampingan inovasi telah dilakukan analisis terhadap detail rancangan desain produk/ layanan inovasi tersebut?
- b. Bagaimana upaya pemerintah memberikan perhatian terhadap detail permasalahan, isu strategis Masyarakat khususnya dalam merancang / melakukan pembinaan rancangan inovasi pelayanan public?
- c. Siapasaja yang terlibat dalam penilaian, dan monitoring serta evaluasi program pendampingan inovasi di instansi pemerintah daerah?
- d. Kapan waktu terbaik memberikan penilaian, khususnya perhatian

terhadap detail permasalahan pendampingan inovasi pemerintah daerah?

3. INDIKATOR ORIENTASI HASIL

- a. Apakah inovasi yang dirancang sudah sesuai dengan kebutuhan user/ pengguna inovasi?
- b. Bagaimana penyusunan program pendampingan inovasi yang dilakukan agar meningkatkan orientasi hasil/ kebermanfaatan bagi pengguna, khususnya Masyarakat?
- c. Siapasaja yang terlibat dalam penilaian dan monev kebermanfaatan bagi pengguna, khususnya Masyarakat?
- d. Kapan Survei dilakukan untuk menguji kebermanfaatan bagi pengguna, khususnya Masyarakat?

4. INDIKATOR ORIENTASI ORANG

- a. Apakah program pendampingan inovasi, khususnya rancangan inovasi diberikan kepada instansi / aparaturnya tertentu ?
- b. Bagaimana mengatasi permasalahan, isu strategis yang berkembang terkait program inovasi, khususnya pendampingan inovasi yang diciptakan atau dikembangkan oleh perorangan ?
- c. Siapasaja yang dapat terlibat dalam monitoring dan evaluasi inovasi sesuai kebutuhan Organisasi/ Masyarakat?
- d. Kapan pertimbangan orientasi pendampingan individu dilakukan, khususnya inovasi pelayanan dalam meningkatkan kinerja aparaturnya dan institusi?

5. INDIKATOR ORIENTASI TIM

- a. Apakah ada dilakukan, pendampingan inovasi kepada kelompok kerja tertentu?
- b. Bagaimana tahapan pendampingan tim dilakukan?
- c. Siapasaja yang mendukung penciptaan / pengembangan inovasi yang berorientasi tim di lingkungan Pemkot Medan?
- d. Kapan kajian kebutuhan inovasi tim dilakukan?

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 4. Surat Permohonan Riset/Penelitian



Nomor : 10/FIS.1/01.10/II/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 20 Februari 2024

Kepada Yth,
Kepala Desa Tanjung Gusti Kec. Galang Kab. Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Jeniar Triani
N P M : 198510069
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Desa Tanjung Gusta Kec. Galang Kab. Deli Serdang untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Peran Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dr. M. Musthafa S., S.Sos, M.I.P

Tembusan:

1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 5. Surat Selesai Riset/Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**
KECAMATAN GALANG
DESA TANJUNG GUSTI
KODE POS 20585
12.07.19.2001

Tanjung Gusti, 23 April 2024

Nomor : 070/149/TG/IV/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Telah Selesai Melakukan Pengambilan Data/Riset di **Desa Tanjung Gusti.**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,
di-
Medan.

Menindak lanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Politik Universitas Medan Area Nomor 10/FIS.1/01.10/11/2024 tanggal 20 Februari 2024 Perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset yang telah dilaksanakan oleh :

Nama : JENIAR TRIANI
NPM : 198510069
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Peran Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang.
Daerah/Lokasi : Desa Tanjung Gusti

Berkenan dengan hal tersebut diatas,bahwa benar nama tersebut diatas telah Selesai melaksanakan Pengambilan Data/Riset Kantor Camat Galang untuk melengkapi data skripsi. "Peran Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Tanjung Gusti Kabupaten Deli Serdang", yang merupakan salah satu syarat bagi Mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Politik Universitas Medan Area.

Demikian disampaikan, atas kerjasama dan perhatian yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Pj. Desa Tanjung Gusti
Kecamatan Galang

KUSMANADI S.I.P.
NIP.19080808 200906 1 003