

INOVASI “MENYALA” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

"MENYALA" Innovation in Improving the Quality of Public Services in Dadaprejo Village Junrejo District Batu City

Alfonsiana Irma^{1*}
Firman Firdausi¹
Savia Melati¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
email: alfonsianairma27@gmail.com

Kata Kunci:
Inovasi
Pelayanan publik
Kelurahan Dadaprejo

Keywords:
Innovation
Public service
Dadaprejo Village

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi inovasi "Menyala" dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu berdasarkan teori difusi inovasi Rogers serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi "Menyala" mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan layanan, dan kemudahan akses administrasi. Implementasi inovasi telah memenuhi atribut relative advantage, compatibility, trialability, dan observability, sedangkan atribut complexity masih menjadi tantangan akibat rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Faktor pendukung meliputi kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, dan komitmen pemerintah kelurahan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat serta belum optimalnya sosialisasi. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik ditentukan oleh integrasi antara teknologi, kapasitas kelembagaan, dan kesiapan masyarakat.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the "Menyala" innovation in improving public service quality at Dadaprejo Village, Junrejo District, Batu City, using Rogers' Diffusion of Innovation theory and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through observations, interviews, and documentation and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The findings reveal that the "Menyala" innovation has improved service efficiency by simplifying administrative procedures, accelerating service delivery, and increasing service accessibility. The innovation successfully demonstrates the attributes of relative advantage, compatibility, trialability, and observability, while complexity remains a challenge due to limited digital literacy among some community members. Supporting factors include adequate infrastructure, competent personnel, and organizational commitment, whereas limited digital literacy and insufficient public outreach remain major obstacles. The study concludes that successful public service innovation depends on the integration of technology, institutional capacity, and community readiness.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submit: 07-05-2026

Accepted: 17-07-2026

Published: 20-07-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dapat dicirikan oleh proses yang terdefinisi dengan baik, waktu penyelesaian yang cepat, ketepatan dalam penyampaian layanan, dan penggunaan sumber daya manusia yang efektif dan

efisien. Karakteristik ini tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap norma-norma administrasi tetapi juga menandakan kapasitas lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan yang benar-benar bermanfaat bagi masyarakat, sebagai pengguna utama. Dalam perspektif

ini, kualitas layanan merupakan metrik penting yang secara langsung terkait dengan kepuasan publik. Oleh karena itu, peningkatan sistem pelayanan publik dipandang sebagai langkah strategis untuk mendorong tata kelola yang lebih profesional, responsif, dan berfokus pada kepentingan publik (Andi M. Zulfikar, 2020).

Moore (2013) menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik mencakup peningkatan prosedur, teknologi, dan metodologi yang digunakan untuk memenuhi harapan publik. Teknologi informasi dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi waktu tunggu. Demikian pula, pentingnya inovasi di sektor publik mendorong pemerintah di berbagai negara untuk menerapkan kebijakan dan layanan yang lebih adaptif, sehingga masyarakat dapat melihat fungsi sebenarnya dari pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya (Agie & Pratama, 2021). Di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, pelayanan tradisional dianggap tidak efektif, terutama terkait waktu dan prosedur administrasi. Hal ini menghasilkan pengembangan inovasi "Menyala", yang bertujuan untuk memodernisasi pelayanan berbasis teknologi guna menyederhanakan manajemen dokumen, meningkatkan organisasi sistem pelayanan, dan mempercepat operasi administrasi bagi masyarakat.

Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan inovasi "Menyala" menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Sebagian warga masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem yang tersedia, termasuk kurangnya pemahaman tentang alur layanan, masalah selama penginputan data, dan hambatan dalam prosedur pengunggahan dokumen. Keadaan ini mengakibatkan penggunaan inovasi yang kurang optimal, sehingga mencegah terwujudnya tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik secara penuh. Oleh

karena itu, kemajuan sistem teknologi ini membutuhkan lebih banyak dukungan, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat untuk memastikan pemanfaatan inovasi yang efisien selaras dengan tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi inovasi-inovasi tersebut dalam prosedur pelayanan publik dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memfasilitasi dan menghambat penyampaian pelayanan administrasi di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dengan menggunakan triangulasi untuk pengumpulan data melalui kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan biasanya terdiri dari deskripsi kualitatif, yang kemudian dianalisis secara induktif untuk memahami signifikansi setiap temuan, menyelidiki kekhasan fenomena tersebut, dan menumbuhkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek penelitian, yang berpotensi mengarah pada perumusan hipotesis baru selama proses tersebut. Studi kualitatif ini terutama bertujuan untuk memahami secara menyeluruh manifestasi pelayanan publik dalam konteks desa, yaitu melalui tindakan para pejabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengumpulan data lebih lanjut difasilitasi oleh wawancara komprehensif dengan pemandu sebagai alat penelitian utama. Lokasi penelitian dipilih di Desa Dadaprejo karena aksesibilitasnya untuk pengumpulan data dan relevansinya dengan topik penelitian, sehingga memfasilitasi pendekatan pengumpulan informasi yang lebih efisien dan terarah.

Penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan perekaman, sedangkan data sekunder berfungsi

sebagai informasi tambahan untuk memperkuat kesimpulan penelitian. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti, yang secara langsung berinteraksi dengan informan untuk memahami keadaan dan realitas yang ada di lapangan, menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data. Pendekatan analisis data dilakukan dalam beberapa fase: pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, memastikan bahwa data yang diperoleh diproses secara sistematis untuk memberikan kesimpulan yang dapat diandalkan.

HASIL

Rogers (2003) berpendapat bahwa inovasi adalah proses penyebaran yang pada dasarnya terkait dengan upaya yang bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian tentang adopsi konsep atau teknologi baru. Rogers menjelaskan bahwa variabel-variabel tertentu secara signifikan memengaruhi tingkat adopsi inovasi oleh individu dan organisasi. Atribut tersebut meliputi keunggulan relatif, yang didefinisikan sebagai tingkat di mana suatu inovasi dianggap lebih unggul daripada metode sebelumnya; kompatibilitas, yang menandakan keselarasan inovasi dengan nilai dan kebutuhan pengguna; kompleksitas, yang berkaitan dengan kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan inovasi; kemampuan uji coba, yang menggambarkan kapasitas inovasi untuk dievaluasi sebelum diadopsi sepenuhnya; dan kemampuan pengamatan, yang menunjukkan kemudahan di mana hasil inovasi dapat dirasakan oleh orang lain.

Keuntungan relatif (*relative advantage*)

Manfaat dari penemuan "Menyala" adalah untuk memberikan contoh dan pelayanan yang patut dicontoh kepada masyarakat. Manfaat komparatif dari penemuan "Menyala" di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, terlihat dari wawancara yang dilakukan oleh

peneliti dengan Ibu Fifi Rahmawati, SH, Kepala Desa Dadaprejo, yang mengatakan bahwa:

"Keberadaan inovasi "Menyala" memberikan berbagai manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh kelurahan, baik berupa pelayanan yang lebih praktis maupun penghematan waktu bagi masyarakat dan perangkat kelurahan. Melalui inovasi ini, berbagai layanan telah disediakan dan dapat diakses oleh masyarakat dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan". (24 Desember 2025).

Para peneliti menyimpulkan bahwa penemuan "Menyala" di wilayah Dadaprejo memberikan keuntungan yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Alat daring ini memudahkan warga dalam mengurus berbagai dokumen administrasi, termasuk akta domisili, surat keterangan barang hilang, usulan warga, surat keterangan usaha, dan rencana pembangunan, tanpa perlu mengunjungi kantor kelurahan. Untuk memperkuat kesimpulan tersebut, para peneliti selanjutnya meneliti dokumentasi terkait yang diperoleh di lapangan.



Kompatibel (*Compatibility*)

Kompatibilitas mengacu pada sejauh mana suatu penemuan sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Inovasi yang bertentangan dengan nilai-nilai atau norma-norma penerima tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya, inovasi yang bertentangan dengan kepercayaan, konvensi, atau praktik yang ada dapat memicu penentangan, membutuhkan adaptasi yang lama, atau bahkan ditolak mentah-mentah oleh masyarakat. Oleh karena itu, para peneliti mewawancarai Ibu Fifi

Rahmawati, SH, Kepala Desa Dadaprejo, yang menyatakan:

“Jika dikaitkan dengan kesesuaian terhadap kebiasaan yang telah lama dijalankan di kelurahan, seluruh fitur yang tersedia belum sepenuhnya sejalan dengan pola pelayanan sebelumnya. Hal tersebut disebabkan oleh kebiasaan pelayanan yang biasa dilakukan secara manual. Dalam proses manual, kedatangan ke kantor kelurahan masih diwajibkan dengan membawa berbagai berkas persyaratan. Apabila berkas yang dibawa tidak sesuai, masyarakat perlu mengambil dokumen yang kurang kerumah lagi, sehingga waktu dan tenaga lebih banyak digunakan. Kebiasaan pelayanan secara manual tersebut perlu diubah melalui penerapan digitalisasi yang telah disediakan oleh kelurahan. Perubahan tersebut didorong oleh perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang terus meningkat dari waktu ke waktu”. (24 Desember 2025).

Inovasi "Menyala" di Desa Dadaprejo menunjukkan tingkat kompatibilitas yang patut dipuji dengan tuntutan dan jenis layanan yang ada, karena layanannya tetap tidak berubah, hanya mengubah cara akses digitalnya. Meskipun demikian, terkait praktik masyarakat, inovasi ini tidak sepenuhnya sesuai, karena banyak individu masih lebih memilih menerima layanan secara langsung di kantor desa. Untuk meningkatkan data dari wawancara, para peneliti mencatat atribut transparansi yang termasuk dalam inovasi "Menyala".

Pelayanan Online

Home Layanan Online Usulan Tentang Kami

INFO BANTUAN

INFO BANTUAN RASKIN USULAN 2024 UNTUK TAHUN 2025

NO	NAMA	NK	L	P	KECAMATAN	DESA/KEL	RT	RW	NET*
1	JURATUNAH	357900008020002	✓		JUNREJO	DADAPREJO	02	01	Baru Non OTKS
2	RIADI	357900011805003	✓		JUNREJO	DADAPREJO	02	01	Baru OTKS
3	SURIATI	357900410248001	✓		JUNREJO	DADAPREJO	02	01	Baru Non OTKS
4	SURIATI	357900601020001	✓		JUNREJO	DADAPREJO	02	01	Baru Non OTKS
5	MARTIK	357900410188007	✓		JUNREJO	DADAPREJO	03	01	Baru Non

Pelayanan Online

Home Layanan Online Usulan Tentang Kami

USULAN MUSRENBANG TAHUN 2025

NO	PROGRAM/KEGIATAN	VOLUME	LOKASI	PAGU
BIDANG SARANA DAN PRASARANA & LINGKUNGAN				
1	Pemisai (HCPE) dari sumber ke tandan dan tambahan tandan untuk penjernihan	3.000 m	Dadaprejo	1,200,000,000
2	Pembuatan Galeri Pembuangan Sampah Dengan Lapisan Geotekstil	900m3	TPSSR	200,000,000
3	Drainase (U-Drain) di Martorejo (mulai SDN Dadaprejo - 02 sampai Pemukiman Arang arang)	800 m	Arang Arang	1,200,000,000
4	Penerambatan ruang beton di Dusun Karangrejo	5.5 x 8.5 m2	RW 04, 05	600,000,000
5	Drainase (U-Drain) di Tesis dan Sukadi	750 m	Dadaprejo dalam RW07	750,000,000
6	Sudutan Jalan (di lerasan sekitar keluarga di Martorejo)	43 m	RW 04, 03, 02	300,000,000
7	Rehabilitasi lapangan sepak bola Kelurahan Dadaprejo (Pagar +Tibau+Lampu+Pembalok rumput)	10.000 m2	Lapangan Kelurahan Dadaprejo	1,000,000,000
8	Drainase di Terasan Sekar	139 m	Karang Moko	200,000,000

Kompleksitas (Complexity)

Kompleksitas mengacu pada tingkat kesulitan yang dihadapi penerima dalam memahami dan menggunakan suatu inovasi. Inovasi yang mudah dipahami dan ramah pengguna akan menyebar dengan cepat, tetapi inovasi yang kompleks atau menantang bagi pengguna akan mengalami proses difusi yang lambat. Para peneliti menentukan bahwa inovasi layanan digital "Menyala" di Desa Dadaprejo dirancang agar mudah dipahami, sederhana, dan ramah pengguna baik bagi petugas maupun masyarakat, didukung oleh sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman dan kemahiran dalam menggunakan layanan tersebut. Untuk memperkuat hasil di bidang ini, para peneliti juga memeriksa data dokumentasi yang relevan yang diperoleh di lapangan.



Trialabilitas (trialability)

Kemampuan uji coba menunjukkan sejauh mana suatu penemuan dapat diuji oleh penerima. Suatu penemuan yang dapat diuji lebih mudah diterima oleh masyarakat daripada penemuan yang tidak dapat diuji terlebih dahulu. Kemampuan uji coba memungkinkan masyarakat untuk segera merasakan inovasi tersebut sebelum diadopsi sepenuhnya, sehingga memudahkan pemahaman tentang keunggulan dan penggunaan praktisnya. Kesederhanaan pengujian meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat dalam menggunakan inovasi tersebut, sehingga mempercepat dan meningkatkan proses adopsi, sebagaimana dinyatakan oleh kepala desa.

Sebelum diterapkan di kelurahan, layanan digital tersebut telah melalui tahap uji coba agar seluruh fitur yang tersedia dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat pada saat sosialisasi maupun pelaksanaan. Penerapan tidak dilakukan secara langsung setelah pembentukan, karena kesiapan sistem dan potensi kendala terlebih dahulu dipertimbangkan agar tidak menimbulkan permasalahan di tengah masyarakat. Aspek keamanan dan kerahasiaan data pribadi juga telah diperhatikan secara serius sehingga kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan dapat tetap terjaga". (24 Desember 2025)

Inovasi layanan digital "Menyala" memiliki fase uji coba sebelum diterapkan secara luas untuk memverifikasi kesiapan sistem, keamanan, dan keandalan layanan. Para peneliti menentukan bahwa sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan pemahaman publik dan mengumpulkan masukan untuk peningkatan layanan. Untuk meningkatkan data, para peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan uji coba yang dilakukan oleh sub-distrik tersebut.

Dapat Diamati (observability)

Suatu inovasi dengan hasil yang mudah terlihat mungkin akan lebih cepat diterima publik, sementara inovasi dengan hasil yang kurang jelas akan membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima. Kemampuan untuk

diamati memungkinkan audiens untuk secara langsung melihat keuntungan dan dampak inovasi, sehingga memudahkan evaluasi mereka terhadap efektivitas layanan. Menurut seorang penerima layanan, Ibu Tuti, seorang anggota masyarakat.

"Hasil dari layanan digital tersebut dapat diamati dengan mudah karena seluruh informasi yang tersedia sangat membantu masyarakat dalam mengetahui usulan pembangunan beserta dananya. Data penerima bantuan seperti raskin, disabilitas, lansia, serta kebutuhan kesehatan juga telah ditampilkan secara terbuka sehingga informasi dapat dipahami dengan jelas. Melalui keterbukaan data tersebut, ketepatan sasaran penerima bantuan dan pelaksanaan pembangunan dapat dinilai secara langsung oleh masyarakat". (24 Desember 2025)

Keterbukaan data ini memungkinkan publik untuk secara langsung mengawasi ketepatan identifikasi penerima bantuan dan pelaksanaan pembangunan. Para peneliti menentukan bahwa layanan inovasi digital "Menyala" secara transparan menyajikan informasi tentang rencana pembangunan, bantuan, dan kebutuhan masyarakat, sehingga memfasilitasi akses publik dan pemangku kepentingan terhadap hasilnya. Untuk meningkatkan data, para peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan platform dan data yang dapat diamati terkait dengan inovasi "Menyala".



USULAN ALAT KESEHATAN TAHUN 2024											
No	NIK	Nama	Jenis Kelamin	Tanggal Lahir	Jenis Kelangkaan	RT (RW)	Wilayah	Analisis	Indikator	Keterangan	Pelaksanaan
1	35793026744001	SA BAYANG SUWIRNO	L	Batu 27 Juli 1984	Tunawarna	02	02	Aring-aring	Dedaprejo - Jember	Abdi Baris Cengal	Usulan 2023
2	357930308102003	ALFANZAL DAFTARIA ANDORI	L	Marang 07 Agustus 2012	Lumpuh	03	01	Karangproso	Dedaprejo - Jember	Kurni Firda	Usulan 2023
3	35793030134004	TAYIB	L	Batu 01 Januari 1924	Tunawarna	01	08	Dedaprejo	Dedaprejo - Jember	Tunggal Nello Anasif	Usulan 2024
4	35793040270005	USMAN MUHAMMAD JALAM	L	Marang 04 Februari 1970	Lumpuh (Stroke)	02	01	A. Martono Aring-aring	Dedaprejo - Jember	Kurni Firda	Usulan 2024
5	357930301081001	NOAH	P	Marang 13 Oktober 1991	Sakit Jantung	03	04	A. Kurni Aring-aring	Dedaprejo - Jember	Abdi Baris Cengal (Kali A)	Usulan 2024

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Inovasi "Menyala" didukung oleh keberadaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk memfasilitasi proses pelayanan publik. Ruang pelayanan yang tertata rapi, sistem komputer terintegrasi, koneksi internet yang andal, dan media informasi yang mudah diakses memfasilitasi penyampaian layanan yang efisien. Meskipun demikian, tingkat penggunaan oleh masyarakat masih belum memadai karena sebagian warga masih memilih layanan tatap muka. Keadaan ini menunjukkan bahwa hambatan utama terletak pada kurangnya literasi digital dan penyesuaian masyarakat terhadap proses yang digerakkan oleh teknologi. Oleh karena itu, inisiatif penjangkauan yang lebih luas, pendampingan berkelanjutan, dan peningkatan keterlibatan masyarakat sangat penting.

PEMBAHASAN

Penerapan inovasi "menyalat" telah terbukti berhasil dan efisien dalam prosedur pelayanan publik, terutama dalam memperoleh atau memproses sertifikat perusahaan, sertifikat yang hilang, sertifikat domisili, dan dokumen lainnya. Meskipun demikian, tingkat keterlibatan publik dengan inovasi "menyalat" ini masih kurang memadai, karena sebagian orang lebih memilih kunjungan langsung ke kantor. Tantangan utama yang dihadapi saat ini adalah penyesuaian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital yang ditawarkan.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Sangaji, M.S.J., dan Irianto, J. (2025), yang berjudul "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital," studi ini menekankan bahwa transformasi digital tidak hanya mencakup kemajuan teknologi tetapi juga perubahan mendasar dalam paradigma tata kelola. Meskipun demikian, keberhasilannya tidak hanya bergantung pada teknologi tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, legislasi yang tepat, dan literasi digital publik. Temuan dari sebuah studi berjudul "Inovasi 'Menyala' dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu" mengungkapkan bahwa inovasi

"Menyala" telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya terkait efisiensi waktu pelayanan, aksesibilitas, dan transparansi prosedur administrasi. Meskipun demikian, beberapa tantangan masih tetap ada dalam pelaksanaannya.

Hal ini sesuai dengan tesis yang disampaikan oleh Sangaji, M.S.J., dan Irianto, J. (2025), yang menggarisbawahi transformasi mendasar dalam penyampaian pelayanan publik yang melampaui sekadar mengandalkan teknologi informasi dan mencakup pergeseran paradigma dalam tata kelola.

Studi ini meneliti dampak inovasi pelayanan publik terhadap efisiensi birokrasi, percepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat di pemerintahan daerah di Indonesia, sebagaimana sebelumnya diteliti oleh Farhan (2023) dalam "Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah di Indonesia." Sebuah studi yang dilakukan oleh para peneliti berjudul "Inovasi 'Menyala' dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu" menunjukkan bahwa inovasi 'Menyala' berkontribusi pada peningkatan efisiensi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan publik. Hal ini terlihat dari penyederhanaan protokol pelayanan dan peningkatan aksesibilitas yang dirasakan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh Farhan (2023), yang menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik daerah meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat penyampaian layanan, dan meningkatkan kepuasan publik.

Studi Erinaldi (2024) sebelumnya, berjudul "Transformasi Menuju Pelayanan Publik Berkualitas di Era Digital," berupaya untuk meneliti dampak transformasi digital melalui adopsi e-government terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan studi berjudul "Inovasi 'Menyala' dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu" menunjukkan bahwa

inovasi "Menyala" merupakan manifestasi nyata dari transformasi pelayanan publik berbasis digital yang meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Penerapan inovasi ini telah menunjukkan kemampuan untuk mempercepat pelayanan administrasi, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan, dan mengurangi metode birokrasi yang membosankan.

Hal ini sesuai dengan gagasan yang diajukan oleh Erinaldi (2024), yang menyatakan bahwa adopsi e-government meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Inovasi digital meningkatkan efisiensi proses layanan sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyampaian layanan.

Rogers (2003) berpendapat bahwa inovasi mencakup proses difusi, yang mengurangi ketidakpastian, dan ia mengidentifikasi ciri-ciri inovatif yang memfasilitasi pengurangan ketidakpastian ini. Kriteria ini mencakup lima aspek inovasi: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan uji coba, dan kemampuan observasi.

Keunggulan relatif mengacu pada sejauh mana suatu penemuan dianggap menguntungkan oleh penerimanya. Semakin besar keuntungan bagi penerima, semakin cepat penemuan tersebut menyebar. Gagasan ini menilai sejauh mana suatu inovasi dianggap menawarkan keunggulan superior atau nilai tambah yang lebih tinggi dibandingkan dengan teknik atau sistem saat ini.

Rogers (2003) berpendapat bahwa inovasi merupakan bagian integral dari proses difusi, yang berfungsi untuk mengurangi ambiguitas dalam pengambilan keputusan individu tentang suatu penemuan. Keunggulan relatif mengacu pada sejauh mana suatu penemuan dianggap lebih unggul daripada teknik atau sistem saat ini. Inovasi yang memberikan keuntungan nyata, seperti peningkatan efisiensi, aksesibilitas, pengurangan waktu dan biaya, serta kualitas layanan yang unggul, akan lebih mudah diterima oleh masyarakat. Inovasi ini meningkatkan saluran komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemimpin desa dari sudut pandang tata

kelola. Platform ini berfungsi sebagai media untuk pengajuan dokumen dan saluran terstruktur untuk mengartikulasikan ambisi dan tuntutan warga.

Kompatibilitas adalah sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Inovasi yang bertentangan dengan nilai-nilai atau norma-norma penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Rogers (2003) menegaskan bahwa inovasi yang selaras dengan konteks sosial dan budaya masyarakat lebih mudah diterima daripada inovasi yang bertentangan dengan cita-cita yang telah ditetapkan. Akibatnya, kompatibilitas merupakan elemen penting dalam mempercepat transmisi inovasi, karena masyarakat cenderung menerima hal-hal yang dianggap relevan dengan kebutuhan mereka.

Dari sudut pandang kelembagaan, adopsi inovasi difasilitasi oleh alokasi pekerjaan dan tanggung jawab yang jelas di antara otoritas desa, memungkinkan layanan digital beroperasi secara efisien tanpa mengganggu tugas-tugas penting lainnya. Meskipun demikian, keselarasan inovasi di tingkat organisasi belum sepenuhnya sejalan dengan tingkat penerimaan masyarakat.

Kompleksitas menunjukkan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan suatu penemuan bagi penerimanya. Sebuah penemuan yang mudah dipahami dan ramah pengguna akan menyebar dengan cepat, tetapi inovasi yang kompleks atau sulit digunakan akan mengalami penyebaran yang lebih lambat.

Rogers (2003) menyatakan bahwa inovasi yang ditandai dengan kompleksitas yang signifikan seringkali lebih sulit diterima oleh masyarakat, karena membutuhkan lebih banyak upaya untuk pemahaman dan implementasi. Sebaliknya, penemuan yang sederhana dan ramah pengguna diadopsi lebih cepat karena tidak adanya hambatan penggunaan. Dalam praktiknya, kompleksitas

seringkali menjadi penghalang signifikan bagi implementasi inovasi, khususnya yang berbasis teknologi. Tidak semua masyarakat memiliki keterampilan atau literasi digital yang memadai, yang dapat menghambat proses adopsi inovasi. Selain itu, sosialisasi dan pendampingan yang tidak memadai dapat meningkatkan persepsi kompleksitas penemuan tersebut, yang menyebabkan keengganan masyarakat untuk mengadopsinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan digital "Menyala" dirancang dengan penekanan pada kemudahan penggunaan bagi administrator desa dan masyarakat sebagai konsumen layanan. Kesederhanaan proses dan kompetensi sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam memfasilitasi penerapan inovasi sektor publik digital.

Kemampuan untuk diuji coba menunjukkan sejauh mana suatu penemuan dapat diuji oleh penerima. Suatu penemuan yang dapat diuji coba lebih mudah diterima oleh publik daripada penemuan yang tidak dapat diuji coba sebelumnya. Kemampuan untuk diuji coba memungkinkan publik untuk secara pribadi mengalami suatu penemuan sebelum adopsi penuh, sehingga memudahkan pemahaman tentang keunggulan dan aplikasi praktisnya. Rogers (2003) mengatakan bahwa inovasi yang dapat diuji coba lebih mudah diterima, karena memungkinkan pengguna untuk segera memahami dan menilai keunggulannya. Memfasilitasi kemungkinan uji coba mengurangi kebingungan mengenai inovasi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik.

Melakukan uji coba sebelum implementasi formal menunjukkan penggunaan konsep manajemen inovasi sistematis, di mana penilaian awal digunakan untuk membedakan kemungkinan tantangan teknis dan non-teknis. Selain itu, sosialisasi, pelatihan, dan inisiatif pendampingan yang berkelanjutan meningkatkan kapasitas pengguna dan menyediakan saluran umpan balik untuk peningkatan sistem. Fase persiapan yang

ekstensif ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital yang ditawarkan. Keamanan data yang terjamin dan protokol penggunaan yang transparan merupakan elemen penting dalam membangun validitas inovasi dalam persepsi publik.

Menurut Sangaji & Irianto (2025) dalam makalah mereka "Transforming Public Service Innovation Towards Digital Government," aksesibilitas dan kemungkinan untuk bereksperimen dengan layanan merupakan penentu penting keberhasilan inovasi digital. Akibatnya, peningkatan tingkat kemampuan untuk dicoba dari suatu penemuan berkorelasi dengan kemungkinan adopsi yang lebih luas.

Kemampuan pengamatan: Inovasi dengan hasil yang mudah terlihat akan mencapai penerimaan publik yang lebih cepat, sementara inovasi dengan konsekuensi yang kurang jelas mungkin memiliki periode penerimaan yang lebih lama. Kemampuan pengamatan memungkinkan audiens untuk segera melihat keuntungan dan efek dari suatu penemuan, memfasilitasi evaluasi mereka terhadap efektivitas layanan. Semakin jelas hasil yang dapat diamati, semakin cepat inovasi tersebut akan diterima dan diintegrasikan oleh publik dalam praktik rutin.

Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi dengan hasil yang mudah terlihat menyebar lebih cepat karena persepsi langsung publik terhadap keuntungan yang dihasilkan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan memotivasi orang lain untuk menerima inovasi tersebut.

Inovasi layanan digital "Menyala" berfungsi sebagai platform sistematis dan transparan untuk menyebarkan informasi publik, khususnya mengenai ide-ide pembangunan, distribusi bantuan, dan berbagai kebutuhan administrasi komunitas. Keterbukaan yang dicapai melalui platform digital ini meningkatkan pilihan publik untuk pengawasan sosial terhadap pelaksanaan program, termasuk pemantauan akurasi penargetan penerima bantuan dan kemajuan inisiatif pembangunan.

Aspek yang berkontribusi meliputi kesiapan internal organisasi Desa, yaitu dalam menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, termasuk laptop, komputer, dan jaringan Wi-Fi. Kualitas sumber daya manusia sangat memengaruhi efektivitas pelaksanaan inovasi layanan digital, dan pelatihan yang diberikan kepada personel sangat penting untuk meningkatkan pemahaman tentang peran dan tanggung jawab mereka dalam mengelola layanan digital.

KESIMPULAN

Temuan studi menunjukkan bahwa adopsi inovasi "Menyala" di Desa Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu menandai transisi pelayanan publik dari sistem tradisional ke model yang lebih kontemporer dan berbasis teknologi. Inovasi ini meningkatkan efektivitas pelayanan dengan menyederhanakan pemrosesan dokumen, mempercepat durasi pelayanan, dan memfasilitasi manajemen dan aksesibilitas data yang lebih baik. Menurut karakteristik inovasi Rogers, inovasi "Menyala" memiliki manfaat relatif yang cukup besar, termasuk peningkatan efisiensi pelayanan dan peningkatan aksesibilitas publik. Inovasi ini dianggap relevan dengan kebutuhan pelayanan di era digital, namun pelaksanaannya menghadapi beberapa kesulitan yang diamati oleh sebagian penduduk. Kesulitan ini sebagian besar berkaitan dengan kemampuan masyarakat untuk memahami dan menggunakan solusi berbasis teknologi.

Meskipun demikian, pelaksanaan konsep "Menyala" belum mencapai potensi penuhnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hambatan, seperti literasi digital yang tidak memadai, pemahaman yang kurang tentang alur pelayanan, dan keterbatasan dalam penggunaan perangkat dan konektivitas internet. Selain itu, ketiadaan SOP menyebabkan penyampaian layanan dilakukan melalui metode hibrida digital dan manual. Beberapa aspek pendukung secara signifikan berkontribusi pada keberhasilan inovasi ini, termasuk

dedikasi administrasi kecamatan, kesiapan pihak berwenang untuk mengawasi sistem, dan bantuan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi "Menyala" telah memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik; namun demikian, pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk penerapannya yang tepat.

REFERENSI

- Agie Agung Pratama. 2021. Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tasikmalaya.
- Agraini, D. 2023. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Lembaga Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Ii). *Jurnal Stia Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 9(2), 141–150. <https://doi.org/10.56135/jsb.v9i2.110>
- Chun, S., & Mooney, K. 2009. Implementing information technology for public service efficiency. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(2), 223-240
- Dwiyanto, A. 2018. Ilmu Administrasi Publik Di Indoensia : Mencari Identitas. In *Gadjah Mada University Press (1st ed.)*. Gadjah Mada University Press.
- Farhan, A. 2023. Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 45–58. <https://jurnal.untag-smd.ac.id/index.php/JIA/article/view/1343>
- Harun, D. N. A., Rares, J., & Mambo, R. 2022. Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116). Retrieved From
- Hesti, Puspitosari, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Hidayat. 2016. *Konsep Dasar Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Monica, R., Permatasari, I., Lionardo, A., & Budiyanto, M. N. 2024. Inovasi Pelayanan Publik dalam Era

Transformasi Digital. Jurnal Studi Pemerintahan dan Manajemen (JSPM).

<https://ojs.unimal.ac.id/index.php/jspm/article/download/16366/pdf>

Moore, M. H. 2013. Recognizing public value. Harvard University Press

Nur, M. I. 2023. Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. Jurnal Administrasi Negara, 9

Pratama, &. A. 2021. The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia: A Comprehensive Analysis of its Characteristic and Trend. Innovation & Management Review, 25-40.

Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Rogers, E. M. 2003. Diffusion of innovation. New York: The Free Press.

Sari, A. R. 2021. Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penerbit NEM.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Waluyo, M. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Standard Pelayanan Terpadu Dan Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) UPJ X Surabaya. Jurnal Penelitian Ilmu Teknik, 8(2), 74–85.