

Evaluasi Layanan Gemilang Inovasi Daerah Pada Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan

Putri Rachmadani¹⁾, Shahril Budiman²⁾, Junriana³⁾, Raja Abumanshur Matridi⁴⁾

¹²³⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, STISIPOL Raja Haji Tanjungpinang, Kepulauan Riau, Program Studi Administrasi Publik Stisipol Raja Haji⁴⁾

[Jl. Aisyah Sulaiman No. 48, Kel. Sei Jang, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau]
Email :rachmadaniputri11@gmail.com¹⁾, shahril2204@gmail.com²⁾, its.junriana@gmail.com³⁾
matridi_aeksalo@yahoo.com⁴⁾

ABSTRACT

This study raises the title Evaluation of Gemilang Inovasi Daerah (Layanan Indah) Services at Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. The purpose of this study was to determine the evaluation of consultation services regarding regional innovation through the Regional Innovation Gemilang Service (Layanan Indah) at Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. This research refers to the operational concept put forward by Robert E. Stake in 1967, there are 2 stages in evaluating, namely in the planning and process aspects and evaluating the results aspects. The type of research used is descriptive with a qualitative approach, the location of this research is Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. The research subjects and informants were employees of the Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan, regional innovation facilitator experts and users of Layanan Indah. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that in the aspects of planning and process there is a mismatch of the Indah service implementation team, services through Zoom are not running effectively, there is no evaluation of Layanan Indah which has been running for three years. The suggestion given is that it is expected to optimize all existing human resources to carry out consultation services so that there is no accumulation of workload on one person.

Keywords : Evaluation, Regional Innovation, Layanan Indah, Kabupaten Bintan

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul Evaluasi Layanan Gemilang Inovasi Daerah (Layanan Indah) di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui evaluasi dari layanan konsultasi mengenai inovasi daerah melalui Layanan Gemilang Inovasi Daerah (Layanan Indah) di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. Penelitian ini mengacu pada konsep operasional yang di kemukakan oleh Robert E. Stake pada tahun 1967, terdapat 2 tahapan dalam mengevaluasi yaitu dalam aspek perencanaan serta proses dan evaluasi pada aspek hasil. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, lokasi dilakukanya penelitian ini di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. Subjek dan informan penelitian merupakan pegawai Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan, Tenaga Ahli Fasilitator inovasi daerah dan pengguna Layanan Indah. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pada aspek perencanaan dan proses ada ketidak sesuaian dari tim pelaksana layanan Indah, pelayanan melalui Zoom tidak berjalan secara efektif, tidak dilakukannya evaluasi terhadap Layanan Indah yang telah berjalan tiga tahun. Saran yang diberikan adalah diharapkan dapat mengoptimalkan seluruh sumber daya manusia yang ada untuk melakukan layanan konsultasi agar tidak terjadinya penumpukan beban kerja pada satu orang.

Kata kunci : Evaluasi, Inovasi Daerah, Layanan Indah, Kabupaten Bintan

I. PENDAHULUAN

Inovasi berasal dari kata *innovate* yang memiliki arti berubah menjadi sesuatu yang baru (Noor I, 2017). Inovasi merupakan terobosan atau cara baru atau metode metode yang asli, mau itu terkait gagasan, ide, ataupun praktik (Rahman dan Tarigan, 2020). Inovasi hadir untuk memberikan kemudahan dan solusi dalam menyelesaikan masalah di dalam lingkup masyarakat, oleh karena itu banyak sekali cara untuk melahirkan inovasi baru agar dapat menyelesaikan berbagai masalah. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah juga menjelaskan bahwasannya inovasi daerah ialah segala sesuatu bentuk dari pembaharuan pada pelaksanaan Pemerintahan Daerah. Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 juga menjelaskan bahwa Inovasi daerah itu memiliki 3 bentuk, yaitu Inovasi tata kelola Pemerintahan Daerah, Inovasi Pelayanan publik dan Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dalam mendorong peningkatan daya saing dan kemakmuran daerah pemerintah diharuskan melakukan inovasi, inovasi yang dilaksanakan merupakan salah satu upaya dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi, pemerintah juga memiliki target dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien serta berkualitas. Pemerintah kabupaten Bintan mulai melaksanakan identifikasi terhadap inovasi inovasi yang ada pada tahun 2019 hingga saat ini. Pada tahun 2019 Kabupaten Bintan memiliki inovasi daerah berjumlah 19 inovasi. Tahun 2020 memiliki 69 inovasi dan pada tahun 2021 memiliki 88 jumlah inovasi di Kabupaten Bintan dan dilaporkan ke Kementerian Dalam Negeri (Matridi, R. A., Budiman, S., & Junriana, J. 2023) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Inovasi Daerah Kabupaten Bintan yang dilaporkan ke Kemendagri Tahun 2019-2023

Bentuk Inovasi	Jumlah Inovasi				
	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Tata Kelola Pemerintahan	2	15	11	7	7
Pelayanan Publik	12	15	18	18	23
Bentuk Lainnya Sesuai Dengan Bidang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah	5	39	59	19	26
Total	19	69	88	44	56

Sumber: Bapelitbang Kabupaten Bintan, 2024

Inovasi daerah di Kabupaten Bintan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah inovasi jika dibandingkan dengan tahun 2020 dan 2021, jumlah inovasi di Kabupaten Bintan pada tahun 2022 berjumlah 44 inovasi.

Dalam pelaksanaan inovasi di Kabupaten Bintan, pemerintah daerah melalui Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPELITBANG) Kabupaten Bintan juga melahirkan inovasi yang dinamakan Layanan Indah. Layanan Indah merupakan layanan gemilang inovasi daerah yang merupakan inovasi daerah yang diinisiasi oleh salah satu staff di bidang penelitian dan pengembangan pada Bapelitbang kabupaten Bintan. Ide gagasan sebab munculnya Layanan indah ini hadir sewaktu munculnya wabah corona pada tahun 2020 sampai 2021. Pada hal penjangkaran, mengusulkan serta mendaftarkan inovasi daerah akan dibantu oleh bidang penelitian dan pengembangan, semulanya koordinasi dan konsultasi mengenai penjangkaran, pelaporan, pendaftaran dan mengkoordinasi inovasi daerah dilaksanakan dengan cara desk secara langsung maupun penjangkaran secara langsung, tetapi kenyataannya ketika wabah covid melanda desk tatap muka secara langsung harus diminimalisir intensitasnya agar dapat memberikan kenyamanan dan juga menurunkan resiko penularan penyakit dari wabah corona pada lingkungan kerja. Oleh sebab itu muncullah ide terbentuknya suatu layanan konsultasi online mengenai inovasi daerah sehingga hadirlah Inovasi Layanan Indah.

Dengan adanya Layanan Indah yang telah berjalan beberapa tahun ini memiliki tujuan memberikan layanan terhadap OPD mengenai Inovasi dan tentunya perlu dievaluasi, Layanan Indah ini tidak hanya melakukan pelayanan terhadap OPD untuk melakukan konsultasi mengenai inovasi yang baru saja, akan tetapi juga dapat menjaga keberlanjutan inovasi inovasi yang sebelumnya sudah ada agar inovasi yang sebelumnya tidak tertinggal dan ada keberlanjutannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa inovasi sangat berpengaruh terhadap variabel kinerja (Dama, J., & Ogi, I. W. 2018) yang mana setiap Perangkat daerah harus mempunyai inovasi daerah guna meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan kinerja dan juga fungsinya, dengan demikian setiap inovasi perlu dievaluasi secara komprehensif sebagai upaya meningkatkan kualitas inovasi. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan, mengukur tingkat ketercapaian tujuan, menilai keberlanjutan inovasi, menyediakan dasar yang kuat bagi perbaikan kebijakan, serta mendukung peningkatan Indeks Inovasi Daerah.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- Untuk mengetahui Evaluasi Layanan Inovasi Layanan Gemilang Inovasi Daerah (Layanan Indah) yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan.

- b. Untuk mengetahui perkembangan dari Layanan Indah sebagai instrumen pengembangan inovasi daerah di Kabupaten Bintan.



Gambar 1. Brosur Layanan Indah

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada penggambaran karakteristik data, objek, atau fenomena penelitian secara objektif. Pendekatan ini disertai dengan analisis serta perbandingan berdasarkan fakta yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan, sehingga dapat menghasilkan solusi yang relevan terhadap permasalahan yang dikaji. Dengan pendekatan kualitatif, menurut Fernandes Simangunsong (Simangunsong, 2017) bahwa penelitian kualitatif bisa dilihat sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya bersifat fleksibel atau memungkinkan untuk disesuaikan dengan rencana yang dibuat, dengan fenomena yang ada di lokasi penelitian yang sebenarnya dan terkhusus di Bapelitbang Kabupaten Bintan. Dalam penelitian ini sedang tidak menguji hipotesis untuk menerima ataupun menolak dugaannya, akan tetapi penulis mencoba memahami situasi Evaluasi Layanan Gemilang Inovasi Daerah di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan melalui berbagai data dan fakta yang terlihat selanjutnya menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian sebagaimana adanya tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPELITBANG) Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini dilakukan karena BEPLITBANG sebagai fasilitator untuk setiap organisasi Perangkat daerah agar dapat melaporkan Inovasi yang ada

di instansinya masing masing dan inovasi Layanan Indah hanya ada di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan dan sudah memiliki hak cipta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Teknik dalam menganalisis data dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data, reduksi data, dan penyajian data serta penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi data untuk menguji keabsahan data yang diperoleh pada saat pengumpulan data.

III. PEMBAHASAN

Layanan Indah hadir sejak tahun 2021, sebab munculnya layanan indah ini ketika sewaktu wabah covid-19 sedang melanda, yang mana pada saat itu pertemuan secara tatap muka harus diminimalisir agar tidak semakin memperluas penyebaran wabah covid-19 di sektor pemerintahan kabupaten Bintan. Layanan melalui Layanan indah dapat dilakukan melalui dua metode yaitu dengan menggunakan layanan *WhatsApp* dan layanan *Zoom*. Setelah beberapa tahun Inovasi Layanan indah ini berjalan, sudah seharusnya untuk dilakukan evaluasi terhadap Layanan Indah, agar mengetahui kualitas dan juga ketercapaian tujuan dari Layanan Indah itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui evaluasi Layanan Indah dapat dilihat dari 2 point konsep Evaluasi model Stake (*countenance model*) menurut Robert E. Stake (Muharika, 2019) yaitu Deskripsi (*Description*) dan Penilaian (*Judgment*), dengan uraian sebagai berikut:

1. Deskripsi (*Description*)

Dalam tahapan awal untuk melakukan evaluasi sangat diperlukannya penjelasan dari tahap perencanaan sebuah program ataupun kegiatan yang akan dilaksanakan serta penjelasan ketika suatu program atau kegiatan tersebut dilaksanakan. Pada point Deskripsi ini mengandung dua aspek yaitu aspek perencanaan (*Antecedents*) dan aspek pelaksanaan (*Transaction*).

a. Aspek Perencanaan (*Antecedents*)

Perencanaan secara umum merupakan sebuah proses untuk menentukan hal hal apa saja yang ingin diraih di masa depan. Pada aspek perencanaan berisikan point point yang memang ditentukan pada tahap perencanaan, yaitu:

i. Kondisi Awal Dari Layanan Konsultasi

Sebelum hadirnya Layanan Indah, konsultasi inovasi dilakukan secara langsung bertatap muka di Kantor Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan, selain itu konsultasi inovasi juga dilakukan melalui telpon dengan menghubungi langsung Kabid Penelitian dan Pengembangan serta Kasubid Inovasi, yang mana konsultasi dilakukan secara terpisah pisah atau tidak satu pintu.

ii. Tujuan Dibentuknya Layanan Inovasi

Inovasi Layanan Indah tidak semata mata dibentuk tanpa adanya tujuan. Layanan Indah bertujuan sebagai wadah fasilitasi inovasi dan dalam rangka optimalisasi pemahaman OPD terkait pendaftaran Inovasi Daerah dilingkungan pemerintah Kabupaten Bintan (Bapelitbang Bintan, 2022).

Tujuan dari dibentuknya layanan Layanan Indah ini ialah untuk mempermudah perangkat daerah yang ingin melakukan konsultasi terkait inovasi yang ada di instansinya masing masing sewaktu terjadinya wabah covid, yang mana pada saat itu mobilitas dan aktivitas yang dilakukan secara langsung harus diminimalisir. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan menciptakan Layanan Indah agar kegiatan mengenai konsultasi terkait inovasi Daerah tidak terganggu walau dalam keadaan wabah covid sedang melanda, kegiatan layanan konsultasi pun dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja secara *real time*.

iii. Pensasaran

Berdasarkan Peraturan Bupati Bintan Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah Di Lingkungan Kabupaten Bintan pada pasal 12 ayat 3 menyebutkan bahwa setiap perangkat daerah wajib mengusulkan paling sedikit 1 inovasi daerah setiap tahunnya. mana oleh sebab itu setiap perangkat daerah yang akan mengusulkan inovasi harus melakukan konsultasi melalui layanan konsultasi inovasi Layanan Indah.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Bintan yang menyebutkan bahwa setiap perangkat daerah diwajibkan mengusulkan 1 inovasi setiap tahunnya, setiap perangkat daerah di Kabupaten Bintan melakukan pengusulan inovasi dan melakukan konsultasi terkait inovasi yang akan mereka usulkan melalui Layanan Indah. Adapun jumlah inovasi daerah yang dihasilkan melalui konsultasi dengan Layanan Indah dan telah ditetapkan oleh Bupati Kabupaten Bintan dengan surat keputusan Bupati dari tahun 2021 hingga 2022 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Inovasi Yang Telah Ditetapkan

Tahun	Jenis Inovasi	Jumlah
2021	Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah	8
	Inovasi Pelayanan Publik	11
	Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah	11
2022	Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah	6
	Inovasi Pelayanan Publik	24

Tahun	Jenis Inovasi	Jumlah
	Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah	14

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan perspektif evaluasi program, peningkatan jumlah inovasi dari 30 inovasi pada tahun 2021 menjadi 44 inovasi pada tahun 2022 menunjukkan bahwa Layanan Indah telah mencapai salah satu indikator efektivitas layanan, yaitu meningkatnya output berupa jumlah inovasi daerah yang berhasil difasilitasi. Selain itu, capaian tersebut juga mengindikasikan adanya ketercapaian tujuan program, yaitu mendorong perangkat daerah untuk menghasilkan lebih banyak inovasi. Meskipun demikian, evaluasi belum dapat dinyatakan optimal apabila hanya berfokus pada jumlah inovasi. Aspek keberlanjutan inovasi, kualitas implementasi, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan Indeks Inovasi Daerah perlu menjadi perhatian dalam evaluasi agar dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan pada periode berikutnya.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus adalah pensasaran atau siapa saja yang dapat menggunakan layanan konsultasi terkait inovasi daerah melalui Layanan Indah di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan. Dapat diketahui berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang dapat menggunakan layanan konsultasi mengenai inovasi daerah melalui Layanan Indah ini seluruh OPD se-Kabupaten Bintan termasuk juga Kecamatan dan Desa/Kelurahan yang berada di Kabupaten Bintan, serta jika terdapat masyarakat yang memiliki inovasi dan ingin berkonsultasi terkait inovasinya dapat langsung menggunakan layanan konsultasi Layanan Indah. Terdapat juga grup WhatsApp yang dapat mempermudah mengirimkan pengumuman dan undangan terkait kegiatan Inovasi Daerah Kabupaten Bintan.

Tabel 3. Jumlah Penerima Manfaat Berdasarkan Grup WhatsApp Inovasi Daerah

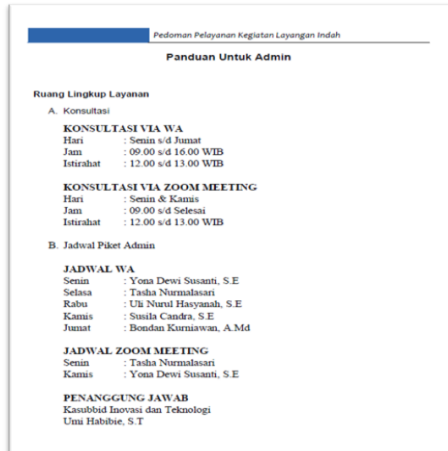
Grup Inovasi	Jumlah
Grup Inovasi Daerah	77 Peserta
IGA Bintan Team 1	57 Peserta
IGA Bintan Team 2	40 Peserta
IGA Bintan Team 3	31 Peserta
Total Penerima Manfaat	205 Peserta

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

iv. Sumber Daya

Dalam pengoperasionalan Layanan Indah tentu membutuhkan sumber daya untuk menjalankan kegiatan tersebut baik sumber daya manusia, sumber

anggaran serta juga sumber sarana dan prasarana. Dalam penentuan tim pelaksana Inovasi Layanan indah terdapat pada pedoman pelayanan kegiatan layangan indah, yang mana terdapat jadwal piket admin yang bergantian setiap harinya beserta jadwal konsultasi via *WhatsApp* dan *Zoom*.



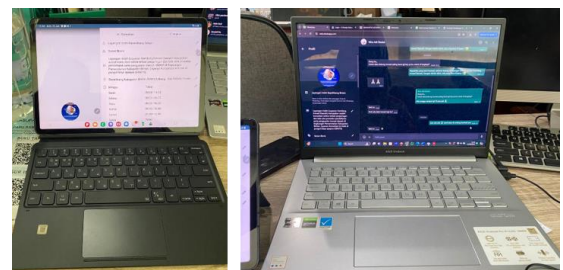
Gambar 2. Pedoman Pelayanan Kegiatan Layangan Indah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan didapati bahwa ketersediaan SDM untuk mengoperasikan Layangan Indah tidak sesuai dengan yang sudah direncanakan seperti yang terdapat pada pedoman pelayanan kegiatan Layangan Indah, yang mana seharusnya terdapat 5 orang secara bergantian pada setiap harinya untuk mengoperasikan layanan konsultasi tersebut, akan tetapi pada kenyataannya yang mengoperasikan layanan konsultasi tersebut hanya 1 orang saja, kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara desain program dan kapasitas implementasi. Dalam perspektif evaluasi program, ketidaksesuaian sumber daya manusia pada tahap *antecedents* dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan pada tahap *transaction*.

Dukungan anggaran dalam menjalankan Inovasi Layangan Indah secara khusus tidak ada melainkan tergabung di anggaran belanja program penelitian dan pengembangan daerah, yang mana dari seluruh total anggaran belanja program terdapat anggaran yang diperuntukkan untuk mendukung berjalannya Layangan Indah.

Gambar 3. Sumber Daya Anggaran

Dalam melakukan pelayanan secara online sangat dibutuhkannya sarana dalam pengoperasian pelayanan. Dukungan yang dibutuhkan dalam penyediaan fasilitas ataupun sarana dalam pelayanan secara online berupa perangkat yang memadai dan juga jaringan internet yang baik serta stabil (Suharti, S. 2020). Dalam hal ini sarana yang dimaksud adalah aset yang dimiliki oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintang yang menunjang terlaksananya proses pelayanan konsultasi inovasi melalui Layangan Indah. pelayanan konsultasi terkait inovasi daerah melalui Inovasi Layangan Indah ditunjang dengan sarana yang berupa, kamera, tab, laptop dan sarana lainnya. Dengan terdukungnya sarana dengan baik oleh sebab itu proses pelayanan konsultasi terkait inovasi daerah di Kabupaten Bintang melalui Layangan Indah berjalan dengan lancar. Berikut merupakan sarana yang menunjang terlaksananya pelayanan konsultasi Layangan Indah:



Gambar 4. Sarana Penunjang Layangan Indah

b. Aspek Pelaksanaan (*Transaction*)

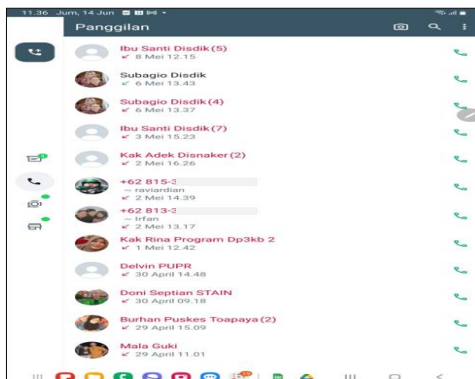
Setelah dilaluinya tahap perencanaan dengan baik selanjutnya merupakan aspek pelaksanaan sebuah kegiatan yang sudah terencana. Untuk mengetahui bagaimana Layangan Indah pada saat pelaksanaannya dapat dilihat dari beberapa point sebagai berikut:

i. Proses Pelaksanaan Inovasi Layanan Indah

Layanan konsultasi menggunakan zoom hanya berjalan diwaktu awal, seiring berjalannya waktu dan kondisi sudah kembali normal pasca covid konsultasi melalui zoom juga sudah tidak berjalan dikarenakan sudah tidak ada pembatasan ruang gerak seperti halnya saat Covid masih melanda, walau pihak Bapelitbang tidak menutup akses untuk OPD yang ingin melakukan layanan konsultasi melalui Zoom. Pada saat melakukan penelitian, penulis tidak menemukan kegiatan konsultasi melalui Zoom, jika diketahui bahwa pada saat penulis melakukan observasi lagi sedang dimasa penggalan inovasi disetiap OPD, yang mana pada saat itu seharusnya banyak OPD yang melakukan konsultasi terkait inovasinya masing masing melalui layanan *WhatsApp* dan Zoom. Pada proses pelaksanaan fasilitasi inovasi daerah memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap Layanan Indah, yang mana jika fasilitasi inovasi tidak berjalan dengan sempurna maka akan memiliki pengaruh terhadap pengguna layanan indah. Karena pengguna layanan indah berasal dari OPD-OPD yang telah diberikan layanan fasilitasi inovasi.

ii. Kendala Yang Dihadapi

Pada sebuah proses pelaksanaan kegiatan tidak akan lepas dari yang namanya kendala, baik kendala eksternal maupun kendala internal. kendala yang dihadapi saat ini kendala yang dihadapi hanya dari sisi pengguna Layanan Indah, yang mana pengguna terkendala jika ingin melakukan konsultasi secara online disaat cuaca buruk atau jaringan internal pengguna sedang terganggu itu menjadi kendala yang dihadapi. Jika dari sisi penyedia layanan, kendala yang dihadapi oleh penyedia layanan ialah sumber daya yang tidak mencukupi, hanya memiliki 1 (satu) admin saja yang mana itu bisa menjadi kendala ketika terjadinya penumpukan pengguna yang ingin melakukan konsultasi dan terjadinya keterlambatan maupun tidak ter-respon para pengguna Layanan Indah yang ingin melakukan konsultasi.



Gambar 5. Log Panggilan Layanan Indah

2. Penilaian (Judgment)

Penilaian kinerja pelayanan publik adalah sebuah bentuk evaluasi terhadap kinerja dari aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan bagi masyarakat (Hayat, H. 2017). Upaya dalam peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Adapun kebijakan yang mengatur tentang survey kepuasan masyarakat tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sangat perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan publik.

a. Aspek Hasil (Outcome)

Hasil adalah sebuah produk akhir dari sebuah proses ataupun tindakan. Dalam hal ini hasil yang dapat dilihat adalah jumlah pengguna yang memberikan penilaian melalui survey kepuasan masyarakat yang telah disediakan dan melihat kepuasan pengguna Layanan Indah setelah menerima layanan konsultasi.

i. Menilai Kualitas Layanan Berdasarkan Standar Yang Sudah Ditetapkan

Pada standar operasional Layanan Indah tercantum bahwa ketika selesai melakukan layanan konsultasi inovasi melalui layanan *WhatsApp* dan juga Zoom, para pengguna layanan diberikan berupa link survey kepuasan guna menilai kualitas pelayanan yang telah diterima.



Gambar 6. Survey Kepuasan Pengguna Layanan Indah

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Indah

No.	Tanggal	Asal Instansi
1	8/25/2021	Dinas Sosial
2	8/25/2021	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
3	8/25/2021	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
4	8/25/2021	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
5	8/25/2021	Sekretariat DPRD
6	8/25/2021	Dinas Ketahanan Pangan
7	8/25/2021	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
8	7/11/2022	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
9	7/11/2022	Dinas Lingkungan Hidup
10	9/7/2022	Dinas Perikanan
11	9/7/2022	Bagian Hukum Sekretariat Daerah
12	9/7/2022	Satpol PP
13	9/7/2022	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
14	9/7/2022	Badan Keuangan dan Aset Daerah

Sumber: Data Hasil Penelitian, 2024

Survey kepuasan masyarakat ini hanya diisi dari tahun 2021 hingga 2022 saja dan jumlah yang mengisi survey kepuasan masyarakat ini sebanyak 14 orang. Pada tahun 2023 hingga 2024 tidak ada satu orangpun yang mengisi survey kepuasan masyarakat setelah melakukan layanan konsultasi, dikarenakan dari pihak penyelenggara tidak memberikan ataupun mengarahkan untuk mengisi survey kepuasan ketika selesai mendapatkan layanan konsultasi. Tidak berlanjutnya pengisian survey kepuasan pada tahun 2023-2024 menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik pengguna belum terinstitusionalisasi secara konsisten. Kondisi ini menyebabkan organisasi kehilangan data penting untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

ii. Menilai Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, diketahui bahwa dari sisi kepuasan pengguna Layanan Indah, para pengguna merasa sangat puas akan layanan konsultasi yang telah diberikan oleh Layanan Indah, karena layanan yang diberikan sangat responsif sewaktu melayani pengguna yang ingin melakukan konsultasi terkait inovasi di setiap instansinya masing-masing.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dengan menggunakan konsep evaluasi E.Stake yang memiliki 2 indikator yaitu deskripsi dan penilaian yang didalamnya terdapat berbagai point yang menjabarkan mengenai aspek perencanaan, pelaksanaan hingga kendala yang dihadapi. Dari hasil triangulasi data sumber wawancara dan observasi penulis merangkum sebagai

berikut: Pada aspek perencanaan penulis menemukan bahwa pada tahap perencanaan dengan apa yang terjadi ketika proses pelaksanaan inovasi Layanan Indah tidak sesuai dengan yang direncanakan, contohnya dalam segi tim pelaksanaan Layanan Indah. Pada aspek pelaksanaan, pengguna Layanan Indah lebih dominan menggunakan layanan konsultasi melalui layanan WhatsApp jika dibandingkan dengan layanan Zoom, dikarenakan pada saat melakukan layanan konsultasi melalui chat WhatsApp dirasa kurang jelas para pengguna lebih suka menelpon ke Layanan Indah ataupun datang langsung ke Kantor Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan dari pada menggunakan layanan Zoom. Oleh sebab itu yang awalnya layanan konsultasi full dilakukan secara online menjadi ada yang melakukan konsultasi secara langsung dan ada juga yang melakukan secara online (*Hybrid*).

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan konsultasi Inovasi Daerah secara online melalui Layanan Gemilang Inovasi Daerah (Layanan Indah) di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah belum berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dengan menggunakan dua point penting deskripsi dan penilaian yang di dalamnya terdapat tiga aspek evaluasi yaitu aspek perencanaan, aspek pelaksanaan dan aspek hasil, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Evaluasi terkait aspek perencanaan pada ketersediaan SDM sebagai pelaksana pengoperasian Layanan Indah tidak sesuai dengan yang telah direncanakan.
2. Kebijakan terkait Tim pelaksana terhadap pelaksanaan Layanan Indah tidak ada.
3. Evaluasi terkait aspek pelaksanaan Layanan Indah pada layanan konsultasi menggunakan Zoom sudah tidak berjalan secara efektif.
4. Evaluasi terkait aspek penilaian berdasarkan hasil survey kepuasan layanan hanya berjalan pada 1 tahun awal terbentuknya Layanan Indah.
5. Tidak pernah dilakukannya evaluasi dari sisi perencanaan dengan kenyataan yang terjadi setelah inovasi Layanan Indah ini berjalan.
6. Kebaruan dari Layanan Indah yang ditemukan penulis adalah pada tahun 2024 layanan konsultasi Layanan Indah dapat diakses melalui database penelitian dan pengembangan dengan website <https://delima.bintankab.go.id/>, yang mana pada website tersebut tercantum layanan WhatsApp yang terhubung langsung dengan layanan konsultasi Layanan Indah.

Oleh sebab itu Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bintan harus

1. Membuat kebijakan lebih tegas mengenai admin pelaksana atau tim pelaksana Layanan Indah, serta mengoptimalkan seluruh sumber daya yang berada di Bidang Penelitian dan Pengembangan secara maksimal agar tidak terjadinya penumpukan beban kerja hanya kepada 1 orang
2. Membentuk komitmen mengenai tanggung jawab inovasi agar tidak hanya pada Bidang Penelitian dan Pengembangan saja dalam mengembangkan inovasi tetapi juga seluruh pegawai.
3. Perlunya ketegasan dalam memberikan survey kepuasan kepada pengguna layanan agar dapat mengetahui kualitas layanan dan dapat melakukan evaluasi terhadap Layanan Indah
4. Membuat kebijakan terkait Tim Pelaksana Layanan Indah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ambiyar, D, Muharika. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Alfabeta, CV
- Fatoni, A. (2022). *A to Z Inovasi Daerah: Selalu Ada Ruang untuk Berinovasi*. Bina Praja Press.
- Kartika, R. S. (2022). *Inovasi Daerah Antara Realitas dan Harapan*. Malang: PT. Litera Media Tama.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP)
- Labolo, Muhadam. (2014). *Memahami ilmu pemerintahan: suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Noor, I. 2017. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi Dan Evaluasi*, Jakarta: Gramedia.
- Nurharyoko. G. O, Pramudita. A, & Nugroho. RH. B. B. 2020. *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*. Jakarta: KPG (Kepustakaan Populer Gramedia).
- Panduan Admin Layanan Indah (Layanan Gemilang Inovasi Daerah)
- Rahman, F., & Tarigan, J. S. R. 2020. *Inovasi pemerintahan: menuju tata kelola pemerintahan daerah ideal*. Malang: Intrans Publishing
- Simangunsong, F. (2022). *Ontologi Ilmu Pemerintahan*. Aspirasi, 12(1), 1-12.
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta, Cv

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Artikel dari Jurnal

- Budiman, S., Kurniadi, D., Matridi, R. A., Jenawi, B., & Junriana, J. (2021). Analisa Pemetaan Hasil Inovasi Daerah Kabupaten Bintan Pada Penilaian Indeks Inovasi Daerah Tahun 2020. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 4(2).
- Dama, J., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh inovasi terhadap dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1).
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175-188.
- Matridi, R. A., Budiman, S., & Junriana, J. (2023). Pola Pembinaan Inovasi Daerah Oleh Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan (BAPELITBANG) Di Kabupaten Bintan. *Jurnal Trias Politika*, 7(1), 90-106.
- Mulki, Y., & Alhadi, Z. (2022). Kapabilitas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat Dalam Mitigasi Bencana Banjir Di Kenagarian Batahan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

Peraturan

- Peraturan Bupati Bintan Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah Di Lingkungan Kabupaten Bintan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Bagian di dalam buku

Suharti, S. (2020). *Layanan perpustakaan di masa pandemi Covid 19*. Buletin Perpustakaan, 3(2), 53-64

Laporan

Kabupaten Bintan. 2023. *Laporan Akhir Kegiatan Uji Coba dan Penerapan Rancang Bangun/ Model Replikasi dan Inovasi Di Bidang Difusi Inovasi dan Penerapan Teknologi Kabupaten Bintan Tahun 2023*.

Kabupaten Bintan. *Profil Inovasi Daerah Kabupaten Bintan, Badan Perencanaan, Pengembangan dan Penelitian Daerah Kabupaten Bintan 2019*.

Web Page

Bapelitbang Bintan. (2022, September 14). Inovasi Layangan Indah [Video]. YouTube, <https://youtu.be/HvdiTAtjhMs?feature=shared>.