

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS INOVASI POS PUSAT INTERAKSI TERPADU
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA MASSAMATURU KABUPATEN TAKALAR**

DIAN EKAWATI GAFFAR

Nomor Stambuk : 105641104218



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PUSAT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN	
Tgl. Pengantar	16/09/2022
Nama Pengantar	-
Jumlah	1 EFP
Uraian	Sumbangan Alumni
Surat	-
No. Kuitansi	2/0106/1Pm/2220
	Dia
	2.

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

**EFEKTIVITAS INOVASI POS PUSAT INTERAKSI TERPADU
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA MASSAMATURU KABUPATEN TAKALAR**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**

**Disusun dan diajukan oleh
DIAN EKAWATI GAFFAR**

Nomor Stambuk : 105641104218



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi
Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan
Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten
Takalar
Nama Mahasiswa : Dian Ekawati Gaffar
Nomor Induk Mahasiswa : 105641104218
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

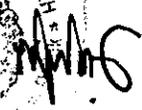

Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si


Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM. 1207 163

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 074/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Selasa 30 Agustus 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 992797

PENGUJI

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si (Ketua)

(.....)

2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

(.....)

3. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

(.....)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dian Ekawati Gaffar

Stambuk : 105641104218

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan akademik.

Makassar, 26 Juli 2022

Yang menyatakan



Dian Ekawati Gaffar

ABSTRAK

Dian Ekawati Gaffar. Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar (dibimbing oleh Hafif Elfiansyah Parawu dan Haerana)

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar. Adapun latar belakang penelitian ini, peneliti menemukan Inovasi pos pintar adalah tempat untuk memaksimalkan pelayanan di luar jam kantor desa atau di hari libur, Pelaksanaan inovasi pos pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar sudah diberlakukan sekitar beberapa tahun terakhir sejak tahun 2017. Terkait inovasi pos pintar itu sendiri terdapat permasalahan yang terjadi terutama dalam hal pelayanannya.

Untuk menganalisis permasalahan di atas peneliti menggunakan teori dari Richard M steers (Dalam khaerul baria, 2019) yang merumuskan tiga tahapan dalam efektifitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam. Sedangkan dalam penentuan informan digunakan teknik *purposive sampling* dengan informan yang berjumlah lima orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Analisis data menggunakan Reduksi data data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/Verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar belum dapat dikatakan berjalan dengan baik atau belum efektif karena belum konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilihat dari pencapaian tujuan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan atau ketidak stand by an petugas di pos pintar, integrasi kemudian tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan dan pengetahuan masyarakat terkait tugas dan fungsi pos pintar masih kurang dipahami, serta adaptasi masih belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat juga sarana atau tempatnya yang terbilang tidak besar.

Kata Kunci : *Efektivitas Inovasi, Pos Pintar*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh Segala syukur dan nikmat atas karunia Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar”** yang merupakan suatu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis tentunya hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang disengaja maupun kesalahan yang tidak disengaja, termasuk dalam penulisan skripsi ini yang tentunya menemui hambatan, dan kesulitan sehingga untuk menjadi lebih baik membutuhkan doa dan dukungan yang merupakan perantara penulis dengan sang pencipta baik yang secara langsung maupun secara tidak langsung. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kepada kedua orang tua penulis ayahanda Abdul gaffar dg siriwa dan Ibunda Satriani dg ngugi yang senantiasa memberi semangat, perhatian, kasih sayang dan doa yang tulus tiada henti dan tanpa pamrih.

2. Bapak Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, M.Si selaku pembimbing I (satu) dan Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku pembimbing II (dua) yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Pemerintah Desa Massamaturu dan masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan penulis selama proses penelitian berlangsung.
4. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si.
6. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Ahmad Harakan, S.IP.,M.H.I
7. Saudara dan sepupuku tersayang Sofyan Gaffar, Hasrina Anwar yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini.
8. Seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.
9. Sahabat-sahabat penulis Nurwahyuni, Siti Murda Annisa, Sri Rahayu, Endang Astria yang tak hentinya memberi dukungan moril dan mendampingi penulis disegala kondisi.

10. Teman-teman IP B yang sama-sama berproses dan berjuang untuk sebuah cita-cita mulia yang tiada hentinya memberikan dukungan kepada penulis agar menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari kesempurnaan karena segala sesuatu yang sempurna itu hanya milik Allah SWT dan oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang membutuhkan.



Makassar, 20 juli 2022

Dian Ekawati Gaffar

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep dan Teori	15
C. Kerangka Pikir	30
D. Fokus Penelitian	30
E. Deskripsi Fokus Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Lokasi	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	35
D. Informan Data	35

E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Atau Objek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	78
Daftar Pustaka.....	79
Lampiran	82

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara sudah semestinya berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tentang membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik yang merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wakhid, 2017).

Pelayanan adalah tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi

segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Selatan, 2017).

Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c, tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Suryawan & Sukarsa, 2015).

Peningkatan pelayanan publik menjadi kunci dari jalannya sebuah roda pemerintahan yang sempurna dalam rangka kewajiban melayani warga negaranya. Dalam meningkatkan sebuah pelayanan, masyarakat sebagai penerima layanan sudah seharusnya terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan pelayanan publik, maupun penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Dengan adanya partisipasi atau keterlibatan masyarakat akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Inovasi pelayanan publik adalah kunci utama pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik, Inovasi artinya mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. (Lutfi & Congge, 2021).

Dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu: (Mirnasari, 2013). *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. *Discontinues innovation* (inovasi

terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2017 tentang Dalam rangka meningkatkan kualitas penggunaan Dana Desa melalui kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Desa yang inovatif dan peka terhadap kebutuhan masyarakat Desa, serta membangun kapasitas Desa yang mandiri dilakukan program inovasi Desa yang bersumber dari International Bank For Number 8217-D, perlu disusun Pedoman Umum Program Inovasi Desa sebagai panduan bagi para pihak dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, maupun pemantauan program. Dan di perkuat lagi dalam Peraturan Bupati Takalar Nomor 54 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Inovasi.

Kinerja pemerintah dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana cara pemerintah memberikan suatu terobosan baru terkait suatu masalah yang ada di daerah atau wilayah. Hal ini yang akan dibahas mengenai inovasi yang ada Di Kabupaten Takalar tepatnya di Desa Massamaturu yang membuat sebuah inovasi pelayanan publik bernama Pos Pintar (Pusat Interaksi Terpadu) program ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat diluar jam kantor dan hari libur dikarenakan hampir semua masyarakat desa massamaturu yang bermata pencaharian seperti Petani, Wiraswasta, Tukang Ojek, dan

sebagian Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang beraktivitas dari pagi sampai sore memerlukan pelayanan diluar jam kantor sehingga kepentingan masyarakat sebagian tidak terpenuhi. Disamping itu pos pintar mejadi wadah interaksi untuk mengeluarkan aspirasi masyarakat dari lintas dan beragam golongan serta usia untuk berdedikasi dan bertukar pikiran terkait permasalahan yang ada di desa seperti masalah pembangunan dan berbagai permasalahan lainnya. Inovasi pos pintar ini adalah satu-satunya pelaksana inovasi yang ada di kabupaten takalar dari seratus desa dari 10 kecamatan hanya di Desa Massamaturu yang melaksanakan.

Pelaksanaan program inovasi pos pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar sudah diberlakukan sekitar beberapa tahun terakhir sejak tahun 2017, Terkait inovasi pos pintar itu sendiri terdapat permasalahan yang terjadi terutama dalam hal pelayanan terkadang pengelola inovasi pos pintar tidak serta merta ada di tempat pelayanan sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan secepat mungkin. Selain itu saat masyarakat datang untuk mengurus persuratan terkadang tidak selesai secepat mungkin sehingga masyarakat diminta oleh pihak pengelola inovasi pos pintar untuk kembali kerumah mereka dan dijanjikan bahwa persuratan yang mereka urus akan di antarkan langsung oleh pengelola inovasi, namun kenyataan yang terjadi masyarakat tetap kembali ke lokasi pos pintar tersebut untuk mengambil sendiri dikarenakan tidak ada pihak pengelola yang datang mengantar persuratan mereka.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menggali lebih dalam tentang “ Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Bentuk Pencapaian Tujuan dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar?
- b. Bagaimana Bentuk Integrasi dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar?
- c. Bagaimana Bentuk Adaptasi dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pencapaian Tujuan dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.
- b. Untuk mengetahui Integrasi dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.
- c. Untuk mengetahui Adaptasi dari Inovasi Pos Pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan tambahan dan kontribusi wawasan dan pengetahuan serta pengalaman mengenai penerapan teori-teori yang telah diterima pada bangku perkuliahan khususnya dibidang ilmu pemerintahan, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemahaman yang positif dan dapat memperkaya konsep atau teori untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang terkait dengan faktor-faktor perilaku birokrasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, Penelitian ini berupaya untuk memberikan informasi kepada pihak instansi agar bisa memberikan masukan dalam peningkatan efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massamaturu kabupaten takalar.
- b. Bagi Peneliti, Penelitian tentang efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massamaturu kabupaten takalar dapat menambah wawasan peneliti mengenai efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu sehingga

dapat memberikan pengalaman, pengetahuan dan pembelajarn terutama saat melaksanakan penelitian.

- c. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa yang lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk mendukung serta menjadi tolak ukur bagi sebuah penelitian baru. Dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar”, menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi untuk melengkapi serta membandingkan informasi dan data yang ditemukan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL
1.	Khaerul Baria (2019). Efektivitas Pelayanan Kartu Macca di Kecamatan Lalabata Kabupaten	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kartu macca kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng belum dapat dikatakan berjalan dengan baik karena masih belum

	Soppeng.	<p>konsisten dan waktu penyaluran yang kurang tepat. Hal ini dilihat masih belum konsisten dalam penyaluran yang diberikan kepada masyarakat, kemudian pengetahuan masyarakat terkait dengan wujud bantuan yang diterima masih kurang sehingga tentunya hal ini menjadi perhatian bagi pihak Dinas Sosial agar sosialisasinya lebih dipermantap, dan masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat karena bantuan yang diterima oleh masyarakat belum sepenuhnya maksimal karena jenis dari bantuan</p>
--	----------	--

			yang diterima hanya satu macam.
2.	Dita Indah Sari (2020). Efektivitas Pelayanan pada program inovasi anak Akta Yes (ALAY) (Studi Kasus dalam Pembuatan Kelahirandi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Banjarmasin).	Penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan pada Program Inovasi Anak Lahir Akta Yes (ALAY) dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin dapat dikatakan belum efektif. Adapun faktor yang mendukung Efektivitas pelayanan pada Program Anak Lahir Akta Yes (ALAY) dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin yaitu: 1) Server Jaringan Lancar; dan 2) Sumber Daya yang Kompeten, sedangkan

			<p>faktor penghambat yaitu</p> <p>1) Budaya Masyarakat, dan 2) Fasilitas Sumber Daya. Saran dari penelitian ini merekomendasikan kepada Disdukcapil Kota Banjarmasin agar lebih gencar lagi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi mengenai inovasi Anak Lahir Akta Yes (ALAY) lebih dipahami oleh masyarakat, serta diharapkan memberikan penambahan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia untuk menunjang penyelenggaraan program inovasi Anak Lahir Akta</p>
--	--	--	---

			Yes (ALAY) agar dapat menghasilkan pelayanan yang prima
3.	Winda Apriliani (2022). Efektivitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo di Tengah Munculnya Inovasi Pengurusan Dokumen Kependudukan.	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan jenis penelitian empiris, dengan sifat penelitian deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di UPT Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo masih efektif di tengah munculnya kepengurusan dokumen kependudukan secara daring yang diukur menggunakan indikator efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Selain itu membahas mengenai hambatan yang harus dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu

			berupa hambatan eksternal yang masih banyak terjadi berkaitan dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan untuk kepengurusan dokumen kependudukan serta kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, untuk hambatan internal terjadinya gangguan jaringan serta kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia.
--	--	--	---

Persamaan penelitian peneliti dengan ketiga penelitian terdahulu di atas yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sedangkan perbedaan pada penelitian peneliti dengan ketiga penelitian terdahulu yaitu tempat penelitian dan inovasi yang diteliti.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam UU No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/ 7/ 2003 merupakan segala rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Rahmadana, 2020).

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne (dalam Atthahara, H 2018) yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting dimana Negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar (Maryam, 2016).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dijelaskan
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Menurut Zeithaml (dalam Sani, 2021). kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangible* (berwujud), Yaitu seperti halnya fasilitas fisik, peralatan, personil, maupun komunikasi

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiviness* (respon /ketanggapan), kemauan dalam membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan
4. *Assurance* (jaminan), yaitu dapat memberikan jaminan legalitas, kepastian,keamanan dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati). Sikap ramah oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pemasukan atau pengenalan hal hal baru atau dengan kata lain, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (Hendrayady, 2020).

Menurut UU No. 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi .

Tiga hal utama dari inovasi adalah produk dan jasa, gagasan baru, dan upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus-menerus yang dapat dirasakan manfaatnya (Muharram dan Fitri, 2019:39).

Menurut Rina Mei (dalam Mirnasari, 2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Dalam perspektif sektor publik, inovasi memunculkan kebijakan baru dalam mengatasi masalah – masalah kebijakan publik . seperti di katakan dalam *United Nasional Departement of Economic and Sosial Affairs* (dalam Sururi, 2017) inovasi sektor publik juga dapat di definisikan sebagai pengembangan rancangan kebijakan baru dan prosedur operasi standar baru oleh organisasi publik untuk mengatasi masalah kebijakan publik. Dengan demikian sebuah inovasi dalam sektor publik adalah jawaban yang efektif , kreatif dan unik terhadap masalah baru atau masalah baru terhadap masalah lama.

Inovasi menurut Mulgan dan Albury (dalam Putra 2018), dimaknai sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk pelayanan dan metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik yang mana hasil yang diharapkan dapat memperbaiki hasil yang efektif, efisien dan berkualitas secara signifikan. Inovasi dapat disebabkan karena 2 hal yaitu, pertama untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan lokal atau individu, kedua untuk memenuhi kebutuhan publik dan harapan masyarakat.

Rogers (dalam Fauzyiah, S,2017) mengemukakan 5 atribut inovasi yaitu:

1. *Relative advantages is the degree to which an innovation is perceived as better than the idea it supersedes*, hal ini terkait dengan tingkat dimana inovasi baru dianggap lebih baik dari pada inovasi lama.
2. *Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as being consistent with the existing values past experiences, and needs of potential adopters*, hal ini berkenaan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai – nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi inovasi
3. *Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relative difficult to understand and use*, hal ini terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan
4. *Triability is the degree to which the result of an innovation may be experimented with on a limited basis*, hal ini terkait dengan sejauh mana inovasi dimungkinkan untuk di uji cobakan pada keadaan sesungguhnya
5. *Observability is the degree to which an innovation are visible to others*, berarti sejauh mana hasil penggunaan atau proses inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain.

Sejalan dengan hal tersebut atribut inovasi dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers seperti berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi dan menuju inovasi yang baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Sebuah inovasi boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya, namun demikian hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik sehingga hanya perlu proses adaptasi.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Fase uji coba dalam sebuah inovasi diperlukan agar inovasi dapat diterima. Fase uji coba ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk mencobanya. Ketika inovasi dapat diterima berarti inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi lama.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat bekerja sehingga menghasilkan sesuatu yang baik.

Ciri-ciri inovasi antara lain :

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Inovasi dipengaruhi beberapa faktor yang dapat mendukung atau menjadi penghambat yang dikategorikan pada empat tingkatan menurut Vries (2015) yaitu:

1. Tingkat lingkungan, meliputi tekanan lingkungan (misalnya perhatian media/tuntutan publik); partisipasi dalam jaringan; aspek regulasi; kompatibel lembaga/organisasi/negara mengadopsi inovasi yang sama; dan persaingan dengan organisasi lain.
2. Tingkat organisasi meliputi: sumber daya; gaya kepemimpinan; tingkat risiko keengganan/ruang untuk belajar; insentif/imbalan; konflik; dan struktur organisasi
3. Tingkat inovasi meliputi kemudahan dalam penggunaan inovasi; keuntungan relatif; kesesuaian; dan trialability.

3. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya di capai (Mandas, 2020).

Efektivitas merupakan kesanggupan dalam melaksanakan tugas, fungsi dari suatu organisasi atau sejenisnya dengan tidak

adanya tekanan atau ketegangan diantara penerapannya (Rendi Andesta P, 2016).

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu (Kowas A, 2017).

Richard M. Steers (dalam Daga, 2020) mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematis : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (dalam Neman,A. 2022). efektivitas dapat di jelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program

pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.

2. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
3. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.
4. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

Richard M. Steers (dalam Khaerul Baria, 2019)

mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas. Ia mengatakan indikator efektivitas sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir

semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dilapangan
3. Adaptasi Adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian (1996), dalam Ronaldo, R (2020) antara lain :

1. Faktor waktu, ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
2. Faktor kecermatan, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari

pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan, gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja sipelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Sutrisno (2010) juga mengemukakan hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercapai efektivitas organisasi baik untuk jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Produksi (production) Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya. Ukuran produksi ini akan meliputi keuntungan penjualan, jangkauan pasar, pelanggan yang dilayani dan sebagainya.
2. Efisiensi (efficiency) Ini berhubungan secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan. Agar organisasi bisa bertahan perlu memperhatikan efisiensi. Ukuran efisiensi

melibatkan tingkat laba, modal atau harta, biaya per unit, penyusutan, depresiasi dan sebagainya.

3. Kepuasan (Satisfaction) Banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka dapat merasakan kepuasannya dalam bekerja. Hal ini dilakukan manajer dengan pencarian keuntungan yang optimal. Yang dimaksud optimal yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya.
4. Adaptasi (adaptiveness) Kemampuan adaptasi ialah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan, kemampuan adaptasi ini sifatnya lebih abstrak di banding dengan masalah yang lain seperti produksi, keuangan, efisiensi, dan sebagainya. Walaupun demikian, tetapi bisa diamati dari hasil penelitian. Jika organisasi tidak bisa menyesuaikan diri, maka kelangsungan hidup bisa terancam.
5. Perkembangan (development) Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. Usaha

pengembangan kemampuan tersebut seperti program pelatihan bagi karyawan. Dari pengembangan kemampuan organisasi diharapkan dapat mengembangkan organisasinya dengan baik untuk sekarang maupun yang akan datang.

4. Konsep Pos Pusat Interaksi Terpadu

Pusat interaksi terpadu atau pos pintar merupakan sebuah inovasi yang dapat menyelesaikan masalah yang ada di desa di luar jam kantor. Selain dapat menyelesaikan masalah, dengan adanya pos pintar minat baca dan pengetahuan masyarakat ikut meningkat karena di sediakannya fasilitas buku dan al-qur'an serta jaringan internet aktif. Pusat interaksi terpadu atau pos pintar adalah wadah untuk menuntaskan masalah-masalah yang ada di desa serta dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam meningkatkan kepeduliannya terhadap sistem pembangunan yang ada di desa.

Pos pintar juga sebagai tempat multifungsi seperti sebagai pos keamanan lingkungan atau pos kamling. Pos ronda atau pos kamling merupakan tempat untuk memberikan perlindungan dan pengamanan bagi masyarakat dengan mengutamakan upaya-upaya pencegahan dan menangkal bentuk-bentuk ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Inovasi pos pintar sebanding dengan kategori pemberdayaan masyarakat yang baik dan bersih melalui pengembangan inovasi. Pos pintar hadir guna untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah desa,

baik dalam kerangka mendukung kinerja pemerintahan daerah maupun untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massmaturu kabupaten takalar. Peran pemerintah desa massmaturu dalam melakukan kinerjanya adalah menjalankan visi dan misi dalam roda pemerintahan desa massmaturu yang memberikan kemudahan akses terhadap masyarakat dengan adanya program pelayanan prima melalui inovasi pos pintar untuk mengetahui tingkat Efektivitas inovasi pos pintar maka penulis mengacu dengan menggunakan teori efektivitas dari Richard M Steers dalam khaerul baria (2019) diantaranya adalah Pencapaian tujuan, Integrasi, Adaptasi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti menyusun bagan kerangka piker penelitian, sebagaimana telah di uraikan di atas.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini, Peneliti akan memfokuskan pada efektifitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar dengan menggunakan Teori Richard M. Streers yang terdiri dari tiga indikator yaitu :

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus penelitian “Efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar” dengan menggunakan Teori Richard M. Streers adalah sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan, diukur dengan melihat pencapaian pelayanan prima kepada masyarakat, agar tercapainya tujuan pelayanan publik dari inovasi pos pintar maka pemerintah desa massamaturu harus memberikan pelayanan yang cepat sesuai pada waktunya kepada masyarakat agar tepat sasaran dan tidak bertentangan serta sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sub indikator yang dapat diukur dalam pencapaian tujuan yaitu :

- a. Kurun Waktu : ketepatan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan pekerjaan kepada masyarakat.
 - b. Sasaran : Untuk masyarakat dalam memudahkan mendapat pelayanan di luar jam kantor dan hari libur.
2. Integrasi pelayanan di inovasi pos pintar dapat diukur dengan melihat pengenalan atau penyampaian informasi (sosialisasi) dan koordinasi antara pemerintah desa dengan kader-kader yang terkait agar terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan di inovasi pos pintar.

3. Adaptasi untuk pelayanan di inovasi pos pintar dapat diukur dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan dilapangan dari perilaku masyarakat yang mendukung dan menghambat program inovasi pos pintar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Adapun waktu dalam penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan juli-agustus dan lokasi penelitian ini Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan Desa Massamaturu merupakan satu satunya pelaksana dari program inovasi pos pintar yang ada di Kabupaten Takalar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif peneliti menggunakan tipe ini untuk mengetahui efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik . Dalam pelaksanaanya yang pasti memerlukan pengumpulan data dan analisis data dalam bentuk penjelasan secara mendalam dalam prosesnya.

tertentu. Narasumber dalam wawancara ini diambil dari berbagai latar belakang untuk menggali keragaman pandangan atau pendapat secara komprehensif mengenai efektivitas inovasi pos pintar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar.

Peneliti memilih sumber data yang dianggap tepat yaitu informan yang tahu permasalahan dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Selain itu, informan yang dipilih tersebut dapat menunjuk informan lain yang dianggap lebih tahu sehingga pemilihan informasi dapat berkembang sesuai kebutuhan dan kemandirian peneliti dalam memperoleh data. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pendiri Inovasi Pos Pintar Massamaturu Kabupaten Takalar (1 orang)
2. Sekretaris Desa Massamaturu (1 orang)
3. Tokoh Masyarakat yang pernah mendapat pelayanan di pos pintar (1 orang)

Tabel Informan 3.1

No	Informan	Inisial	Jabatan
1	Lukman Nyau	LN	Pendiri Inovasi
2	Ansar Tutu	AT	Sekretaris Desa
3	Dewi Ariska	DA	Tokoh Masyarakat
4	Hasna	H	Tokoh Masyarakat
5	R Daeng Tunru	RDT	Tokoh Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Teknik Wawancara

Teknik yang dilakukan dengan melakukan sesi tanya jawab secara lisan terhadap informan yang diambil sebagai sample yang dianggap mampu memberikan informasi yang akurat mengenai Efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massamaturu kabupaten takalar.

2. Teknik Pengamatan/Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah terkait dengan Efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massamaturu kabupaten takalar. Pengamatan ini ini bertujuan untuk memperoleh ke akuratan informasi dari informan.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan dokumen-dokumen atau buku ataupun hasil penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massamaturu kabupaten takalar.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari lapangan. Adapun langkah-langkah dengan prosedur tahapan-tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah yang dilakukan dengan memilih data dan fokus kepada data yang memang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan data yang sifatnya sebagai pelengkap saja

2. Penyajian Data

Dari data yang diperoleh dari lapangan kemudian antara mana yang dibutuhkan maupun yang tidak dibutuhkan kemudian melakukan pengelompokkan dan memberikan batasan masalah.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka dilakukan kesimpulan awal. Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah penelitian. Pada proses pengumpulan data peneliti berusaha melakukan analisis dan makna terhadap data yang sudah dikumpulkan.

G. Keabsahan Data

Pada tahap ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi menurut Sugiono (2012), dalam Sinatriyo et al., (2019), antara lain:

1. Triangulasi Sumber

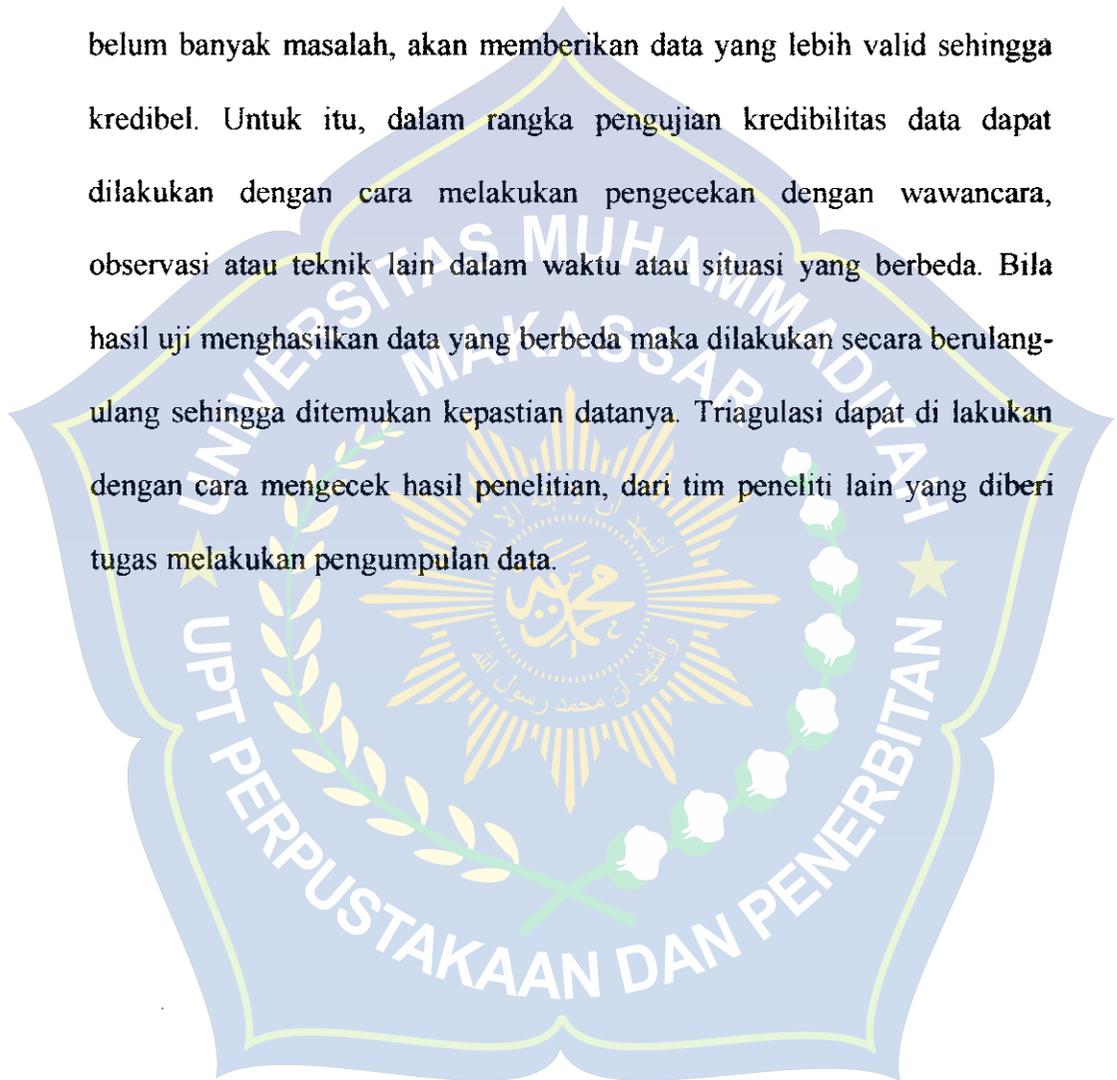
Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbedabeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triagulasi dapat di lakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Takalar

Kabupaten Takalar merupakan salah satu daerah kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang beribukota di Pattalassang. Letak astronomis Kabupaten Takalar berada pada posisi $5^{\circ}3'$ sampai dengan $5^{\circ}38'$ LS dan $119^{\circ}22'$ sampai dengan $119^{\circ}39''$ BT. Disebelah Timur secara administrasi berbatasan dengan kabupaten gowa. Sedangkan disebelah Barat dan Seltan dibatasi oleh Selat Makassar dan laut Flores. Luas wilayah Kabupaten Takalar tercatat 566,51 Km² , terdiri dari 9 kecamatan dan 83 desa/kelurahan. Jarak ibukota Kabupaten Takalar hingga ibukota provinsi Sulawesi Selatan mencapai 45 KM yang melalui Kabupaten Gowa.

Wilayah administrasi kabupaten Takalar hingga 2006 terdiri atas 7 kecamatan, kemudian pada Tahun 2007 mengalami pemekaran wilayah menjadi 9 kecamatan. Dua wilayah Kecamatan hasil pemekaran yaitu Sanrobone yang dimekarkan dari Kecamatan Mappakasunggu, dan Kecamatan Galesong yang dimekarkan dari Kecamatan Galesong Utara dan Galesong Selatan. Sumber data dari BPS Kabupaten Takalar, menunjukkan wilayah Kecamatan yang terluas yaitu Kecamatan Polongbangkeng Utara dengan luas kurang

lebih 212,25 Km² dengan persentase 37,47% dari luas Kabupaten Takalar. Kemudian Galesong Selatan dengan Luas 44,00 Km² dengan persentase 7,77% Sedangkan Kecamatan yang memiliki luasan yang terkecil yaitu Galesong Utara dengan luas kurang lebih 1,511 Km² dengan persentase 2,26% dari luas Kabupaten Takalar.

2. Visi dan Misi

Visi dan Misi Kabupaten Takalar : Terwujudnya Kabupaten Takalar yang lebih unggul, sejahtera dan bermartabat.

- a) Menerapkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, akuntabel, demokratis dan terpercaya.
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan produktifitas rakyat, menjadi unggul dan berdaya saing.
- c) Meningkatkan pendapatan dan menurunkan beban hidup masyarakat.
- d) Mewujudkan kehidupan yang agamais, deomokratis, aman dan tertib.

3. Gambaran Umum Desa Massaturu Dan Sejarah Terbentuknya Inovasi Pos Pintar

Desa Massaturu adalah salah satu Desa dari 18 Desa dan Kelurahan yang ada di Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar dan memiliki luas wilayah 5,63 Km², dengan batas wilayah

administrasi sebagai berikut: (1) Sebelah Utara, berbatasan Desa Parangba'do, (2) sebelah Timur, berbatasan dengan Desa Timbuseng, (3) sebelah Selatan, berbatasan dengan Desa Balang tanaya, dan (4) sebelah Barat, berbatasan dengan Desa Pa'rappunganta. Secara Administrasi Pemerintahan Desa Massamaturu terdiri dari 4 (Empat) Dusun, yaitu: Dusun Bulu'bambung I, Dusun Bulu'bambung II, Dusun Bontorannu I, dan Dusun Bontorannu II.

Tabel 4.1

Batas	Desa/kelurahan	Kecamatan
Sebelah utara	Desa Parangbaddo	Polongbangkeng Utara
Sebelah selatan	Balang Tanaya	Polongbangkeng Utara
Sebelah timur	Desa Timbuseng	Polongbangkeng Utara
Sebelah barat	Desa Pa'rappunganta	Polongbangkeng Utara

Sumber : Pemerintah Desa Massamaturu Tahun 2022

Desa Massamaturu terletak di Daerah Kawasan Pabrik Gula Takalar , dengan luas Wilayah 5.63 Hektar yang terdiri dari 4 Dusun Warga (RW) dan 8 Rukun Tetangga (RT) yang merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar.

Gambar 4.1 : Peta Desa Massamaturu

Secara Geografis Desa Massamaturu Berjarak 40 km dari Kota Makassar, 15 km dari ibu kota kabupaten dan 5 km dari kota kecamatan, Sedangkan luas lahan dan pemanfaatannya terdiri dari perkebunan tebu milik Pg. takalar 50%. pemukiman 30 % dan persawahan 20 % , Secara Klimatologi Desa Massamaturu beriklim tropis dengan dua musim, yaitu musim hujan dan kemarau.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk

NO	DUSUN	RMH	KK	LK	PR	JML
01	Bulu'bambung I	76	102	149	164	313
02	Bulu'bambung II	109	151	229	233	462
03	Bontorannu I	163	217	309	325	634

5. Sejarah Terbentuknya Pos Pintar

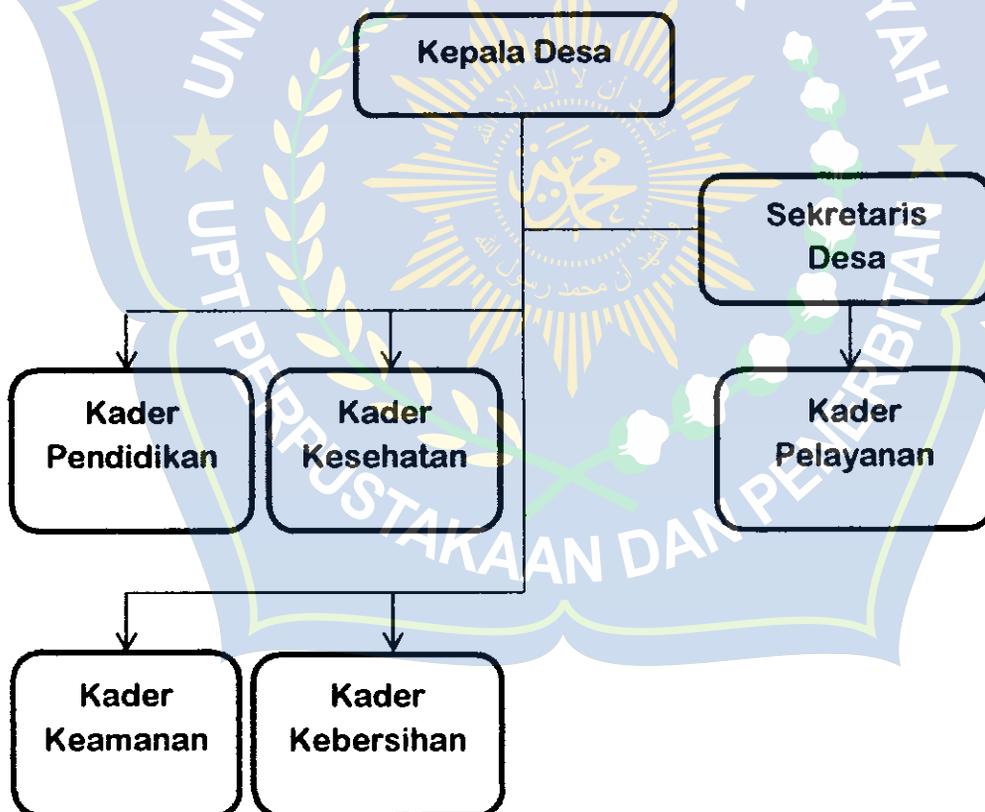
Berawal dari masyarakat Desa Massamaturu yang ber mata pencaharian seperti petani, wiraswasta, Tukang ojek, dan sebagian Pegawai yang beraktivitas dari pagi sampai sore memerlukan pelayanan diluar jam kantor, Sehingga keperluan masyarakat sebagian tidak terpenuhi pada jam kantor, untuk itu Pemerintah Desa Massamaturu membangun tempat interaksi masyarakat, agar keperluan yang tidak terpenuhi seperti mengurus surat-surat keterangan, menyelesaikan perselisihan, dan penyampaian ide bisa terlaksana. Sehingga Pemerintah Desa Massamaturu membangun Pos Pintar (Pusat Interaksi Terpadu) sebagai wadah untuk memaksimalkan pelayanan kepada Masyarakat diluar jam kantor dan hari libur. Pos Pintar hadir, bukan hanya sebagai pos keamanan ronda pada malam hari, dan pusat interaksi masyarakat dari berbagai golongan dan usia untuk sharing ide yang positif, diskusi secara non formal terkait masalah yang dihadapi dan pembangunan, tetapi juga sebagai pusat literasi masyarakat khususnya anak muda dan pusat interaksi desa bahkan menjadi sentra pengawasan pemilu oleh bawaslu

Pos Pintar desa Massamaturu walaupun hanya dengan 1 tempat yang sederhana namun memiliki fungsi yang banyak, antara lain fungsi pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu, pengantar Kartu Keluarga dan KTP, keterangan usaha dan lain-lain diluar jam kantor

dan hari libur. Selain itu berfungsi sebagai tempat sosial, seperti tempat membaca, mengaji dan kegiatan Kader PKK, tempat penyampaian aspirasi. Inovasi ini juga merupakan hal yang baru dan murni muncul dari ide bapak lukman nyau sebagai kepala desa massamaturu.

6. Struktur Pengelola Inovasi Pos Pintar Massamaturu

Gambar 4.3 : Struktur Organisasi



Sumber : Pemerintah desa massamaturu Tahun 2022

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berdasarkan temuan peneliti dilapangan saat penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini penulis mengukur bagaimana efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa massaturu kabupaten takalar dengan menggunakan 3 indikator sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan yang menyangkut upaya pencapaian tujuan yang harus dilihat sebagai suatu proses. Maka dari itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan proses pentahapan, baik di dalam arti pentahapan untuk pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terbagi menjadi 2 bagian yaitu : Kurun waktu merupakan ketepatan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan pekerjaan kepada masyarakat dan Sasaran untuk memudahkan masyarakat mendapat pelayanan di luar jam kantor dan hari libur

1.1 Pencapaian Tujuan mengenai Kurun Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pendiri Inovasi beliau berpendapat bahwa :

“ Untuk pelayanan di inovasi pos pintar sudah berjalan sejak tahun 2017 sampai sekarang. Disini kami berusaha melayani masyarakat dengan sebaik baiknya dengan cepat dan tepat, biasanya pelayanan yang dilakukan di kantor desakan sampai

jam 2 siang, nah setelah itu petugas akan bergiliran datang untuk memberikan pelayanan disini di pos pintar sampai 24 jam dan juga di hari libur'. (Hasil wawancara LN, 15 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pos pintar sudah berjalan sangat lama sejak tahun 2017 sampai sekarang, dalam pelayanannya inovasi pos pintar sudah berjalan dengan baik dan sesuai ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pemerintah dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya di pertegas berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Massamaturu beliau berpendapat bahwa :

“Kami selalu memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan mulai dari tahun 2017, untuk waktu pelayanan di pos pintar mulai jam 2 siang sampai malam atau 24 jam bahkan ada masyarakat yang cuma chat lewat whatsapp itu kami disini akan melayani, juga ketika ada surat yang tidak sempat untuk diambil ya kami antarkan kerumahnya, disini kami tidak mempersulit dan tidak membeda-bedakan masyarakat satu dengan yang lain”.(Hasil wawancara AT,16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di inovasi pos pintar memang sudah berjalan dengan baik ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sesuai keinginan masyarakat setempat tanpa membeda-bedakan antara masyarakat kelas bawah, menengah ataupun kelas atas.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat beliau berpendapat bahwa :

“ Mengenai waktu pelayanan di pos pintar menurut saya lumayan baik, karena saya bisa mengurus surat keterangan walaupun sudah sore tetap masih dilayani tapi saya masih tetap di suruh menunggu dengan waktu yang cukup lama dikarenakan kepala desa tidak ada ditempat untuk dimintai tanda tangan”.(Hasil wawancara DA 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa yang terjadi dilapangan dengan apa yang di alami masyarakat bahwa adanya ketidak sesuaian pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan apa yang di sampaikan oleh pemerintah terkait pelayanannya yang cepat sangat berbeda dengan apa yang dialami masyarakat yang merasa bahwa pelayanannya cukup memakan waktu yang lama.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat beliau berpendapat bahwa:

“Mengenai ketepatan waktu pelayanan saya selaku masyarakat yang pernah mengurus merasa bahwa pihak dari pos pintar tidak tepat waktu karena pihak petugas pos pintar kadang terlambat datang dan tidak ada di tempat. saya pernah datang kesana mau mengurus surat keterangan ternak, paginya saya ke kantor desa tapi saya disuruh ke pak dusun dulu minta surat pengantar kebetulan hari itu juga saya sibuk jadi saya tunda sekalian sore baru saya ke pos cerdas sampai disana tidak ada petugas biar l orang”.(Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa yang terjadi dan apa yang di sampaikan oleh informan di atas untuk ketepatan waktu pelayanan di pos pintar tidak sesuai dengan apa yang dikatakan pemerintah

dilihat dari ketepatan waktu dari wawancara diatas pihak pengelola inovasi selalu terlambat datang dan tidak serta merta ada di tempat pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, beliau berpendapat bahwa :

“menurut saya mengenai ketepatan waktu pihak pos pintar sudah tepat waktu karena saya pernah datang ke pos pintar untuk mengurus surat keterangan usaha pada jam 2 siang dan disana sudah ada petugas yang langsung melayani saya.

”.(Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa yang terjadi dan apa yang di sampaikan informan di atas untuk ketepatan waktu pelayanan di pos pintar sudah berjalan dengan tepat karena petugas inovasi sudah ada ditempat pelayan tepat pada waktunya sehingga kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi.

1.2. Sasaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pendiri Inovasi beliau berpendapat bahwa :

“Mengenai sasaran tentu saja untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam kantor dan hari libur dan mengenai sasarannya tepat ya Alhamdulillah menurut saya sudah tepat sasaran karena kebanyakan masyarakat menyelesaikan masalahnya disini, contohnya pengurusan surat-surat keterangan maupun tentang

perselisihan entah itu batas batas tanah, mediasi, sengketa lebih banyak diselesaikan disini karena masyarakat menganggap bahwa terlalu formal kalo diselesaikan di kantor desa, nah kalo disini kan katanya bersifat pribadi". (Hasil wawancara LN, 15 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk sasaran inovasi ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam kantor dan di hari libur dan sudah tepat sasaran dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.

Selanjutnya di pertegas berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Massamaturu, beliau berpendapat bahwa :

" Sasarnya sudah pasti masyarakat yang keperluannya tidak bisa terselesaikan di kantor desa, dimana banyak masyarakat yang mayoritas pekerjaannya kebanyakan petani dan pekerja di pabrik gula, dan sudah banyak masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di sana" (Hasil wawancara AT, 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa sasaran untuk inovasi pos pintar adalah masyarakat dan sudah banyak masyarakat yang merasakan juga mendapatkan pelayanan di inovasi pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait pencapaian tujuan beliau berpendapat bahwa :

"saya sebagai masyarakat tentunya merasakan manfaat dari inovasi pos pintar karena dengan adanya inovasi ini kami dapat lebih mudah untuk mengurus persuratan diluar dari jam kantor desa, meskipun pengelola inovasi dalam

memberikan pelayanan masih lambat dikarenakan saya masih disuruh menunggu".(Hasil wawancara DA 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat sudah merasakan manfaat dari adanya inovasi pos pintar yang dimana inovasi pos pintar ini sangat membantu masyarakat yang ingin mengurus surat-surat di luar dari pada jam kantor desa maupun di hari libur, walupun masih dikeluhkan tentang pelayanan yang diberikan lambat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, beliau berpendapat bahwa:

"inovasi pos pintar menurut saya sudah sangat bagus karena kita masih bisa mendapatkan pelayanan walau sudah diluar jam kantor dan hari libur meskipun saya belum sempat mendapatkan pelayanan disana dikarenakan tidak ada petugas yang stand by di pos pintar.(Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat menganggap inovasi pos pintar sudah sangat bagus karena dapat memberikan pelayanan di luar dari jam kantor desa dan di hari libur meskipun manfaatnya belum dirasakan langsung dikarenakan petugas pengelola dari inovasi pos pintar yang tidak serta merta ada ditempat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait pencapaian tujuan, beliau berpendapat bahwa :

“Menurut saya inovasi ini sangat membantu sekali karena ada pelayanan diluar jam kantor dan hari libur dan akan sangat membantulah masyarakat yang kebetulan mepet sekalimi urusannya dan butuh sekali surat keterangan. saya sendiri sudah merasakan manfaat dari adanya inovasi ini dan menurut saya inovasi ini cocok sekali diterapkan dan dicontoh ii oleh desa lain”.(Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pos pintar sangat membantu masyarakat yang mempunyai keperluan mendadak di luar dari jam kantor dan hari libur dan inovasi pos pintar ini sangat cocok untuk di terapkan atau direplikasi di desa-desa lain.

Tabel 4.3 Data Masyarakat Yang Pernah Mendapat Pelayanan di Inovasi Pos Pintar

No	Tgl/Bln/Thn	Nama	Alamat	Ket
01	04/Januari/2022	Syamsia dg ngiji (PR)	Bontorannu 1	Keterangan Tdak Mampu
02	06/Januari/2022	Alimuddin M (LK)	Bulu`bumbung 2	Ktp
03	07/Januari/2022	Wahda dania (PR)	Bulu`bumbung 2	Pernah Nikah
04	07/Januari/2022	Muh. Akbar (LK)	Bontorannu 2	Beda Nama
05	09/Januari/2022	Noro dg Rombo (LK)	Bontorannu 1	Domisili

06	05/Februari/2022	Muh Asdar (LK)	Bulu'bambung 2	Terdampak covid-19
07	05/Februari/2022	Samsuddin Silelo (LK)	Bulu'bambung 2	Kepemilikan hak atas tanah
08	07/Maret/2022	Arsang Jalil (LK)	Bontorannu 1	Keterangan Ahli Waris
09	09/April/2022	Mimin (LK)	Bontorannu 1	Kematian
10	11/April/2022	Basri (LK)	Bontorannu 1	Keterangan Usaha
11	16/April/2022	Dewi Ariska (PR)	Bontorannu 1	Tidak Mampu
12	16/April/2022	Adra Nur Afida (PR)	Bulu'bambung 2	Akte Kelahiran
13	16/April/2022	Muslimin (LK)	Bulu'bambung 2	KK
14	16/April/2022	Junaedi (LK)	Bulu'bambung 2	BBM
15	19/April/2022	R Dg Tunru (LK)	Bulu'bambung 2	Keterangan Usaha
16	20/April/2022	Rahman Jaya (LK)	Bontorannu 1	Domisili
17	20/April/2022	Nurserli Latif S.Pd (PR)	Bontorannu 1	Domisili
18	20/April/2022	Nirmawati (PR)	Bontorannu 1	Suket Usaha

19	29/Mei/2022	Baji (PR)	Bulu'bumbung 1	Keterangan Usaha (bengkel)
20	16/Juni/2022	Muh Iham Samad (LK)	Bontorannu 1	Keterangan Usaha (campuran)
21	22/Juni/2022	Ramlah (PR)	Bulu'bumbung 2	Keterangan Tidak Mampu
22	30/Juni/2022	Risky (LK)	Bontorannu 2	Keterangan Tidak Mampu
23	19/Juli/2022	Sadaruddin (LK)	Bulu'bumbung 2	Pengantar KK

Sumber : pemerintah Desa Massamaturu, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di inovasi pos pintar tahun 2022 sebanyak 23 orang, Di Dusun Bontorannu 1 sebanyak 9 orang, Dusun Bontorannu 2 sebanyak 2 orang, Dusun bulu'bumbung 1 sebanyak 1 orang, Dan Dusun Bulu'bumbung 2 sebanyak 11 orang.

1. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan consensus. Integrasi menyangkut tentang proses sosialisasi dan koordinasi.

1.1 Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pendiri inovasi beliau berpendapat bahwa :

“Kalau untuk proses sosialisasi yang kami lakukan, disini itu ada yang namanya kader-kader, nah kader inilah yang setiap hari, setiap saat itu bergiliran melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa di pos pintar itu bisa juga melayani masyarakat seperti yang di kantor desa serta mengajak masyarakat untuk mengeluarkan aspirasi dan ide-ide kreatif masyarakat dalam membangun desa dan juga kami di bantu juga dari pihak kecamatan untuuk mensosialisasikan pos pintar ini ke desa-desa lain”.(Hasil wawancara LA, 15 Juli 2022).

Tabel 4.4 Sosialisasi Inovasi Pos Pintar Tahun 2018-2021

Bln/Thn	2018	2019	2020	2021	Pelaksana
Januari	4	2	1	1	Kepala Desa
Februari	4	2	1	1	Sekretaris
Maret	4	2	1	1	Kader Desa
April	4	2	1	1	Kader Pelayanan
Mei	4	2	1	1	Kader Pendidikan
Juni	4	2	1	1	Kader Kesehatan
Juli	4	2	1	1	Kader Keamanan
Agustus	4	2	1	1	Kader
September	4	2	1	1	
Oktober	4	2	1	1	
November	4	2	1	1	

Desember	4	2	1	1	
Lokasi	Wilayah Desa	Wilayah Desa	Kantor Desa	Kantor Desa	

Sumber : Pemerintah Desa Massamaturu 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Sosialisasi yang dilakukan tahun 2018 sebanyak 4 kali dalam sebulan mulai dari bulan januari sampai bulan desember yang berlokasi di sekitar wilayah Desa, Tahun 2019 Sosialisasi yang dilakukan mengalami penurunan sebanyak 2 kali dalam sebulan mulai dari bulan januari sampai bulan desember yang berlokasi di wilayah Desa, kemudian tahun 2020 sosialisasi yang dilakukan semakin berkurang menjadi 1 kali dalam sebulan mulai dari bulan januari sampai bulan desember yang berlokasi di Kantor Desa, selanjutnya di tahun 2021 sosialisasi yang dilakukan tetap sama dengan tahun 2020 sebanyak 1 kali dalam sebulan mulai dari bulan jauari sampai bulan desember yang berlokasi di Kantor Desa dan dilaksanakan oleh Pemerintah Desa bersama kader-kader pengelola inovasi pos pintar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendiri maka peneliti menyimpulkan bahwa selama adanya inovasi pos pintar pemerintah dalam melakukan proses sosialisasi yang terintegrasi itu melalui kader-kader yang turun langsung ke tengah-tengah masyarakat sehingga maksud dan tujuan dari adanya program inovasi pos pintar dapat diketahui masyarakat selain itu proses sosialisasi yang dilakukan tidak

hanya di desa massamaturu akan diluar dari desa juga disosialisasikan oleh pihak kecamatan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa terkait integrasi, beliau berpendapat bahwa :

“jadi untuk pengenalan dan penyampaian tentang inovasi pos pintar, kami juga melakukan sosialisasi lewat social media kemudian di sampaikan lisan juga oleh kader-kader bahwa setelah jam kantor, pelayanan 24 jam bisa dilakukan di pos pintar”.(Hasil wawancara AT 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa langkah sosialisasi yang dilakukan tidak hanya secara lisan saja akan tetapi lewat social media pun dilakukannya sehingga sosialisasi yang dilakukan dapat secara mudah tersebar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat terkait integrasi, beliau berpendapat bahwa :

“Tidak pernah ada kader-kader dari desa datang ke rumah atau mengadakan rapat untuk sosialisasikan pos pintar dek, saya taunya lewat facebook liat postingannya staff dari desa”.(Hasil wawancara DW 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan pemerintah desa tidak sesuai dengan apa yang terjadi dimasyarakat yaitu tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa secara langsung turun

ke masyarakat, pihak dari desa hanya mensosialisasikan lewat social media saja.

Selanjutnya berdasrkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat terkait integrasi, beliau berpendapat bahwa :

“ Memang pernah ada kader dari desa datang kerumah mau mengajak anak saya untuk belajar dan membaca di pos cerdas setiap hari minggu itu saja yang di sampaikan, kalo soal pelayanan surat keterangan saya taunya lewat anak saya”.(Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih kurang jelas terlihat berdasarkan perryataan masyarakat tentang penyampaiannya tidak begitu dijelaskan secara rinci sehingga dari pernyataan masyarakat masih kurang dipahami tentang fungsi dan tujuan adanya pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan integrasi, beliau berpendapat bahwa :

“ Iya saya disampaikan langsung sama pak desa sendiri di pos cerdas, kebetulan saya juga lagi ada urusan sama pak desa dan kami duduk di pos cerdas sambil menjelaskan juga pak desa kalo disini saya juga bisa mengurus surat- keterangan sama kayak di kantor desa”.(Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah desa tidak melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat, ini hanya dilakukan ketika ada masyarakat

yang datang kerumahnya sekalian menyampaikan bahwasanya pengurusan surat- atau pelayanan bisa dilakukan disini selama 24 jam.

1.2 Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pendiri inovasi beliau berpendapat bahwa :

“saya selaku pendiri dari inovasi pos pintar berkolaborasi dengan kader-kader (kader desa, kader kesehatan, kader keamanan, kader pendidikan, kader pkk, dan kader kebersihan) baik dalam pengelolaan pos pintar maupun pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pihak pengelola inovasi telah berkoordinasi dengan baik bersama kader-kader dalam pengelolaan dan pelayanan inovasi pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa, beliau berpendapat bahwa :

“kami dari pihak pemerintah desa disini berkoordinasi dan melibatkan semua kader-kader seperti kader pendidikan, kesehatan, pkk, dan kader lainnya terutama dalam hal sosialisasi sebagai bentuk penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai pos pintar serta dari pihak kecamatan juga membantu kami dalam melakukan sosialisasi”.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah melakukan koordinasi dan

melibatkan kader-kader terutama dalam hal sosialisasi sebagai bentuk penyampaian informasi kepada masyarakat tentang pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat, beliau berpendapat bahwa :

“saya tidak tau terkait koordinasi yang dilakukan pemerintah dengan siapa karena tidak pernah ada kader-kader dari desa datang ke rumah atau mengadakan rapat untuk sosialisasikan pos pintar dek, (Hasil wawancara DW 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat tidak tau menau tentang koordinasi yang dilakukan pemerintah.

Selanjutnya berdasar kan hasil wawancara penulis dengan masyarakat terkait integrasi, beliau berpendapat bahwa :

“mengenai koordinasi pemerintah saya kurang tau, tapi memang ada kader pendidikan yang pernah datang kerumah mengajak anak saya untuk belajar di pos pintar”(Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat tidak tau mengenai koordinasi yang dilakukan pemerintah desa dalam pelaksanaan inovasi pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait, beliau berpendapat bahwa :

“ saya sama sekali tidak tau mengenai pemerintah desa berkoordinasi dengan siapa (Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat tidak tau mengenai koordinasi yang dilakukan pemerintah desa dalam pelaksanaan inovasi pos pintar.

Tabel 4.4 Keterlibatan pemangku

No	Jabatan	Tugas
1	Kepala Desa	penggagas ide pengembangan inovasi pos pintar
2	Sekretaris dan Kader Desa	Operator dalam pemberian layanan administrasi
3	Kader Pkk	Administrasi dan penyiapan data Desa
4	Kader Pendidikan	Tenaga pengajar anak
5	Kader Keamanan	Menjaga keamanan barang-barang inventaris yang berada di pos pintar
6	Kader Kebersihan	Menjaga kebersihan lingkungan di sekitar inovasi pos pintar dan seluruh wilayah Desa

7	Aparat Desa	Membantu proses administrasi
8	Camat	Berperan dalam memberikan pengawasan external dan membantu mensosialisasikan ke Desa lain tentang fungsi pos pintar
9	Dinas Sosial Dan Pmd	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan dana ADD dan pembinaan keberlanjutan pos pintar
10	Pemerintah Kabupaten Takalar	Mendukung pelaksanaan pos pintar secara komprehensif

Sumber : Pemerintah desa massamaturu 2022

2. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi dalam hal ini berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan inovasi dengan keadaan yang terjadi dilapangan.

1.1 Kondisi lingkungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pendiri terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“Faktor pendukung inovasi pos pintar dari pihak pemerintah desa sendiri mengeluarkan sedikit anggaran desa untuk pos pintar yang digunakan untuk keperluan pelayanan sekaligus membayar gaji kader-kader yang bertugas disini juga kami mendapatkan bantuan dari provinsi kalo tidak salah sekitar 50juta dan dari perpustakaan daerah kami mendapat bantuan buku-buku bacaan dan masih banyak bantuan lainnya lah. sedangkan tantangannya yaitu masyarakat sulit diajak datang ke pos pintar karena kebanyakan masyarakat tidak peduli dengan kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan di pos pintar”(Hasil wawancara LN 15 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendiri sekaligus mantan kepala desa massaturu di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung dari inovasi pos pintar yaitu adanya anggaran dari pemerintah desa sendiri dan juga beberapa bantuan dari provinsi untuk keperluan pelayanan inovasi pos pintar sedangkan faktor penghambat yaitu sulitnya mengajak masyarakat untuk datang ke pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris desa terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“Hadirnya inovasi pos pintar ini telah memaksimalkan pelayanan di desa walaupun tempatnya sangat sederhana tapi memiliki banyak fungsi juga disediakannya fasilitas buku, alquran yang diberikan oleh perpustakaan daerah dan bantuan dari provinsi seperti komputer, laptop dan tempat print serta jaringan internet aktif, inovasi pos pintar juga menjadi salah satu inovasi desa yang telah tercatat dalam menu 100 bursa inovasi desa pada kementerian desa sehingga desa lain bisa mereplikasi pos pintar disini. sedangkan untuk faktor penghambatnya petugas pengelola inovasi yang biasa bergantian kadang-kadang tidak tepat waktu.(Hasil wawancara AT 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa, maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pos pintar telah memaksimalkan

pelayanan walau hanya 1 tempat yang sederhana tapi mempunyai fungsi yang banyak dan disediakan fasilitas seperti buku, alquran, komputer leptop dan tempat print serta jaringan internet aktif selain itu inovasi pos pintar masuk kedalam 100 bursa inovasi desa pada kementrian desa sedangkan faktor penghambatnya yaitu petugas pengelola yang bergantian kadang-kadang tidak tepat waktu datang ke pos pintar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“sangat membantu masyarakat pastinya apa lagi orang yang bekerja dari pagi sampai sore jelas membutuhkan pelayanan diluar jam kantor, fasilitasnya juga cukup lengkap akan tetapi dari segi tempatnya masih terbilang kecil”.(hasil wawancara DA 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, maka peneliti menyimpulkan bahwa adanya pos pintar sangat membantu masyarakat yang mempunyai kesibukan dari pagi sampai sore sehingga kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi dan fasilitas yang ada di pos cukup memadai ini akan tetapi tempat pelayanannya masih terbilang tidak cukup luas.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“Mengenai fasilitasnya ya lumayan baik kecuali tempat pelayanannya kecil dan sederhana ”.(Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, maka peneliti menyimpulkan bahwa mengenai sarana dan prasarananya sudah cukup baik walaupun tidak besar.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa

“ pos cerdas menurut saya ya bagus karena kita bisa mengurus surat-suratlah diluar dari jam kantor desa, dan juga di sambut baik oleh kami masyarakat tentunya, apalagi banyak masyarakat yang sibuk kerja disawah sehingga inovasi ini sangat membantu sekali. untuk fasilitasnya lumayan nyaman, tapi pada saat ramai tidak cukup kalo di atas semuaki karena tempatnya yang tidak terlalu besar apalagi kalo musim hujan ya kita saja yang mengerti”.(Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, maka peneliti menyimpulkan bahwa pos pintar adalah inovasi yang bagus diterapkan di desa karena dapat diterima baik oleh masyarakat, dari segi sarana dan prasarananya sudah cukup baik akan tetapi masyarakat akan nyaman bila sepi apabila ramai tempatnya tidak mencukupi masyarakat ditambah lagi dengan cuaca yang tidak mendukung dengan tempat yang tidak seberapa besar.

Tabel 4.5 Kondisi Ekonomi

No	Jenis pekerjaan	Dusun				Jumlah
		Bl.bumbang I	Bl.bumbang II	Bt. rannu I	Bt.rannu I	
1	Petani	51	63	75	65	254
2	Buruh tani	20	15	17	10	62
3	Wiraswata	15	5	20	4	44
4	Tukang ojek	3	4	5	8	20
5	Tukang jahit	2	-	2	-	4
6	Bengkel	1	-	3	-	5
7	Tukang batu	3	7	5	6	21
8	Pns	12	10	10	5	37
9	Karyawan	20	6	15	10	51
10	Harian pg.takalar	25	20	25	10	80
11	Lain- lain	20	15	23	10	68

Sumber : Pemerintah desa massamaturu 2022

1.2 Perilaku Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pendiri sekaligus terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“Faktor pendukung semenjak adanya inovasi pos pintar ini masyarakat lebih mudah mengurus persuratan dan lebih cepat mendapatkan pelayanan diluar jam kantor dan di hari libur sedangkan faktor penghambat sebelum adanya inovasi masyarakat

yang punya aktivitas dari pagi sampai sore tidak bisa mendapatkan pelayanan diluar dari jam kantor desa (Hasil wawancara LN 15 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendiri sekaligus mantan kepala desa massamaturu di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung dsemenjak adanya inovasi pos pintar yaitu masyarakat lebih mudah mendapatka pelayanan diluar jam kantor dan bisa dilayani di hari libur sedangkan faktor penghambatnya yaitu masyarakat yang bekerja atau beraktivitas dari pagi sampai sore sulit mendapatkan pelayanan diluar dari jam kantor desa.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris desa terkait adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“Jadi kita beranggapan bahwa adanya inovasi pos pintar ini tentunya akan membawa angin segar dan perubahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, hal ini tentunya disambut baik oleh masyarakat. (Hasil wawancara AT 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa, maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pos pintar dapat membawa harapan baik bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang prima.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat beliau berpendapat bahwa :

“kalo ada pemerintah desa yang datang kesini untuk melakukan sosialisasi tentunya kami selaku masyarakat akan menyambut

dengan baik dan mendukung setiap pelaksanaan inovasi-inovasi baru yang dibuat”.(hasil wawancara DA 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, maka peneliti menyimpulkan bahwa Pemerintah desa dalam melakukan sosialisasi akan di sambut dengan baik oleh masyarakat serta mendukung setiap pelaksanaan inovasi baru yang dibuatnya.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan adaptasi, beliau berpendapat bahwa :

“ iya kami akan mendukung setiap pelaksanaan inovasi-inovasi baru yang di buat oleh pemerintah selagi berdampak baik bagi kami (Hasil wawancara H 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat akan sangat mendukung setiap pelaksanaan inovasi-inovasi baru selagi punya dampak yang baik bagi masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka peneliti menyimpulkan

“Menurut saya apapun yang dilakukan pemerintah desa tentunya kami masyarakat akan mendukungnya selagi itu demi membangun desa agar lebih maju”.(Hasil wawancara RDT 18 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat akan mendukung penuh setiap program yang dilakukan oleh Pemerintah Desa di dalam membangun Desa agar lebih maju.

C. Pembahasan

Adapun data dari hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian Efektivitas inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar. Lebih dominan berupa kalimat deskriptif yang merupakan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai sumber utama penelitian. Hasil wawancara yang direkam menggunakan (handphone), di samping data dari hasil wawancara peneliti juga mendapatkan data arsip dan profil Desa Massamaturu. Berikut pembahasan dari data dan hasil wawancara tentang efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar yaitu :

1. Pencapaian Tujuan

Menurut steers dalam khaerul baria (2019) pencapaian tujuan adalah merupakan keseluruhan dari yang menyangkut upaya dalam pencapaiin tujuan harus dilihat sebagai bentuk suatu proses . maka dalam hal ini, agar pencapaian suatu tujuan akhir semakin terjamin, dibutuhkan pentahapan, baik dalam segi pentahapan pencapian untuk bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam segi periodisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan terkait aspek pencapaian tujuan dapat diketahui bahwa Inovasi pos pintar telah

memaksimalkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di luar jam kantor dan hari libur serta menyelesaikan masalah-masalah yang di hadapi masyarakat, adanya inovasi pos pintar ini sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat yang punya keperluan mendadak di hari libur bisa di selesaikan di pos pintar. akan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat mengenai waktu pelayanan yang diberikan cukup lama dan pihak pengelola inovasi yang tidak ada di tempat juga kepala desa yang tidak ada ditempat sehingga masyarakat yang seharusnya sudah mendapatkan surat keterangannya malah tertunda dikarenakan masih belum di tandangani oleh kepala desa, sehingga program inovasi pos pintar terlihat masih kurang efektif dari segi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pencapaian tujuan yang diuraikan di atas yang jika di sesuaikan dengan teori Steers dalam khaerul baria (2019) yang digunakan terlihat masih kurang Efektinya pencapaian tujuan dalam pelayanan di inovasi pos pintar jika melihat dari segi waktu yang masih tidak konsisten dalam memberikan pelayanan juga pengelola yang tidak ada di tempat.

2. Integrasi

Menurut Steers dalam Khaerul Baria (2019) Integrasi merupakan suatu ukuran terhadap tingkat kemampuan dari sebuah organisasi untuk melakukan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan dalam segi consensus, Integrasi dalam hal ini menyangkut suatu proses sosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan terkait dengan aspek integrasi dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah melakukan sosialisasinya lewat social media maupun secara langsung dengan melibatkan kader-kader seperti kader pendidikan, kesehatan dan kader lainnya juga melibatkan pihak Kecamatan agar proses sosialisasi yang dilangsungkan dapat secara menyeluruh dan berkelanjutan dan Pemerintah Desa melakukan koordinasi dengan bawahannya seperti kader-kader pendidikan, kesehatan, keamanan, PKK, dan kebersihan. Kemudian dilihat dari segi pemahaman masyarakat terkait apa saja yang menjadi fungsi dan tujuan dari adanya inovasi pos pintar masih kurang diketahui masyarakat, sebagaimana yang terjadi di lapangan tidak meratanya proses sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa bersama kader-kadernya dan juga kurangnya penjelesan pemerintah desa terkait apa saja yang menjadi fungsi dan tujuan adanya pos pintar sehingga program inovasi pos pintar masih terlihat kurang efektif dari segi sosialisasinya.

Berdasarkan hasil Integrasi yang diuraikan di atas yang jika di sesuaikan dengan teori Steers dalam Khaerul Baria (2019) tentang integrasi yang digunakan bisa terlihat masih kurang Efektifnya Integrasi dari segi sosialisasi pelayanan inovasi pos pintar ke masyarakat, ini terlihat dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai apa saja yang menjadi tugas dan fungsi adanya inovasi pos pintar, ini dikarenakan tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa bersama jajarannya serta kurangnya penjelasan pemerintah akan tugas dan fungsi dari inovasi pos pintar, sehingga hal ini harus menjadi perhatian serius bagi Pemerintah Desa Massamaturu agar sosialisasinya lebih dipermantap.

3. Adaptasi

Menurut Steers dalam Khaerul Baria (2019) Adaptasi merupakan kemampuan dari sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Berkaitan dengan kesesuaian dalam pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan juga menggunakan tolak ukur proses pengadaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan terkait aspek adaptasi dapat diketahui bahwa memang secara umum inovasi ini mudah beradaptasi dan menyesuaikan dengan keadaan lingkungan khususnya masyarakat yang bekerja atau beraktivitas dari pagi sampai sore yang memerlukan pelayanan di luar jam kantor atau pun hari libur, inovasi ini

juga di dukung Pemerintah Desa Massamaturu dengan mengeluarkan sedikit anggaran dana desa untuk keperluan pelayanan juga mendapatkan beberapa bantuan dari provinsi dan perpustakaan daerah. inovasi ini juga disambut baik oleh masyarakat meskipun masih dikeluhkan dari segi pelayanannya yang lambat sedangkan dari segi sarana dan prasarananya sudah cukup lengkap karena tersedianya perpustakaan mini yang dilengkapi dengan fasilitas seperti buku, Koran, majalah, al-quran, alat tulis menulis dari segi pelayanan persuratan tersedianya laptop, print, computer, tv, dan jaringan wifi aktif serta alat kebersihan lainnya. Akan tetapi meskipun fasilitas yang disediakan cukup lengkap dari segi tempatnya bisa dikatakan kecil hal ini terlihat apa bila sepi akan terasa nyaman tapi apabila ramai bisa-bisa tidak bisa duduk dan juga ketika memasuki musim hujan dengan tempat yang bisa dibbilang tidak besar, tidak memungkinkan untuk tinggal dan duduk disana sehingga Program inovasi pos pintar masih terlihat kurang efektif dari segi kondisilingkungan.

Selanjutnya berdasarkan hasil Adaptasi yang diuraikan diatas apabila di sesuaikan dengan teori Steers dalam Khaerul baria (2019) tentang Adaptasi terlihat masih kurang efektif ini terlihat dari pengadaan sarana dan prasarananya dimana sudah cukup lengkap akan tetapi meskipun fasilitas yang disediakan cukup lengkap dari segi tempatnya bisa dikatakan kecil hal ini terlihat apa bila sepi akan terasa nyaman tapi apabila ramai bisa-bisa tidak bisa duduk dan juga ketika memasuki musim hujan dengan tempat yang bisa dibbilang tidak besar, tidak memungkinkan untuk tinggal dan duduk disana sehingga Program inovasi pos pintar masih terlihat kurang efektif dari segi kondisi lingkungan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Massamatur Kabupaten Takalar, Program inovasi pos pintar ini ditinjau dari 3 indikator sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan, diketahui bahwa inovasi pos pintar telah memaksimalkan pelayanan yang ada di Desa diluar jam kantor dan hari libur, Inovasi ini juga sudah banyak dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, kemudian dari segi pemberian pelayanan masih sering dikeluhkan oleh masyarakat mengenai tidak adanya petugas yang stand by ditempat, lamanya dalam memberikan pelayanan sehingga masih kurang efektif dan konsisten dalam melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat .
2. Integrasi, pihak yang berwenang dalam memberikan sosialisasi yaitu Pemerintah Desa yang melaksanakan sosialisasinya bersama jajarannya pemerintah Desa maupun Kecamatan agar sosialisasinya dapat secara menyeluruh dan dapat berkelanjutan. Kemudian pengetahuan masyarakat terkait apa saja yang menjadi tugas dan fungsi pos pintar masih kurang

efektif sehingga tentunya hal ini menjadi perhatian bagi pihak Pemerintah Desa agar sosialisasinya lebih dipermantap.

3. Adaptasi, Inovasi pos pintar memang secara umum mudah beradaptasi dan menyesuaikan dengan keadaan lingkungan khususnya masyarakat, terbukti adanya inovasi pos pintar disambut baik oleh seluruh lapisan masyarakat di Desa, Kemudian dari segi sarana dan prasarannya sudah cukup lengkap meskipun tempatnya cuma 1 dan terbilang kecil dimana masyarakat akan merasa nyaman apabila sepi akan tetapi bila ramai bisa-bisa tidak kebagian tempat untuk duduk terlebih lagi saat musim hujan tempat pelayanannya tidak terpakai dikarenakan basah sehingga masih terlihat kurang efektif dimana sarana atau tempat yang terbilang tidak besar, ini juga tentunya perlu menjadi perhatian bagi pemerintah dalam menyediakan tempat yang nyaman kepada masyarakat.

Berdasarkan Kesimpulan diatas dapat dikatakan bahwa masih kurang efektifnya pelaksanaan inovasi pos pintar yang dilakukan oleh pemerintah desa dengan melihat ukuran dari 3 indikator di atas yaitu indikator pencapaian tujuan pada waktu pelayanan di inovasi pos pintar adanya keluhan dari masyarakat terkait lambat dan tidak adanya pengelola inovasi yang ada ditempat pelayanan , kemudian dari indikator integrasi pada proses sosialisasinya, tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa juga kurangnya penjelasan Pemerintah Desa terkait tugas

dan fungsi adanya inovasi ini serta indikator adaptasi dimana sarana atau tempat yang terbilang tidak besar.

B. Saran

1. Diharapkan pihak dan stakeholder terkait khususnya pihak Pemerintah Desa yang melaksanakan program inovasi pos pintar untuk lebih meningkatkan atensinya dan perhatiannya terhadap pelaksanaan program inovasi pos pintar agar dalam melayani masyarakat bisa tepat waktu hingga inovasi ini dapat terlaksana lebih optimal.
2. Diperlukannya peningkatan dalam hal sosialisasi kepada masyarakat agar tugas dan fungsi dari pos pintar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
3. Diperlukan pendekatan dari pihak terkait terhadap masyarakat agar pemerintah dapat lebih memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat yang mendukung program inovasi pos pintar.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, W. (2022). Efektivitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo di Tengah Munculnya Inovasi Pengurusan Dokumen Kependudukan.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Daga, R., Ismail, N., & Maddatuang, B. (2020). *ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM MANDIRI DAGANG UNTUNG PADA PT. BANK MANDIRI (Persero)*, *Tbk.* 3(3), 65-78.
- Fauzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo. *Publika*, 5(5).
- Haqie, Z. A., Studi, P., Pemerintahan, I., & Ariyani, O. P. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA* Rifda Eka Nadiah.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227-238. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>
- KHAERUL BARIA. (2019). Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar 2019*, 53(9), 1689-1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Kowaas, A. S., Pioh, N., & Kumayas, N. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival di Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Lembong, F., Lapian, M. T., & Kalangie, F. (2017). Penataan Administrasi Desa Dalam Menunjang Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Tewasen Kecamatan Amurang Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Lutfi, M., & Congge, U. (2021). Analisis Inovasi Layanan Seluler Peternakan Terintegrasi (Lasapi) Di Kabupaten Sinjai. *Al Qisthi: Jurnal Sosial Dan Politik*, 7. <http://stisipmsinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ/article/view/181>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.

- Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.
- Massamaturu. *POS PINTAR (Pusat Interaksi Terpadu) Tujuan Inisiatif Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih Signifikansi (Arti Penting) Inovasi Transferabilitas*.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Volume 1 Nomor 1
- Nasrullah, A., Puspaningrum, I. I., & Maryono, A. H. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM G-ONLINE DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY DI KABUPATEN SUMENEP. *PUBLIC CORNER*, 16(2), 64-79.
- Neman, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2022). Efektifitas Program Operasi Pasar Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Menjaga Stabilisasi Harga Pangan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Kasus Di Kota Manado). *GOVERNANCE*, 2(1).
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rendi Andesta, P. (2016). *TINJAUAN EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PEMBERIAN KREDIT PADA BANK BPR ROHUL* (Doctoral dissertation, Universitas Pasir Pengaraian).
- Ronaldo, R., Subagja, A. D., & Suparman, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Sani, A. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RSUD BANGKA TENGAH*. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Sari, D. I. (2020). Efektivitas Pelayanan pada Program Inovasi Anak Lahir Akta Yes (ALAY)(Studi Kasus dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin).
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2 018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.

Selatan, K. M. (2017). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA SELATAN (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).

Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, (Jakarta:PT Rineka Cipta,2002), h. 4

Suryawan, G., & Sukarsa, I. M. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Denpasar*. 1462–1488.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Jurnal Administrasi Publik*.

Sutiani, N. W. (2019). Perwujudan Dan Implementasi Etika Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 2(2), 32-45.

Sutrisno,E. (2010). Budaya Organisasi. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.10709>

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta:STIA-LAN Press

Vries, M. F. (2015). *Organizational Neurosis*. Wile Encyclopedia of Management

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 14(1), 1-10

Lain-lain :

Panduan Penyusunan Proposal Penelitian dan Skripsi. (2018). *FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar*.

LAMPIRAN



Inovasi pos pintar Desa Massamaturu



Fasilitas yang ada di inovasi pos pintar



Wawancara dengan pendiri inovasi tgl 15 juli 2022



Wawancara dengan sekretaris Desa tgl 16 juli 2022



Wawancara dengan ibu dewi ariska tgl 16 juli 2022

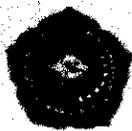


Wawancara dengan bapak daeng tutu tgl 18 juli 2022



Wawancara dengan ibu hasna tgl 18 juli 2022





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

B. Salewa Alauddin No. 259 Telp. 840922 Fax 84117863/84117864 Makassar 90221 E-mail: ipph@umhikpplp.com



Nomor 2174/05/C 4-VIII/VI/40/2022
Lamp 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal Permohonan Izin Penelitian

18 Dzulhijjah 1443 H
17 June 2022 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Bupati Takalar
Cq. Ka. Badan Kesbang. Politik & Linmas
di :

Takalar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 1097/ESP-VI-VIII/VI/443H/2022H tanggal 17 Juni 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: **DIAN EKAWATI CAFFAR**
No. Stempel: **105641104218**
Fakultas: **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan: **Ilmu Pemerintahan**
Pekerjaan: **Mahasiswa**

Bermaksud untuk melakukan penelitian pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi

yang berjudul: **"Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Masmaturu Kabupaten Takalar"**

Yang akan dilaksanakan pada tanggal 22 dan 23 Agustus 2022

Sehubungan dengan permohonan tersebut, maka Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian tersebut di atas. Demikian permohonan dan kerendahan hati ini kami sampaikan untuk mohon kebijaksanaan dan kerahmatan Bapak/Ibu.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

EPTU LPSM

Dr. Jr. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jl. Jenderal Sudirman No.28 Telp (0418) 331291 Kab. Takalar

DL.000.000

Takalar, 30 Juni 2022

Nomor
Lamp
Perihal

309/PP-DPMPTSP/IKTRANS/VE/2022
izin Penelitian

Yik Kepada
Kepala Desa Maassaturu
Kab. Takalar
Di:
Takalar

Berdasarkan Surat Ketua LP3M UNISMAH Makassar Nomor 01740504-VII/VI/10/2022 tanggal 17 Juni 2022 perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor 070/305/KBP/VI/2022 tanggal 20 Juni 2022, dengan ini disampaikan bahwa

Nama

DEAN EKAWATI GAHYAR

Tempat Tanggal Lahir

Takalar 05 April 2001

Garis Kelamin

Perempuan

Pekerjaan/ Lembaga

Mahasiswa ST. UNISMAH Makassar

Maksud

Dalam Sambutan Kab. Desa Saurekone
Kec. Saurekone Kab. Takalar

Berdasarkan alasan mengapa perlu penelitian di kawasan ini wilayah kerja Bagian II di Kantor Kecamatan Saurekone Kabupaten Takalar dengan judul

"EFEKTIVITAS INTERAKSI TERPADU DALAM PENELITIAN PUBLIK DI DESA MAASSATURU KABUPATEN TAKALAR"

Yang akan dilaksanakan di
Desa Saurekone

di bulan 22 Agustus 2022

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan.

Sebelum melaksanakan penelitian, perlu diperhatikan bahwa saat pelaksanaan harus memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku di Desa Saurekone Kabupaten Takalar, serta memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Takalar pada tanggal 30 Juni 2022 di Takalar.

Surat ini berlaku sejak tanggal terbit dan berakhir pada tanggal 30 Agustus 2022. Apabila terdapat perubahan, maka surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Demikian surat ini dibuat dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Takalar pada tanggal 30 Juni 2022 di Takalar.



- Lampiran
1. Surat Ketua LP3M UNISMAH Makassar
 2. Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar
 3. Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar
 4. Surat Ketua LP3M UNISMAH Makassar di Makassar
 5. Permohonan



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN POLONGBANGKENG UTARA
DESA MASSAMATURU**

Alamat: Jalan Poros pg Takalar Km 06, Bukutumbang Kode Pos 92221

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor: 934/SKTMP-DM/ 18 /2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pj. Kepala Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar menerangkan bahwa

Nama lengkap	DIANE KAWATI GAFAR
Nomor Induk	10241104218, Ilmu Pemerintahan
Fakultas	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	Sarobone Desa Sarobone Kec. Sarobone Kab. Takalar

telah melakukan penelitian pada lokasi Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar sejak tanggal 21 Juni 2020 sampai dengan 21 Agustus 2020 dengan judul:

"EFEKTIVITAS INOVASI POS PUSAT INTERAKSI TERPADU DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA MASSAMATURU KABUPATEN TAKALAR"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan ditandatangani pada yang telah disebutkan, untuk dapat dipergunakan sebagai tanda terima.

Desa, di
Tata, tanggal
Massamaturu
21 Agustus 2020

Pj. Kepala Desa Massamaturu



[Signature]
HERANTO, S. Sos
Kepala Desa
Pangkat III c
10730513.200701.1.017



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Abdullah Thaha, No. 1, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Kode Pos: 90041

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini

Nama : Dhanikawati Gaffar
NIM : 10564104718
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Dengan nilai

No	Bab	Nilai	Angka Baku
1	Bab 1	100%	100%
2	Bab 2	25%	25%
3	Bab 3	9%	9%
4	Bab 4	75%	75%
5	Bab 5	32%	32%

Diyakini telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Berikan surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipertanggungjawabkan seperti berikut.

Muhammad Al Anwar, S.Pd, M.Pd
Mengetahui

Ketua UPT Perpustakaan dan Penerbitan

Suzannah Dhan, M.Pd
NBM 964-10

Dian Ekawati Gaffar 105641104218 BAB I



Dian Ekawati Gaffar 105641104218 BAB II



Peer-Review

9

2%

10

repository.unma.ac.id

2%

11

ippmunamka.weebly.com

2%



Dian Ekawati Gaffar 105641104218 BAB IV

7

7

0

3



4

3



Dian Ekawati Gaffar 105641104218 BAB V

3%

UMMAKRITIKALNYA

3%

MATEMATIKA

0%

KEHUMANITARIAN

3%

PROFESI

3%



RIWAYAT HIDUP



Dian Ekawati Gaffar, lahir di Takalar pada tanggal 05 April 2001, anak ke kedua dari dua bersaudara dari pasangan Abdul Gaffar Dg Siriwa dan Satriani Dg Ngugi. Penulis mulai menempuh pendidikan di SD Inpres Salekowa pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya pada tahun 2012 masuk ke SMPN 1 Sanrobone dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis masuk di SMAN 1 Takalar kemudian lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program strata 1 (S1). Pada tahun 2022 penulis menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar”**.