

INOVASI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BATU MEJA KOTA AMBON

Ahmad Rosandi Sakir^{1*}, Irfan B²

¹ Universitas Pattimura

² Universitas Indonesia Timur

email: ahmadrosandi8@gmail.com

Ambon, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan tersebut, didukung oleh prinsip otonomi daerah. Kelurahan Batu Meja telah menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan, baik dari segi administratif maupun sosial, dengan sejumlah program-program untuk masyarakat. Pada masa kepemimpinan Lurah sebelumnya, meskipun tidak terdapat permasalahan signifikan dalam pelayanan, terdapat keterbatasan dalam inovasi program untuk masyarakat. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang dapat diamati, termasuk aspek-aspek yang mungkin tidak terlihat secara langsung. Hasil dari Penelitian ini Menunjukkan Program-Program inovasi dari Pemerintah Kelurahan Batu Meja Kota Ambon adalah: bantuan UMKM, bantuan sembako untuk korban banjir dan longsor, Pelayanan Terpadu Secara Online, bantuan rumah layak huni, dan Bank Sampah, Semua inovasi ini mencerminkan komitmen kelurahan untuk terus berinovasi demi meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat Batu Meja

Kata kunci : Inovasi; Manajemen; Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public services are not only the responsibility of the central government but also involve a crucial role for local governments in their provision, supported by the principles of regional autonomy. The Batu Meja sub-district has organized various types of services, both administratively and socially, with several programs aimed at benefiting the community. During the tenure of the previous sub-district head, although there were no significant issues in service delivery, there were limitations in innovative programs for the community. The method employed in this research is qualitative descriptive research, aiming to depict or illustrate the research object based on observable facts, including aspects that may not be immediately visible. The findings of this research indicate that the innovative programs implemented by the Batu Meja sub-district government in Ambon City include support for micro, small, and medium enterprises (UMKM), assistance with basic necessities for flood and landslide victims, Integrated Online Services, support for habitable housing, and a Waste Bank. All these innovations reflect the sub-district's commitment to continuous innovation for the improvement of welfare and services to the Batu Meja community.

Keywords : Innovation; Management; Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan tersebut, didukung oleh prinsip otonomi daerah. Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk secara independen mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik daerah setempat (Rontos et al., 2019). Dasar hukum bagi otonomi daerah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Pemerintah Daerah, yang menyatakan bahwa pemerintah daerah harus menjalankan sistem pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, dengan prinsip otonomi sebesar-besarnya (bpk.go.id). Pelaksanaan otonomi daerah paling kecil berada pada tingkat kelurahan di dalam suatu kabupaten atau kota, diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Pontoon et al., 2019)

Kelurahan Batu Meja, yang terletak di kecamatan Sirimau, kota Ambon, Maluku, dihuni oleh masyarakat yang umumnya memiliki tempat tinggal yang berdekatan dengan sungai. Mayoritas dari mereka mencari nafkah melalui berbagai profesi, termasuk sebagai pegawai negeri, pegawai swasta, kuli bangunan, tukang ojek, pedagang asongan makanan siap saji, dan pedagang di toko kecil. Kelurahan Batu Meja memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, baik dari segi administratif maupun sosial, dengan prinsip kesetaraan dan keadilan. Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan baik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara pelayanan yang kurang memuaskan dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi kelurahan ini untuk mengutamakan pelayanan publik yang efisien dan efektif guna memastikan bahwa kebutuhan administratif dan sosial masyarakat terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, dapat dijaga dan ditingkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan di tingkat kelurahan.

Pelayanan di kelurahan Batu Meja dijalankan melalui struktur birokrasi yang dipimpin oleh Lurah Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si. Tugas pokok Lurah ini diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Pasal 5. Menurut regulasi tersebut, tugas pokok Lurah melibatkan pelaksanaan kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan, pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketertiban umum, pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum, serta pembinaan lembaga kemasyarakatan (bpk.go.id). Undang-undang tersebut memberikan kewenangan kepada Lurah dan birokrasi di

kantor kelurahan untuk bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini menunjukkan bahwa struktur pemerintahan di kelurahan tidak hanya bertanggung jawab atas tugas administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan ketertiban, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan. Kerjasama antara Lurah dan birokrasi diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang efisien dan berkualitas bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan pandangan (Karinda & Zaman, 2021), birokrasi pemerintahan dapat diartikan sebagai suatu transformasi dari kepentingan negara dan masyarakat yang memiliki posisi strategis dan dominan dalam sistem administrasi negara. Birokrasi dianggap sebagai alat yang esensial untuk mencapai tujuan pemerintah, sebagaimana diungkapkan oleh (Juliani, 2019). Sementara itu, Albrow menyatakan bahwa birokrasi dilaksanakan oleh aktor negara atau pegawai pemerintah di dalam suatu organisasi dengan struktur yang jelas, aturan formal, dan memiliki tugas serta fungsi dalam mencapai tujuan negara, termasuk dalam bidang administrasi publik, pelayanan, dan pembangunan, sebagaimana dikemukakan oleh (Aruperes et al., 2019). Dalam konteks ini, birokrasi tidak hanya dianggap sebagai suatu struktur formal semata, tetapi juga sebagai suatu entitas dinamis yang terlibat dalam transformasi kepentingan dan pencapaian tujuan yang bersifat strategis bagi negara dan masyarakat. Pemahaman ini mencerminkan peran penting birokrasi dalam mengelola dan menyelenggarakan berbagai aspek administratif, pelayanan, dan pembangunan untuk kepentingan umum.

Kualitas kinerja birokrasi kelurahan menjadi tergantung pada kemampuan dan dedikasi pimpinan Lurah dalam menjalankan tugasnya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam perannya sebagai pemimpin birokrasi, Lurah memiliki dua fungsi kunci. Pertama, Lurah memiliki tanggung jawab penting dalam mengawasi dan mengelola seluruh kegiatan birokrasi di tingkat kelurahan. Kedua, Lurah berperan dalam meningkatkan kinerja aparatur untuk mencapai tujuan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Sartika, 2013). Wewenang yang dimiliki oleh Lurah sebagai pemimpin dan koordinator di wilayah kelurahan merupakan hasil dari pelimpahan kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota (Sartika, 2013). Kesimpulan ini menekankan pentingnya peran Lurah dalam memberdayakan birokrasi kelurahan guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Kepemimpinan yang efektif dari Lurah dianggap sebagai faktor kritis dalam menentukan keberhasilan birokrasi kelurahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat keterampilan dan kompetensi kepemimpinan Lurah dapat secara signifikan meningkatkan kinerja birokrasi kelurahan dan

akhirnya memberikan dampak positif pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pimpinan Lurah Batu Meja berkomitmen untuk menciptakan birokrasi yang optimal dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan moto kelurahan, yaitu "Kami Ada Karena Kalian." Pelayanan yang diberikan oleh pimpinan Lurah di kelurahan Batu Meja juga diarahkan sesuai dengan Misi Pemerintah Kota Ambon (Pemkot Ambon), yang mencakup penguatan harmonisasi sosial, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemberdayaan ekonomi keluarga dan masyarakat menuju kemandirian serta kreativitas berbasis Sumber Daya Alam (SDA) yang tersedia. Hal ini menandakan bahwa masyarakat Batu Meja berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari kelurahan, sesuai dengan konsep pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang tersebut, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan berdasarkan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi kependudukan dalam pemerintahan.

Kelurahan Batu Meja telah menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan, baik dari segi administratif maupun sosial, dengan sejumlah program-program untuk masyarakat. Pada masa kepemimpinan Lurah sebelumnya, meskipun tidak terdapat permasalahan signifikan dalam pelayanan, terdapat keterbatasan dalam inovasi program untuk masyarakat. Namun, pada masa kepemimpinan Lurah Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si, birokrasi kelurahan Batu Meja mengalami perubahan yang pesat dengan pengenalan sejumlah inovasi program dan pelayanan yang lebih progresif. Inovasi yang dilakukan oleh pimpinan Lurah Batu Meja sejalan dengan prinsip inovasi pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Peraturan Walikota Ambon No.18/2018, yang mencakup pelayanan publik yang diadakan oleh semua perangkat daerah di lingkungan pemerintah kota, penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintah, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Birokrasi kelurahan Batu Meja menerapkan jenis pelayanan administratif berupa pelayanan terpadu satu pintu. Dalam upaya mensosialisasikan pelayanan terpadu satu pintu, kelurahan Batu Meja memanfaatkan grup WhatsApp yang beranggotakan ketua-ketua RT/RW Batu Meja serta memanfaatkan media sosial seperti Facebook. Pelayanan yang diberikan mencakup pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akte Kelahiran, Keterangan Ahli Waris, Keterangan Kematian, dan Bantuan Dana Desa yang telah disetujui sebelumnya oleh ketua RT/RW di masing-masing wilayah.

Pada masa kepemimpinan Lurah Siti Hapsah Tuanaya, kelurahan Batu Meja telah

menyediakan mesin Kios-K untuk mendukung pelayanan administrasi berbasis elektronik. Birokrat di kelurahan ini berupaya memberikan pelayanan yang sederhana dan efisien, sesuai dengan semangat motto kelurahan Batu Meja. Pelayanan ini dilaksanakan dengan lebih cepat dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, karena adanya komitmen pimpinan Lurah dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, kelurahan Batu Meja sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka selenggarakan. Feedback dari masyarakat dianggap sebagai masukan berharga yang dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen kelurahan dalam menjaga keterbukaan dan responsivitas terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat setempat.

Birokrasi kelurahan Batu Meja aktif menjalankan sejumlah program sosial untuk membangun dan memberdayakan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan lingkungan sekitar. Dua kategori program yang signifikan mencakup bantuan kepada pelaku usaha mikro melalui program Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yang dapat diperoleh dari Pemerintah Kota Ambon atau inisiatif kelurahan sendiri. Program ini bertujuan menghidupkan kembali usaha yang terdampak pandemi COVID-19, dengan fokus pada tantangan ekonomi koperasi dan UMKM di tengah persaingan dengan swalayan modern di Ambon. Selanjutnya, kelurahan menyelenggarakan program bantuan sembako dan kebutuhan hidup bagi korban banjir dan longsor. Dengan daerah Batu Meja yang rawan banjir saat curah hujan tinggi, kelurahan bekerja sama dengan RT/RW, Pemerintah Kota Ambon, dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk memberikan bantuan. Lurah mengimplementasikan bantuan banjir dan longsor dengan kesiagaan, sesuai dengan perintah dari Walikota dan Sekretaris Kota terkait kondisi darurat banjir dan tanah longsor di beberapa titik di kota Ambon.

Kelurahan Batu Meja telah menerapkan sejumlah program inovasi yang melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah internasional, pemerintah kota Ambon, civil society, serta RT/RW. Dalam perannya sebagai aktor pemerintahan, mereka berkolaborasi untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan daerah, dengan tujuan mengoptimalkan kualitas layanan kepada masyarakat. Lurah beserta birokrasinya berusaha menjalin kerjasama yang erat dengan semua entitas pemerintahan, bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Batu Meja. Inovasi dalam pelayanan kelurahan ini membawa perspektif baru bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi tidak selalu harus memiliki konotasi negatif, melainkan dapat juga bersifat positif, memberikan dampak yang baik bagi masyarakat setempat.

Dengan merujuk pada beberapa uraian dan fenomena yang telah dijabarkan, Penulis merasa tertarik untuk menggelar penelitian di kantor kelurahan Batu Meja Ambon, fokus pada inovasi pelayanan yang diimplementasikan oleh birokrasi di bawah kepemimpinan Lurah saat ini. Tulisan Makalah ini memperoleh keunikan karena merupakan Tulisan yang terbaru di kelurahan kota Ambon, mengingat belum ada penelitian sebelumnya yang membahas analisis pelayanan publik kelurahan di kota Ambon dengan menggunakan teori *Patterns of Municipal Innovation*. Melalui Makalah ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan deskripsi tentang kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh aparatur birokrasi di kantor kelurahan setempat.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang dapat diamati, termasuk aspek-aspek yang mungkin tidak terlihat secara langsung. Penelitian ini difokuskan pada kelurahan Batu Meja, Kota Ambon, dengan tujuan menyelidiki fenomena tertentu yang terjadi di wilayah tersebut.

Metode penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan karakteristik objek penelitian. Dengan menganalisis fakta-fakta yang teramati dan menggambarkan situasi sebagaimana adanya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman tentang fenomena yang terjadi di kelurahan Batu Meja, Kota Ambon..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik telah menjadi pilar utama dalam mendorong kemajuan suatu wilayah, memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Kelurahan Batu Meja di Kota Ambon telah menetapkan standar tinggi sebagai percontohan dalam menerapkan berbagai inovasi pelayanan publik yang progresif dan adaptif terhadap kebutuhan warganya. Melalui beragam program inovatif, kelurahan ini tidak hanya menyediakan solusi kreatif untuk mengatasi tantangan lokal, tetapi juga secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang patut dicontohkan adalah program bantuan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yang bertujuan untuk mendukung para pelaku usaha lokal. Dengan memberikan dukungan finansial dan pelatihan, kelurahan menciptakan platform untuk

pertumbuhan ekonomi lokal. Program ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi tetapi juga meningkatkan keberlanjutan komunitas.

Kelurahan Batu Meja juga merespons kondisi darurat dengan inovasi bantuan sembako bagi korban longsor dan banjir. Respons cepat ini menunjukkan tanggapnya kelurahan terhadap keadaan darurat dan kepedulian terhadap kebutuhan mendesak masyarakatnya. Selanjutnya, pelayanan terpadu secara online turut diperkenalkan, menciptakan aksesibilitas yang lebih baik bagi warga dalam mengakses berbagai layanan administratif tanpa harus menghadiri kantor kelurahan secara fisik.

Fokus kelurahan tidak hanya pada bantuan dan layanan langsung, tetapi juga melibatkan upaya mendukung perumahan layak huni bagi warganya. Program bantuan perumahan ini bukan hanya solusi bagi rumah yang tidak layak huni, tetapi juga menjadi langkah nyata dalam menciptakan lingkungan yang lebih baik. Selain itu, melalui pembuatan Bank Sampah, kelurahan menunjukkan komitmen pada keberlanjutan lingkungan dan pengelolaan sampah yang bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, inovasi-inovasi yang diterapkan oleh Kelurahan Batu Meja mencerminkan komitmen dan dedikasi yang kuat untuk memberikan pelayanan publik yang berdampak positif dan berkelanjutan. Penelitian lebih lanjut akan merinci bagaimana inovasi-inovasi ini telah memberikan dampak konkret dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Kota Ambon secara keseluruhan.

a. Bantuan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

Program bantuan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang diimplementasikan di Kelurahan Batu Meja, Kota Ambon, mencerminkan komitmen yang kuat dalam mendukung pelaku usaha lokal. Dalam konteks ini, bantuan tersebut tidak hanya sebagai sumber finansial, tetapi juga sebagai dorongan strategis untuk membuka dan menghidupkan kembali usaha masyarakat yang terpuruk akibat pandemi COVID-19. Keberlanjutan dan daya saing usaha mikro dan kecil dihadapkan pada tantangan ekonomi yang signifikan, terutama dengan adanya persaingan dari swalayan modern seperti Indomaret dan Alfamidi di Ambon.

Menghadapi tantangan ekonomi yang signifikan, khususnya dalam sektor koperasi dan UMKM, program ini mengakui perlunya dukungan untuk mengatasi kemerosotan ekonomi yang terjadi selama pandemi. Persaingan dengan swalayan modern seperti Indomaret dan Alfamidi di Ambon menjadi tantangan ekstra yang harus dihadapi oleh pelaku usaha kecil. Oleh karena itu, bantuan yang diberikan tidak hanya bertujuan untuk memberikan bantuan finansial,

tetapi juga sebagai strategi untuk membantu pelaku usaha dalam bersaing dan beradaptasi dengan perubahan ekonomi. Selama wawancara dengan Lurah Batu Meja, Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si, beliau menjelaskan bahwa

“bantuan UMKM bukan hanya tentang memberikan dana, tetapi juga melibatkan aspek pelatihan dan pendampingan. Program ini tidak sekedar memberikan ikan, tetapi lebih kepada memberikan kail dan mengajarkan cara menangkap ikan. Dengan kata lain, tujuan jangka panjang dari bantuan ini adalah untuk memberdayakan pelaku usaha agar dapat mandiri dan berkelanjutan, sehingga mereka dapat terus bersaing di tengah dinamika ekonomi yang cepat berubah”

Lurah Siti Hapsah menegaskan bahwa transparansi dalam penyaluran bantuan dan pengawasan terhadap penggunaannya menjadi fokus utama. Hal ini untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan tidak hanya mencapai sasaran tetapi juga digunakan dengan efektif dan efisien. Selain itu, melalui wawancara, beliau mengatakan bahwa

“pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam program ini, baik dalam tahap perencanaan maupun pelaksanaan. Masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi penerima bantuan pasif, tetapi juga terlibat secara aktif untuk memastikan keberlanjutan program”

Program ini mengakui perlunya dukungan yang lebih dari pemerintah, baik tingkat kota maupun kelurahan, untuk mengatasi kemerosotan ekonomi di masa pandemi. Bantuan UMKM di Kelurahan Batu Meja tidak hanya bersifat finansial tetapi juga menyertakan aspek pelatihan dan pendampingan. Pendekatan ini tidak hanya memberikan solusi instan melalui dana, melainkan juga memberdayakan pelaku usaha agar dapat bersaing secara mandiri dan berkelanjutan dalam dinamika ekonomi yang cepat berubah.

Program bantuan UMKM di Kelurahan Batu Meja bukan hanya sebagai respons terhadap pandemi, tetapi juga sebagai langkah konkret dalam membangun ekonomi lokal. Dengan membantu pelaku usaha lokal beradaptasi dan bersaing, program ini menciptakan model pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada keberlanjutan. Dengan demikian, Kelurahan Batu Meja tidak hanya menjadi agen perubahan ekonomi tetapi juga menjadi pelopor dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berdampak positif bagi masyarakat.

b. Bantuan Korban Banjir dan Longsor

Program bantuan sembako dan kebutuhan hidup di Kelurahan Batu Meja, Kota Ambon, mencerminkan kebijakan tanggap dan responsif pemerintah setempat terhadap kondisi sosial dan ancaman bencana di wilayah tersebut. Bantuan ini tidak hanya menjadi simbol kepedulian, tetapi juga strategi darurat untuk mengatasi dampak negatif banjir dan longsor yang sering

melanda Batu Meja, terutama saat cuaca ekstrem. Kecepatan respons dan kerjasama aktif dengan RT/RW menjadi kunci sukses dalam menyediakan bantuan kepada warga yang terdampak, menunjukkan komitmen pemerintah setempat dalam memberikan solusi konkret saat masyarakat membutuhkannya. Wawancara dengan Lurah Batu Meja, Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si, mengungkapkan bahwa

“pelaksanaan program bantuan banjir dan longsor dilakukan dengan kesiagaan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan perintah yang telah disampaikan oleh Walikota dan Sekretaris Kota Ambon terkait kondisi darurat banjir dan tanah longsor di beberapa titik di kota Ambon. Bekerjasama dengan RT/RW di setiap wilayah Batu Meja, kelurahan mencoba menyusun strategi efektif untuk menyampaikan bantuan kepada yang membutuhkan, mengingat dampak bencana alam tersebut dapat melibatkan banyak warga secara bersamaan”

Program bantuan ini tidak hanya bersifat reaktif terhadap bencana, tetapi juga proaktif dalam memitigasi risiko dan meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat. Kolaborasi dengan Pemerintah Kota Ambon dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Ambon menunjukkan upaya bersama untuk menciptakan respons yang terkoordinasi dan efisien.

Bantuan yang disiapkan tidak hanya mencakup sembako, tetapi juga kebutuhan hidup lainnya, sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat yang terdampak. Hal ini mencerminkan pendekatan yang holistik dalam memberikan dukungan kepada mereka yang membutuhkan. Melalui program ini, kelurahan tidak hanya memberikan solusi sementara tetapi juga berkontribusi pada pemulihan ekonomi dan sosial masyarakat yang terdampak bencana.

Dari Hasil wawancara dengan Lurah Batu Meja, dapat dilihat bahwa implementasi program ini tidak hanya bersifat reaktif terhadap bencana, tetapi juga bersifat proaktif dalam mengurangi risiko dan meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat. Kolaborasi yang baik antara kelurahan, Pemerintah Kota Ambon, dan BPBD Kota Ambon menegaskan pentingnya upaya bersama dalam menciptakan respons yang terkoordinasi dan efisien. Dengan menyelenggarakan program bantuan sembako dan kebutuhan hidup, pemerintah setempat bukan hanya memberikan dukungan materi, tetapi juga membantu memulihkan kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat yang terdampak, menciptakan pondasi kuat untuk pelayanan publik yang adaptif dan responsif.

c. Pelayanan Terpadu Secara Online

Program pelayanan administratif terpadu satu pintu yang diimplementasikan oleh Kelurahan Batu Meja Ambon merupakan langkah inovatif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi tanpa harus berkunjung ke berbagai kantor

atau lokasi. Dengan adanya pelayanan ini, warga dapat dengan mudah mengurus dokumen penting seperti KTP, KK, Akte Kelahiran, Keterangan Ahli Waris, Keterangan Kematian, dan Bantuan Dana Desa di satu tempat. Lurah Siti Hapsah Tuanaya memaparkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu ini menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan informasi. Penggunaan teknologi, seperti WhatsApp group dan media sosial Facebook, menjadi langkah positif dalam menjembatani komunikasi antara kelurahan dan masyarakat, sesuai dengan visi kelurahan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Selain itu, penggunaan mesin Kios-K sebagai bagian dari inovasi pelayanan administrasi berbasis elektronik juga mencerminkan komitmen kelurahan dalam meningkatkan efisiensi proses administratif. Dengan demikian, waktu dan biaya yang diperlukan warga dalam mengurus dokumen-dokumen tersebut dapat diminimalkan. Fokus utama pada efisiensi pelayanan sesuai dengan moto "Kami Ada Karena Kalian" menunjukkan kesungguhan pemimpin kelurahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Adanya keterbukaan terhadap masukan dari masyarakat menjadi bukti bahwa kelurahan tidak hanya berusaha memberikan pelayanan yang efisien tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan harapan warganya. Dengan demikian, langkah-langkah inovatif ini menjadikan Kelurahan Batu Meja sebagai contoh pelayanan administratif yang adaptif dan berorientasi pada keberlanjutan.

Jenis pelayanan administratif yang diimplementasikan oleh birokrasi Kelurahan Batu Meja Ambon adalah pelayanan terpadu satu pintu. Lurah Siti Hapsah Tuanaya menjelaskan,

"Pelayanan terpadu satu pintu adalah bentuk inovasi yang memudahkan masyarakat mengurus berbagai administrasi di satu tempat tanpa harus berpindah-pindah kantor atau lokasi. Pelayanan ini memudahkan warga dalam mengurus dokumen-dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Keterangan Ahli Waris, Keterangan Kematian, dan Bantuan Dana Desa"

Untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan informasi, Kelurahan Batu Meja memanfaatkan teknologi, seperti WhatsApp group yang berisi ketua-ketua RT/RW Batu Meja dan media sosial Facebook. Hal ini mencerminkan upaya kelurahan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memastikan bahwa informasi terkait pelayanan dapat tersampaikan dengan cepat dan akurat kepada masyarakat. Dalam wawancara, Lurah Siti Hapsah menyatakan,

"Pemanfaatan media sosial sangat membantu dalam mempercepat komunikasi dan sosialisasi terkait pelayanan publik."

Salah satu inovasi yang diperkenalkan pada masa kepemimpinan Lurah Siti Hapsah adalah penggunaan mesin Kios-K untuk menunjang pelayanan administrasi berbasis elektronik. Mesin ini dirancang untuk mempermudah pengurusan administrasi dengan memanfaatkan teknologi. Pelayanan administrasi yang berbasis elektronik diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan warga dalam mengurus dokumen-dokumen tersebut.

Efisiensi pelayanan menjadi fokus utama, sesuai dengan moto kelurahan, "Kami Ada Karena Kalian." Pemimpin kelurahan berusaha memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan sangat efisien. Dalam kutipan wawancara, Lurah Siti Hapsah menjelaskan,

"Kami selalu berupaya agar pelayanan yang kami berikan lebih cepat dari SOP yang sudah ditetapkan. Hal ini menjadi komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat."

Kelurahan Batu Meja juga menunjukkan keterbukaannya terhadap masukan dari masyarakat. Mereka mendorong adanya kritik dan saran terkait pelayanan yang diselenggarakan. Wawancara dengan Lurah Siti Hapsah Tuanaya menegaskan,

"Masukan dari masyarakat sangat berharga bagi kami. Kami ingin terus meningkatkan pelayanan, dan kritik serta saran dari warga membantu kami untuk lebih baik di masa mendatang."

Dengan demikian, Kelurahan Batu Meja telah mengambil langkah-langkah inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan administratif. Pendekatan terpadu, pemanfaatan teknologi, efisiensi, dan keterbukaan terhadap masukan masyarakat menjadi poin-poin kunci yang mendukung keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan.

d. Bantuan Perumahan Layak Huni

Program bantuan perumahan di Kelurahan Batu Meja Ambon, yang dilakukan bekerja sama dengan Dinas PUPR Kota Ambon pada tahun 2021, mencerminkan langkah positif pemerintah setempat dalam mengatasi kondisi lingkungan kumuh dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Lurah Siti Hapsah Tuanaya menjelaskan bahwa program ini lahir sebagai respons terhadap permasalahan lingkungan kumuh di wilayah mereka, menunjukkan kepedulian pemerintah daerah terhadap kondisi tempat tinggal masyarakat. Kriteria yang telah ditetapkan untuk penentuan penerima bantuan, melibatkan faktor kondisi fisik rumah dan tingkat kelayakan huni, menunjukkan transparansi dan keadilan dalam pemilihan penerima bantuan.

Keterlibatan aktif Dinas PUPR Kota Ambon dalam program ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara kelurahan dan instansi pemerintah dalam mengatasi permasalahan

lingkungan. Kerjasama ini tidak hanya melibatkan dukungan teknis tetapi juga menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk merealisasikan bantuan perumahan. Program tersebut mencerminkan keseriusan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup warganya, dengan harapan bahwa masyarakat yang menerima bantuan dapat menikmati lingkungan tempat tinggal yang lebih layak dan aman. Inisiatif ini menunjukkan fokus tidak hanya pada manfaat fisik, tetapi juga pada peningkatan kesejahteraan dan keamanan rumah tangga penerima bantuan. Lurah Siti Hapsah Tuanaya mengungkapkan,

"Program bantuan perumahan ini diinisiasi sebagai respons terhadap kondisi lingkungan kumuh di wilayah kami. Upaya ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah daerah terhadap kesejahteraan masyarakat."

Bantuan perumahan di Kelurahan Batu Meja diarahkan kepada rumah-rumah yang dianggap tidak layak huni. Adanya kriteria yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah menjadi dasar dalam penentuan penerima bantuan. Dalam wawancara, Lurah Siti Hapsah menjelaskan,

"Kriteria ini melibatkan sejumlah faktor, termasuk kondisi fisik rumah dan tingkat kelayakan huni. Pemilihan penerima bantuan dilakukan secara transparan dan berdasarkan kebutuhan yang mendesak."

Keterlibatan Dinas PUPR Kota Ambon dalam program ini menunjukkan kolaborasi antara kelurahan dan instansi pemerintah dalam mengatasi permasalahan lingkungan. Lurah Siti Hapsah menambahkan,

"Kerjasama dengan Dinas PUPR sangat penting untuk menjamin keberlanjutan program ini. Mereka membantu dalam proses teknis dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk merealisasikan bantuan perumahan."

Program bantuan perumahan ini mencerminkan keseriusan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup warganya. Dengan adanya inisiatif ini, diharapkan masyarakat yang mendapatkan bantuan dapat menikmati lingkungan tempat tinggal yang lebih layak dan aman.

e. Pembuatan Bank Sampah

Program pembuatan bank sampah dan perbaikan drainase di Kelurahan Batu Meja Ambon pada tahun 2021 mencerminkan inisiatif unggulan kelurahan dalam mengatasi masalah lingkungan. Lurah Siti Hapsah Tuanaya menjelaskan bahwa program tersebut bukan hanya respons terhadap kondisi kumuh di wilayah tersebut, tetapi juga merupakan hasil kerjasama antara pemerintah kota Ambon dan pemerintah Australia melalui Program Kota Tanpa Kumuh.

Kerjasama ini hadir sebagai solusi untuk mengembangkan daerah-daerah kumuh di kota Ambon, dengan Kelurahan Batu Meja menjadi prioritas utama pengembangan kawasan kumuh.

Sebagai bagian dari program ini, survei dilakukan untuk mengidentifikasi daerah kumuh di kota Ambon, dengan indikator seperti bangunan, jalan, drainase, sanitasi air bersih, dan pengelolaan persampahan. Kelurahan Batu Meja terpilih sebagai fokus utama proyek percontohan Program Kota Tanpa Kumuh. Bantuan dana hibah dari pemerintah Australia, melalui World Bank, disalurkan melalui pemerintah kota Ambon untuk kemudian diimplementasikan di kelurahan. Dalam pelaksanaan program, pemerintah kota Ambon dan kelurahan bekerja sama membentuk Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai panitia kerja di setiap wilayah yang diidentifikasi sebagai lingkungan kumuh di Kelurahan Batu Meja. Langkah ini mencerminkan upaya konkret dalam melibatkan masyarakat setempat dalam upaya perbaikan lingkungan. Lurah Siti Hapsah Tuanaya mengungkapkan,

"Program ini bukan hanya sekadar respons terhadap kondisi kumuh, tetapi juga merupakan hasil kerjasama pemerintah kota Ambon dengan pemerintah Australia dalam mengatasi masalah lingkungan di kota Ambon."

Program tersebut menjadi bagian dari Program Kota Tanpa Kumuh, sebuah kerjasama antara pemerintah kota Ambon, BPM (Bantuan Pemerintah untuk Masyarakat), dan DFAT (Department of Foreign Affairs and Trade Australia). Dalam wawancara, Lurah Siti Hapsah menjelaskan,

"Kerjasama ini muncul sebagai solusi untuk mengembangkan daerah-daerah kumuh di kota Ambon, termasuk Kelurahan Batu Meja. Kami bersyukur menjadi prioritas utama untuk pengembangan kawasan kumuh."

Desa atau kelurahan kumuh di kota Ambon diidentifikasi melalui survei yang mencakup indikator seperti bangunan, jalan, drainase, sanitasi air bersih, dan pengelolaan persampahan. Dari hasil survei tersebut, Kelurahan Batu Meja menjadi fokus utama sebagai proyek percontohan Program Kota Tanpa Kumuh. Lurah Siti Hapsah menekankan,

"Bantuan dana hibah dari pemerintah Australia, yang berasal dari World Bank, disalurkan melalui pemerintah kota Ambon untuk kemudian diimplementasikan di kelurahan."

Dalam rangka pelaksanaan program, pemerintah kota Ambon dan kelurahan bekerja sama membentuk Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai panitia kerja di setiap wilayah yang teridentifikasi sebagai lingkungan kumuh di Kelurahan Batu Meja. Hal ini

merupakan langkah nyata dalam melibatkan masyarakat setempat dalam upaya perbaikan lingkungan.

KESIMPULAN

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa Kelurahan Batu Meja, di bawah kepemimpinan Lurah Siti Hapsah Tuanaya, telah berhasil mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan dan program-program bantuan sosial kepada masyarakatnya. Salah satu inovasi dalam pelayanan adalah kehadiran mesin elektronik Kios-K, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan administratif. Selain itu, berbagai program bantuan sosial dilaksanakan, seperti program RT Inggris, bantuan UMKM, bantuan sembako untuk korban banjir dan longsor, Pelayanan Terpadu Secara Online, bantuan rumah layak huni, dan Bank Sampah, Semua inovasi ini mencerminkan komitmen kelurahan untuk terus berinovasi demi meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat Batu Meja.

Kelurahan Batu Meja berhasil mengoptimalkan inovasi program dan pelayanannya karena terjalinnya kerjasama lintas sektor. Tidak hanya bekerja sama dengan Pemerintah Kota Ambon, melainkan juga melibatkan masyarakat, Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), serta tingkat pemerintahan yang paling lokal, yaitu RT dan RW di wilayah Batu Meja Ambon. Kolaborasi ini menjadi kunci kesuksesan dalam merealisasikan berbagai program inovatif yang mencakup bidang administrasi, layanan kota, pembangunan ekonomi, dan pelestarian lingkungan.

Pendistribusian inovasi berjalan lancar dan merata di berbagai bidang, termasuk administrasi, layanan kota, pembangunan ekonomi, dan pelestarian lingkungan. Semua ini didorong oleh motivasi utama kelurahan Batu Meja, yang berfokus pada program bantuan yang diselaraskan dengan kebutuhan masyarakat, seperti pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kebutuhan hidup bagi korban banjir dan longsor, penyediaan rumah layak huni, dan upaya pelestarian lingkungan.

REFERENSI

- Akbar, G. G., Hermawan, Y., & Karlina, A. L. (2019). Analisis Perencanaan Pembangunan Desa Di Desa Sukamaju Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(2), 1–8. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v10i2.64>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>

- AR Sakir, A. R. (2021). Budaya Birokrasi : Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor. 7, 25–35. <https://journal.ildikti9.id/sosiosains/article/view/573/402>
- Aruperes, F., Kaawoan, J., & Sumampow, I. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Haqie, Nadiah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Hardianto, H. (2022). Determinasi Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemberantasan Kemiskinan Desa: Analisis Dana Desa Dan Alokasi Dana Desa (Literature Review Manajemen Keuangan). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 266–275. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.872>
- Herdiana, D. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Perihal Pembangunan Desa. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 50(1), 245. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no1.2493>
- Juliani, H. (2019). Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 113–125. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.113-125>
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.249>
- Kurniasih. (2020). Problematika Birokrasi dalam Pemerintah. *Lingkar Widyaiswara*, 07(Widyaiswara Network Journal), 17–22. www.juliwi.com
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Pontoan, M. E., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–7. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/26255%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/26255/25882>
- Rontos, I. C., Sambiran, S., & Mantiri, M. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Eksekutir Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–7.
- Samaun, R., Bakri, B., & Mediansyah, A. R. (2022). Upaya Pemerintah Desa Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Oluhuta Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 18–33. <https://doi.org/10.59713/jipik.v1i1.18>
- Sanna, A., Serafin, R., & Maganetti, N. (2011). E-health. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26

- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135–146.
- Sondakh, H. (2021). Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Tondei Kec. Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 1–8.