



## **PROSES PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK TERPADU PROGRAM "RONDA" DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Marsha Dhita Pytaloka, Ari Darmastuti**

Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis proses pengembangan inovasi pelayanan publik terpadu dalam program "Ronda" dengan menggunakan innovation development process theory yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Teori tersebut terdiri dari enam tahapan proses yaitu recognizing a problem or need, basic and applied research, development, commercialization, diffusion and adoption, and consequences. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pertama untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan telah menunjukkan bahwa masalah yang diangkat dalam program inovasi ini merupakan masalah yang nyata ada di wilayah Lampung Tengah dan sangat penting untuk dicarikan solusinya melalui inovasi. Proses basic and Applied Research, menunjukkan bahwa penyelesaian masalah dilaksanakan melalui inovasi pelayanan publik pada dua bidang yang saling terpadu yakni keamanan dengan melakukan ronda masyarakat dan pelayanan dengan menghadirkan pelayanan ditengah masyarakat. Proses development dilaksanakan dengan tiga sumberdaya yakni sumberdaya manusia, anggaran dan teknis. Proses commercialization dilaksanakan baik secara online melalui media sosial, maupun promosi offline dalam tahap display Laboratorium Inovasi Daerah. Proses diffusion and adoption menunjukkan bahwa kenaikan partisipan secara signifikan terjadi pada bidang pertanian. Proses terakhir consequences menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah belum merasakan pentingnya inovasi ini karena belum sepenuhnya mampu membantu mengatasi dasar permasalahan diadakannya inovasi ini.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Proses Pengembangan Inovasi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan akibat langsung dari keberadaan suatu negara untuk kebutuhan rakyat (Ahmad Dicky,2015). Pelayanan publik berarti berbicara tentang kebutuhan manusia. Kata pelayanan publik berasal dari kata "to serve" yang berarti memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh orang atau masyarakat. Paradigma baru terkait hal pelayanan publik menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang dapat memenuhi kepentingan publik (Dwiyanto,2006). Hal ini dikarenakan dengan perkembangan masyarakat yang terus menerus, maka pelayanan juga harus memiliki vitalitas dengan perkembangan masyarakat.

Padahal, menurut Laporan Penilaian Kepatuhan yang berkaitan dengan pelayanan publik pada tahun 2017, Ombudsman Republik Indonesia menerima 3,427 laporan dari masyarakat terkait masalah pelayanan. Provinsi Lampung menjadi salah satu daerah yang memiliki keluhan tersebut dari masyarakatnya. Ada 214 laporan mengenai dugaan penyelewengan administrasi atau malaadministrasi. (Ombudsman RI, 2017). Dalam penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI tersebut juga dilaksanakan terhadap Kabupaten atau Kot. Hasilnya, 48 pemerintah kabupaten masuk dalam daftar zona merah, dengan hasil yakni sebanyak 44,86% dari kabupaten yang dinilai atau sebanyak 48 Pemerintah Kabupaten masuk kedalam daftar zona merah. Terkait hal tersebut, Provinsi Lampung memiliki 4 kabupaten yang masuk zona merah, salah satunya adalah Kabupaten Lampung tengah dengan tingkat pelayanan sebesar 28,08 (Ombudsman RI, 2017). Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah harus melakukan upaya atau usaha untuk menyelesaikan masalah tersebut. Salah satu jenis upaya yang dapat dilakukan pemerintah adalah dengan

menghadirkan inovasi-inovasi sebagai upaya mengatasi permasalahan di daerahnya. Saat ini inovasi telah menjadi istilah yang populer karena didorong oleh meningkatnya tekanan publik terhadap perubahan kinerja yang lebih baik di ranah pelayanan publik. (Rahayu,2013).

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik ini adalah dengan membuat program inovasi "Ronda" Lampung Tengah. Inovasi program Ronda merupakan sebuah inovasi yang dilakukan pada tahun 2017. Program inovasi Ronda ini merupakan program yang terdiri dari integrasi beberapa kegiatan pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan ke masyarakat Lampung Tengah. Keterpaduan kegiatan ini terdiri dari lima bidang pelayanan yakni keamanan, pendidikan, pertanian, kesehatan, dan kependudukan. Dalam rangka penetapan Kabupaten Lampung Tengah menjadi Laboratorium Inovasi Daerah pertama di Provinsi Lampung pada 2017 yang lalu, program ini menjadi program inovasi unggulan. Penetapan laboratorium inovasi ini merupakan bagian dari program akselerasi inovasi yang dilaksanakan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). Salah satu fungsi dari Laboratorium Inovasi Daerah adalah untuk menjadi percontohan bagi daerah lain yang hendak melaksanakan akselerasi daerah, program inovasi ini menjadi program percontohan utamanya.

Dalam konteks tren inovasi pemerintah saat ini, penerapan inovasi program "Ronda" yang dilakukan oleh Kabupaten Lampung Tengah menjadi topik yang menarik untuk diteliti, terutama dalam kaitannya dengan proses pengembangan inovasi tersebut. Apalagi menurut kajian-kajian mengenai inovasi pemerintah terdahulu belum pernah ditemukan kajian dengan inovasi

program serupa. Mayoritas penelitian terkait inovasi pemerintahan hanya membahas terkait dampak setelah inovasi tersebut dilaksanakan. Selain itu, belum ada kajian mengenai inovasi dimana melihat pengembangan inovasi secara utuh atau holistik. Selain itu, kajian mengenai inovasi pelayanan publik terpadu belum pernah dilakukan, oleh karena itu diperlukan kajian lebih lanjut mengenai hal tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Fokus lokasi penelitian berada di Kabupaten Lampung Tengah yakni di lembaga atau dinas terkait inovasi pelayanan publik ini dan pada masyarakat Kabupaten Lampung Tengah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dan studi pustaka. Model analisis data yang digunakan dalam Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data milik Miles dan Huberman yang metode analisis datanya interaktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembuatan suatu inovasi memiliki proses didalamnya. Proses dilaksanakan guna untuk mencapai suatu produk inovasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat mengatasi masalah. Pada penelitian ini, program inovasi "Ronda" dianalisis menggunakan teori proses inovasi atau *Innovation Development Process* yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers.

### **1. Recognizing a Problem or Need (Mengidentifikasi Masalah atau Kebutuhan) dalam Inovasi Program "Ronda"**

Mengidentifikasi masalah dan kebutuhan menurut teori Everett M. Rogers meliputi tentang bagaimana proses awal suatu inovasi dilakukan,

siapa aktor-aktor dalam mengenali permasalahan serta kebutuhan dalam membentuk inovasi tersebut, dan apa saja masalah-masalah yang ditemukan sehingga menentukan pembuatan inovasi tersebut.

Program Inovasi Ronda merupakan program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah berdasarkan pembelajaran dari permasalahan yang dihadapi di masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Selama pembentukan awal proses program ini, proses indentifikasi masalah dan kebutuhan dilakukan oleh Bupati dan Wakil Bupati pertahana saat itu dengan cara dituangkan kedalam visi dan misi mereka saat Pilkada Kabupaten Lampung Tengah tahun 2015. (sumber: wawancara dengan Kepala Satpol PP kabupaten lampung tengah, akhir Maret 2019).

Bupati terpilih saat itu merupakan calon incumbent sehingga lebih mudah mengidentifikasi masalah berbekal berbagai masukan terkait daerah tersebut pada periode pertama dia menjabat (sumber: wawancara dengan peneliti madya LAN RI, Juni 2018). Pada periode awal menjabat, tentu tidak semua permasalahan telah terselesaikan dengan baik. Permasalahan yang masih belum diselesaikan, maka pada periode berikutnya dibahas kembali untuk dicarikan solusinya (sumber: wawancara dengan Kepala Satpol PP Kabupaten Lampung Tengah, Maret 2019). Salah satu upaya pencarian solusi adalah dengan menempatkan kedalam visi dan misi pasangan Mustafa dan Loekman Djoyosoemarti yang saat 2015 lalu bersaing dalam Pilkada Lampung Tengah. (sumber: wawancara dengan UPT Pelayanan Kependudukan Inovasi Ronda Lamteng, Maret 2019).

Kemudian, dalam mengenali masalah dan kebutuhan terdapat beberapa aktor didalamnya. Program ini merupakan program yang terintegrasi,

oleh karena itu keterlibatan banyak aktor menjadi hal yang mutlak khususnya dalam mengidentifikasi masalah. Inisiasi program ini awalnya dimula dari penggagas utama Bupati dan Wakil Bupati. Belakangan, gagasan terkait program ini untuk tiap bidangnya dilaksanakan oleh dinas terkait. Untuk sektor keamanan, inisiasi dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Tengah. Gagasan terkait pelayanan publik lainnya, dibantu inisiasi dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan Dinas Pertanian Kabupaten Lampung Tengah. Pihak yang disebutkan tersebut menemukan beberapa permasalahan yakni.

#### **A. Keamanan**

Permasalahan di bidang keamanan di Lampung Tengah berupa konflik yang muncul di masyarakat. Permasalahan lainnya, pada tahun 2015 tercatat 793 jenis kasus kriminalitas yang terjadi di Lampung Tengah, kasus terbanyak adalah pencurian sepeda motor sebanyak 277 kasus. Selain itu, masalah kriminalitas lainnya adalah lebih dari 300 pelaku kejahatan ditangkap di Lampung Tengah setiap tahunnya. (Sumber: Model Bunda Si Terkaya, 2017).

#### **B. Pendidikan**

Bidang pendidikan pemerintah Lampung Tengah fokus pada masalah untuk meningkatkan minat baca masyarakat Kabupaten Lampung Tengah. Minat baca yang rendah juga dipengaruhi oleh akses masyarakat terhadap buku bacaan yang minim (sumber: wawancara dengan Kepala Bidang Inovasi Teknologi Dinas Perpustakaan Kab. Lamteng, Maret 2019). Perpustakaan sekolah di Kabupaten Lampung Tengah tidak semua memiliki buku yang cukup. Apalagi, tidak semua kecamatan atau

desa memiliki tempat membaca. Oleh karena itu, memberikan akses bacaan kepada masyarakat Kabupaten Lampung Tengah adalah sesuatu yang harus dilakukan sesegera mungkin.

#### **C. Pertanian**

Lampung Tengah merupakan daerah pertanian, oleh karena itu, sebgiaan mata pencaharian masyarakat adalah petani. Peningkatan pelayanan di sektor pertanian menjadi penting karena masih banyak persoalan yang belum diselesaikan. Permasalahan ini berupa banyaknya keluhan dari para petani yang merasa tidak mendapatkan penyuluhan pertanian. Selain itu, keluhan lainnya adalah sebagian besar petani menghadapi kelangkaan pupuk di awal musim tanam. Sehingga masih banyak petani yang belum mengetahui cara penanggulangan hama tanaman (OPT).

(sumber: wawancara dengan UPT Pertanian Dinas Pertanian Lamteng, Maret 2019).

#### **D. Kesehatan**

Permasalahan dalam sektor kesehatan mencakup mengenai jarak tempuh akses lokasi tempat kesehatan yang jauh. Sarana beserta prasarana di tiap puskesmas memiliki ketimpangan dimana tidak semuanya lengkap dan memadai.

#### **E. Kependudukan**

Lampung tengah merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk tertinggi di Provinsi Lampung sebanyak 1.261.498 penduduk. Jumlah penduduk yang tidak sedikit membuat permasalahan yang ada di Lampung Tengah yakni data kependudukan yang belum lengkap atau *up to date*. Permasalahan seperti jarak tempuh masyarakat menuju akses pelayanan menjadi salah satu kendala masyarakat dalam memenuhi kelengkapan data kependudukannya, hal lainnya terkait perekaman untuk anak diatas 17 tahun.

(sumber: wawancara dengan UPT Pelayanan Kependudukan Inovasi Ronda Lamteng, Maret 2019).

## **2. Basic and Applied Research (Riset Dasar dan Riset Terapan) dalam Inovasi Program "Ronda"**

Permasalahan yang telah ditemukan pada tahap pengenalan masalah dan kebutuhan kemudian dilakukan riset baik secara dasar maupun riset terapan. Hal ini bertujuan untuk menemukan solusi terbaik untuk temuan permasalahan tersebut.

### **A. Riset Dasar**

Proses identifikasi masalah telah dilalu maka berikutnya yang dilakukan adalah riset dsar dan riset terapan. Pada riset dasar dan riset terapan inovasi ini kembali dilakukan oleh pihak yang sama dalam rangka identifikasi permasalahan dan kebutuhan sebelumnya. Begal, pencurian sepeda motor serta konflik horizontal antar kelompok masyarakat masih menjadi bagian dari permasalahan umum yang terjadi di Kabupaten Lampung Tengah (sumber: wawancara dengan Kepala Satpol PP Kabupaten Lampung Tengah, akhir Maret 2019). Dua masalah utama terkait sektor keamanan diatas membuat kegiatan Ronda dimulai disetiap desa untuk mengatasi masalah ini

Sektor lain yang terdapat masalah pelayanan publik lainnya yang terbagi dalam beberapa sektor seperti sektor pertanian, kependudukan, kesehatan, dan pendidikan. Dapat disimpulkan dari keempat sektor tersebut bahwa masalah terbesar terkait pelayanan publik ini adalah jarak akses ketersediaan layanan. Lampung Tengah sebagai kabupaten dengan luas wilayah terbesar kedua di Provinsi Lampung menjadi salah satu faktor utama hambatan. Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah menghadirkan solusi untuk

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **B. Riset Terapan**

Pada riset terapan telah diusulkan bahwa pelayanan yang diusulkan berupa pelayanan yang menggunakan metode secara manual. Metode manual yang dimaksud adalah dengan tamasya rutin ke seluruh wilayah Lampung Tengah yang dilaksanakan dengan jadwal yang telah tersusun. Pelayanan langsung yang ditawarkan berupa mobil pelayanan keliling yang hadir secara bergilir di kampung atau desa di seluruh Kabupaten Lampung Tengah. Metode ini dianggap paling efektif bagi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah karena dianggap sebagai *win win solution* dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan dan penyelenggara pemerintahan daerah dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dari identifikasi permasalahan diatas, maka Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut sesuai dengan sektor-sektor berikut ini:

1. Keamanan : meningkatkan ketertiban serta keamanan dengan kegiatan patroli atau ronda malam,
2. Pelayanan Kesehatan : pengadaan puskesmas keliling yang bermanfaat untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan,
3. Pelayanan data kependudukan dilakukan dengan perekaman, penyimpanan dan pencetakan dokumen kependudukan melalui layanan mobil perekaman keliling yang disediakan secara bergilir di SMA/Sederajat, kampung atau Kecamatan (sumber:

wawancara dengan UPT Pelayanan Kependudukan Inovasi Ronda Lamteng, Maret 2019).

4. Pertanian : melalui penyuluhan tentang teknis budidaya usaha tani yang baik dalam hal pemanfaatan kearifan lokal seperti pembuatan kompos dan gerakan pengendalian Organisme Pengganggu Tanaman (OPT) secara masal (sumber: wawancara dengan UPT Pertanian Dinas Pertanian Lamteng, Maret 2019).
5. Pendidikan: Peningkatan minat baca melalui perpustakaan keliling

### **3. Development (Pengembangan) dalam Inovasi Program "Ronda"**

Dalam tahap ini menurut Everett M. Rogers pengembangan dilakukan dengan melihat tiga sumberdaya yakni sumberdaya manusia, anggaran dan sumberdaya teknis. Namun dilapangan ditemukan jenis pengembangan lain terkait inovasi Ronda yakni pengembangan inovasi melalui kerjasama dengan pihak lain dan pembuatan peraturan daerah.

#### **Pengembangan Sumberdaya dalam Inovasi "Ronda"**

##### **a. Sumber daya Manusia**

Pengembangan inovasi "Ronda" melibatkan lembaga-lembaga terkait yang juga berpartisipasi dalam proses identifikasi masalah, seperti: sektor keamanan Satpol PP, sektor kesehatan dinas kesehatan, dan pelayanan publik lain seperti dinas pertanian, dinas pendidikan, dinas kependudukan dan catatan sipil, dinas perpustakaan dan arsip daerah yang ada di Kabupaten Lampung Tengah. Badan-badan ini adalah pemain utama dalam

pengembangan inovasi "Ronda". Selain itu, instansi tersebut juga merancang teknis pelaksanaan inovasi ini. Kemudian, selain instansi tersebut ada juga keterlibatan dari Dinas Kominfo yang ikut serta dalam pengembangan alat atau *tools* dalam meluncurkan inovasi ini. *Tools* tersebut meliputi website dan aplikasi dari program tersebut (Sumber: Model Bunda Si Terkaya, 2017). Disisi lain, proses pengembangan inovasi yang terintegrasi ini juga melibatkan Badan Litbang sebagai perantara kerjasama anatar Pemkab Lampung Tengah dengan pihak LAN RI dalam upaya mengakselerasi inovasi di Kabupaten Lampung Tengah.

##### **b. Sumberdaya Anggaran**

Total anggaran operasional di Ronda adalah Rp 18.725.312.300. Semua anggaran tersebut dialokasikan untuk setiap kegiatan dan ditempatkan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah masing-masing dinas terkait. Adapun untuk operasi pengamanan, dianggarkan sebesar 10.085.000 rupiah untuk pembangunan posko di setiap desa di Kabupaten Lampung Tengah, selain itu dianggarkan sebesar 3.000.000.000 rupiah untuk pembelian alat percetakan lampu jalan. Selain itu, selama pengoperasian terdapat sumber daya operasional seperti pengoperasian puskesmas keliling 357.471.000, pengoperasian perpustakaan keliling 45.550.000, dan kegiatan operasional pengumpulan data kependudukan 223.200.000 (Sumber: BPKAD Kab. Lamteng dalam Model Intan, 2017).

##### **c. Sumberdaya Teknis**

Sumberdaya teknis adalah alat yang digunakan untuk mendukung proses operasional program. Setiap instansi mengembangkan sumber daya teknis yang dipunya masing-masing dan menyesuaikan dengan kebutuhan tiap layanan.

Sumberdaya teknis kependudukan berbentuk mobil operasional untuk membawa alat-alat perekam data. Untuk layanan pendidikan, menggunakan mobil layanan perpustakaan keliling sebagai sumberdaya teknisnya. Begitupula dengan layanan kesehatan yang menggunakan puskesmas keliling serta penyediaan akses alat kesehatan yang memadai dalam puskesmas keliling tersebut. Sektor pertanian menghadirkan sumberdaya teknis berupa mobil transportasi untuk kegiatan penyuluhan, tempat pelaksanaan, dan peralatan penyuluhan untuk pembuatan pupuk kompos (sumber: wawancara dengan UPT Penyuluhan Pertanian Kab. Lamteng, Maret 2019). Bidang keamanan memerlukan kendaraan patroli, Handy Talky, dan platform digital seperti webiste dan aplikasi ronda (sumber: wawancara dengan Kepala Satpol PP Kab. Lamteng, Maret 2019). Bidang Kependudukan menggunakan operasional yang sudah ada seperti alat perekaman dan mobil pelayanan (sumber: wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kab. Lamteng, Maret 2019).

#### **Pengembangan Inovasi melalui Kerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia**

Upaya akselerasi inovasi dilaksanakan oleh LAN RI, oleh karena itu di awal tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) dengan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI), dan selanjutnya ditunjuk sebagai laboratorium inovasi daerah pertama di Provinsi Lampung dengan core business inovasi "Ronda".

#### **Pengembangan Inovasi melalui Pembuatan Peraturan Daerah**

Permintaan terkait skema pembuatan peraturan daerah "Ronda" telah digaungkan oleh berbagai pihak. Namun, saat wacana pembuatan peraturan daerah terakit "Ronda" berlangsung, perencanaan pembuatan peraturan harus terhenti karena pergantian kepemimpinan (sumber: wawancara dengan Kepala Satpol PP Kab. Lamteng, Maret 2019).

#### **4. Commercialization (Komersialisasi) dalam Inovasi Program "Ronda"**

Menurut teori, tahap ini diartikan sebagai ide inovatif yang sudah jadi kemudian didistribusikan atau disajikan kepada publik melalui berbagai *platform*.

Komersialisasi "Ronda" dilakukan dalam beberapa cara. Cara yang pertama yakni melakukan komersialisasi dengan melalui platform digital. Hal tersebut seperti dengan pembuatan webiste dan aplikasi yang diberi nama 'Ronda'. Kemudian, wadah digital lain yang digunakan adalah dengan bekerjasama dengan pihak media baik cetak maupun online (sumber: wawancara dengan Kepala Bidang Inovasi Balitbangda Lamteng, April 2019).

Selain, melalui media tersebut, inovasi "Ronda" juga melakukan Komersialisasi melalui pemanfaatan media sosial Bupati pada saat itu. Ada pula, cara komersialisasi melalui wadah yang non-digital seperti berbentuk cetakan banner yang dipasang sepanjang jalan utama Kabupaten Lampung Tengah. Kemudian, terdapat cara melalui metode lisan yakni berupa pengenalan inovasi oleh Bupati dalam kegiatan lain. Komersialisasi dalam inovasi ini juga dilakukan melalui tahap *Display* yang merupakan salah satu tahapan dalam Lab. Inovasi Daerah (sumber: wawancara dengan peneliti madya LAN RI, Juni 2018).

## **5. Diffusion and Adoption (Penyebaran dan Adopsi) Inovasi Program "Ronda"**

Proses penyebaran dan adopsi merupakan proses menghadirkan produk inovasi kepada masyarakat. Pada fase ini, masyarakat diberikan kebebasan untuk menggunakan atau tidak menggunakan inovasi tersebut. Hal ini bertujuan agar dampaknya dapat terlihat ditahap konsekuensi berikutnya.

### **A. Keamanan**

Ronda malah dilakukan hampir setiap hari untuk tingkatan kampung mengikuti jadwal yang telah ditetapkan tiap kampung. Kegiatan malam hari ini dihadiri oleh Bupati secara bergiliran untuk tiap kampungnya. Kehadiran pemimpin daerah menjadi salah satu daya tarik dalam proses diseminasi dan adopsi ini. Hal ini disebabkan masyarakat yang penasaran akan sosok pemimpin daerahnya akan ikut serta dalam pelaksanaan program. Menurut laporan data Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, tercatat sekitar 66.359 orang yang telah berpartisipasi dalam program ini pada tahun 2017 dan pada tahun berikutnya peserta meningkat menjadi 86.126 peserta (Sumber: Data Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kab. Lamteng, 2019).

### **B. Kependudukan**

Di ranah kependudukan, pelayanan pendaftaran penduduk diberikan kepada masyarakat, yaitu pendaftaran data kependudukan seperti e-KTP dan jenis akta kependudukan lainnya. Selanjutnya ada pelayanan pencetakan e-KTP 10 menit. Layanan kependudukan disediakan di sekolah dan Kecamatan.

Ada dua jenis file data demografis atau kependudukan. Terdapat 748.697 pemeriksaan dokumen KTP elektronik pada tahun 2016-2017, dan meningkat sebanyak

757.790 pemeriksaan KTP elektronik pada tahun 2017-2018. Selain itu, untuk jenis surat keterangan kependudukan tercatat sebanyak 243.349 pada tahun 2016-2017 dan data surat keterangan penduduk yang tercatat sebanyak 254.559 pada tahun 2017-2018. (Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Lamteng, 2019).

### **C. Kesehatan**

Pemberian layanan kesehatan dikoordinasikan dengan puskesmas atau kecamatan yang menjadi tujuan. Terdapat lima jenis layanan yang ditawarkan dalam sektor kesehatan ini. Terdapat 4.220 layanan pemeriksaan fisik pada tahun 2016-2017, 7.702 layanan pada tahun 2017-2018, 890 layanan pengobatan penyakit pada tahun 2016-2017 dan 1.540 layanan pada tahun 2017-2018. Jenis pelayanan KB dan imunisasi yang sama diberikan sebanyak 85 kali pada tahun 2016-2017 dan 150 kali pada tahun 2017-2018. Terakhir, jenis layanan konsultasi kesehatan sebanyak 4.220 pada tahun 2016-2017 dan 7.702 pada tahun 2017-2018 (Sumber: Data Dinas Kesehatan Kab. Lamteng, 2019).

### **D. Pertanian**

Proses diseminasi bekerja sama dengan Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di masing-masing daerah untuk penyuluhan. Koordinasi bertujuan untuk mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan pertanian antara Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) dan Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) (sumber: wawancara dengan UPT Pertanian Dinas Pertanian Lamteng, Maret 2019). Ada dua jenis layanan yang ditawarkan. Untuk layanan pemantauan OPT ini, 915 hektar berhasil dipantau pada 2016-2017, meningkat menjadi 1396 hektar pada 2017-2018. Selain itu, terdapat 47.040 jenis penyuluhan pertanian pada tahun 2016-2017 dan 94.231 jenis pada tahun 2017-2018

(Sumber: Data Dinas Pertanian dan Hortikultura Kab. Lamteng, 2019).

### **E. Pendidikan**

Dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan pihak sekolah. Sekolah dasar memiliki 1000 siswa yang berpartisipasi pada 2016-2017 kemudian 1200 lebih pada 2017-2018. Pada tahun ajaran 2016-2017 perguruan tinggi ini berjumlah 800 orang, kemudian bertambah menjadi 850 orang. Selain itu, pada tahun ajaran 2016-2017 diikuti sebanyak 653 siswa SMA dan pada tahun ajaran 2017-2018 sebanyak 700 siswa. Kemudian 700 peserta umum pada 2016-2017, meningkat menjadi 896 peserta pada 2017-2018 (Sumber: Data Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Lamteng, 2019).

### **F. Analisis Penyebaran dan Adopsi Inovasi Ronda**

Berdasarkan data yang telah dihimpun oleh instansi terkait, terdapat lima layanan. Dimana layanan di masing-masing sektor secara data telah mengalami peningkatan partisipasi tiap tahunnya. Sektor yang mengalami signifikansi adalah perihal penyuluhan pertanian, sementara itu sektor yang tidak mengalami signifikansi yang berarti adalah sektor terkait pencatatan kependudukan dan layanan perpustakaan keliling.

Meskipun pada tahap perencanaan awal, program ini memiliki nama "Bunda Si Terkaya", namun masyarakat lebih menganal istilah nama "Ronda" daripada terminologi "Bunda Si Terkaya. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, *branding* nama "Ronda" lebih disukai karena lebih mudah diingat. Nama ini lebih familiar ditelinga masyarakat bahkan sampai muncul istilah Bupati H. Mustafa adalah Bupati Ronda. Semua media yang meliput kegiatan program ini juga lebih sering menggunakan istilah

tersebut. (sumber: wawancara dengan salah satu masyarakat kab. Lamteng, 2019).

Beberapa masyarakat juga mengatakan bahwa belum mengetahui terdapat aplikasi "Ronda" sehingga tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut (sumber: wawancara dengan salah satu masyarakat kab. Lamteng, 2019). Selain itu, masih banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa program ini lebih dari sekedar kegiatan ronda karena kurangnya sosialisasi dan tidak pernah ada jenis pelayanan lain itu didaerahnya kecuali ronda semata (sumber: wawancara dengan salah satu masyarakat kab. Lamteng, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran dan adopsi inovasi Ronda tidak merata. Apalagi peluncuran inovasi Ronda baru lebih masif di akhir 2017/awal 2018 kali ini, dimana waktu itu berkaitan dengan menjelang pemilihan Gubernur Provinsi Lampung pada Juni 2018. Program juga dikombinasikan dengan acara lain seperti Senam Ronda yang sering diadakan pada hari Minggu, dan hadiah diberikan kepada para pemenang acara Ronda (sumber: wawancara dengan salah satu masyarakat kab. Lamteng, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat agenda politik terkait diadakannya kegiatan inovasi "Ronda" yang menghadirkan pelayanan ke tengah masyarakat seluruh kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah.

Sosok Bupati H. Mustafa dalam program ini juga sangat krusial. Bupati sebagai inisiator merupakan inti dari bergeraknya inovasi program ini. Hal ini menimbulkan ketergantungan pada karakter pemimpin, dan ketika pemimpin tidak ada, inovasi akan sulit untuk dikembangkan dan diperkenalkan kembali. Hal ini terjadi, saat terjadi OTT KPK yang melibatkan Bupati H. Mustafa. Dalam seketika kegiatan inovasi ini anjlok, baik dari segi layanan yang sudah tidak dilakukan secara bergiliran oleh Instansi terkait karena tidak adanya

intervensi, antusiasme masyarakat dalam program ini juga menurun sebagai konsekuensi dari kekecewaan masyarakat dari OTT tersebut.

## **6. Consequences (Konsekuensi) Inovasi Program "Ronda"**

Konsekuensi merupakan suatu tahap dalam teori ini yang menunjukkan dampak setelah inovasi dilaksanakan. Menurut data instansi terkait, sebanyak 1.460.101 penduduk telah terlayani semenjak adanya inovasi program "Ronda", dengan rincian perekaman data 9.093 penduduk. (Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Lamteng, 2019). Kenaikan sebesar 73% hingga 82,5% terjadi dalam sektor kesehatan setelah diadakannya puskesmas keliling (Sumber: Data Dinas Kesehatan Kab. Lamteng, 2019). Hal pertanian, banyak petani merasa senang dengan diadakannya segala jenis penyuluhan dan sudah diperhatikan (Sumber: Data Dinas Pertanian Kab. Lamteng, 2019).

Kenaikan minat baca setelah hadirnya perpustakaan keliling mengalami kenaikan 15,4% (Sumber: Data Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Lamteng, 2019). Perihal Keamanan, Kasus pencurian motor menurun menjadi 193 kasus ditahun 2017 - 2018, sementara pada tahun sebelumnya sebanyak 235 kasus (Sumber: Data Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kab. Lamteng, 2019).

Konsekuensi inovasi program "Ronda" telah dirasakan oleh sebagian masyarakat, namun masih ada beberapa wilayah yang belum merasakan semua jenis pelayanan karena tidak merata. Secara umum inovasi ini memiliki banyak kekurangan, seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan salah satunya adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten untuk pengembangan dan implementasi inovasi. Hal ini menyebabkan pelayanan

tidak merata. Kemudian alat-alat penunjang kegiatan inovasi belum optimal digunakan oleh masyarakat yaitu penggunaan website dan aplikasi android yang kurang komersil dan mungkin tidak sesuai dengan karakteristik daerah Lampung Tengah yang dalam segi ketersediaan akses internet belum maksimal. Berbagai pihak menyayangkan terhentinya inovasi ini semenjak kepemimpinan H. Mustafa selesai akibat terjaring OTT KPK. Efek yang ditimbulkan, inovasi belum dirasakan secara maksimal.

## **SIMPULAN**

1. Recognizing a Problem or Need dalam Inovasi Program "Ronda", Selama proses identifikasi masalah atau kebutuhan, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah mampu mengidentifikasi secara jelas masalah dan kebutuhan di Kabupaten Lampung Tengah. Permasalahan tersebut adalah seringnya terjadi konflik antar masyarakat dan kriminalitas berupa pencurian dan pencurian sepeda motor di Kabupaten Lampung Tengah dimana pelayanan publik di Lampung Tengah berada pada zona merah.
2. Basic and Applied Research, diputuskan untuk melakukan solusi dengan metode manual melalui mobil-mobil pelayanan KTP, Puskesmas keliling, perpustakaan keliling dan penyuluhan di Balai secara serentak. Dan perihal keamanan dilakukan ronda sebagai solusi kriminalitas.
3. Development, terdapat tiga sumberdaya yang dikembangkan yakni

sumberdaya manusia, teknis, dan anggaran. Untuk sumberdaya manusia belum maksimal karena tidak diciptakan suatu tim khusus untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan hanya berupa penggunaan personil kedinasan yang sudah ada. Kemudian, sumberdaya teknis yang digunakan berupa mobil pelayanan seperti perpustakaan keliling, mobil perekaman data kependudukan.

Pengembangan inovasi dilakukan dengan melalui kerjasama dengan pihak LAN RI serta perencanaan pembuatan peraturan daerah yang sampai akhir terlaksananya program ini baru berupa wacana.

4. Commercialization, dilakukan dengan melalui platform digital dan non-digital, lalu dilakukan dengan cara lisan, kemudian dimanfaatkan media sosial Bupati serta komersialisasi pada tahap display Lab. Inovasi Daerah.
5. Diffusion and Adoption, selalu ada kenaikan partisipan ditiap pelayanan tiap tahunnya namun yang signifikan hanya di pertanian. Perihal difusi, masih terdapat banyak masyarakat menyatakan tidak mengetahui pelayanan lain dan mendapatkan pelayanan secara merata. Dan difusi berhenti setelah Bupati tidak memimpin.
6. Consequences, terdapat peningkatan pengguna pelayanan setelah diadakannya inovasi ini. Dalam pelaksanaannya, masih banyak kekurangan

sarana pra sarana serta sumberdaya manusia. Alat pendukung inovasi juga ada yang tidak maksimal pemanfaatannya.

Konsekuensi dirasa belum maksimal karena inovasi harus terhenti ditengah jalan. Perlu adanya upaya memperkuat kelembagaan inovasi pada program inovasi dikemudian hari seperti aturan, budaya kerja dan nilai dari inovasi sehingga ketika hilang pemimpin tidak terhenti. Selain itu, perlu juga menciptakan personil yang lebih kompeten dan lebih siap serta perlu ada kajian ulang mengenai alat pendukung seperti website dan aplikasi karena tidak dipakai secara optimal dan tidak sesuai dengan karakteristik masyarakat.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis ucapkan terima kasih kepada keluarga besar MIP Universitas Lampung yang telah membantu penelitian penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Literatur**

A.S. Alam, 2010. Pengantar Kriminologi. Makassar. Pustaka Refleksi.

Idrus, Muhammad. Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta : Erlangga.

Lembaga Administrasi Negara. 2007. Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi

Lembaga Administrasi Negara. 2000. Akuntabilitas dan Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). LAN:Jakarta

Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Moleong, Lexy. J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayu Media

Nugroho, Ryan dan Ricky Siahaan (ed.). 2005. BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan Strategi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovations 5th edition. Free Pass: New York.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

BAPPEDA Kabupaten Lampung Tengah. 2018. Kabupaten Lampung Tengah dalam Angka.

Pemkab Lampung Tengah. 2017. Model "Ronda".

#### **Jurnal**

Fitriana, Diah Nur. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 2, No. 1

Putri, Adealiya Ameliya. 2017. Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 5, Nomor 1