

Inovasi Layanan Mobil Siaga Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro

Septia Dwi Riyani¹, Esa Septian², Heny Suhindarno³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Bojonegoro, Indonesia

septiadwiriyani@gmail.com¹, esaseptian28@gmail.com², hsuhindarno@gmail.com³

ABSTRACT

The Bojonegoro Regency Government, through the Social Service, provides innovative Village Alert Car services to improve public services to village communities in Bojonegoro Regency. This innovation will be implemented in December 2022 as a service product innovation. This research aims to determine and describe the innovation of the Village Alert Car service. This research uses descriptive qualitative research with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. Researchers use the Typology of Innovation theory according to Mulgan & Albury in Muluk (2008), an innovation is said to be successful if the innovation is the result of the creation and implementation of product innovation, process innovation, method innovation, strategy or policy innovation, and system innovation. Based on this theory, the research results show that currently the Bojonegoro Regency Government has provided a safe and comfortable transportation model for village communities in the form of village standby cars. Apart from being easy to use, this transportation has no fees. It is hoped that the innovation of the village standby car service in Bojonegoro Regency will become a role model for other regions in meeting the needs of public facilities for village communities experiencing social emergencies. Although there are several obstacles that must be evaluated based on strategy or policy innovation, namely the outreach carried out by the village government must be improved further, because not all levels of society know about the village standby car policy or program. Even though there are complaints, it is not an obstacle in implementing the village standby car service and it continues to run.

Keywords: *Innovation; Village Alert Car; Public Service*

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui Dinas Sosial memberikan inovasi layanan Mobil Siaga Desa dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat desa di Kabupaten Bojonegoro. Inovasi ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sebagai inovasi produk layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi layanan Mobil Siaga Desa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori Tipologi Inovasi menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008) suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode, inovasi strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Berdasarkan teori tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini Pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah menyediakan model transportasi yang aman dan nyaman untuk masyarakat desa berupa mobil siaga desa. Selain mudah digunakan transportasi ini tidak ada pungutan biaya. Adanya inovasi layanan mobil siaga desa di Kabupaten Bojonegoro ini diharapkan menjadi *role model* untuk daerah lainnya dalam memenuhi kebutuhan fasilitas publik bagi masyarakat desa yang mengalami kondisi kedaruratan sosial. Meskipun ada

beberapa kendala yang harus dievaluasi berdasarkan inovasi strategi atau kebijakan yaitu dengan melakukan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa harus ditingkatkan lagi, karena tidak semua lapisan masyarakat mengetahui tentang kebijakan atau program mobil siaga desa. Walaupun terdapat keluhan bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan layanan mobil siaga desa tersebut tetap terus berjalan.

Kata kunci: Inovasi; Mobil Siaga Desa; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintah berperan sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bagian yang begitu luas pada kehidupan bernegara. Di negara ini desa merupakan bagian terkecil, dibutuhkan lebih dari sekedar menciptakan kawasan perkotaan untuk menumbuhkan suatu bangsa. Karena keberhasilan suatu bangsa tidak bisa dilihat hanya dari kemajuan kota-kota besarnya saja, maka desa mempunyai unsur yang paling berpengaruh dan memerlukan perhatian pemerintah. Suatu negara dikatakan maju jika ketimpangan antara masyarakat pedesaan dan perkotaan tidak terlalu besar oleh karena itu, masyarakat desa sangat membutuhkan peningkatan pelayanan. Pelayanan publik pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Ketika masyarakat umum sebagai pengguna layanan dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan melalui prosedur yang sederhana, cepat, tanggap, dan tepat waktu, maka pelayanan publik dianggap efektif.

Untuk bisa menyenangkan pelanggan, penyedia layanan publik seperti aparatur pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi dan efisien. Karena kualitas pelayanan yang diberikan suatu pemerintah merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat keberhasilannya, maka Pemerintah Daerah sebagai tatanan pelaksana layanan publik mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan daerah. Jikalau pelayanan yang diberikan dari instansi pemerintah dan penyedia layanan dapat memuaskan masyarakat setempat, maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik (Saputra & Widiyarta, 2021). Kenyataannya dalam penelitian (Muttaqin & Wibowo, 2019) hasilnya belum memenuhi harapan seperti pelayanan ambulans yang ada masih menggunakan cara tradisional sehingga kurang efektif dalam membantu masyarakat.

Pada situasi lingkungan yang sangat dinamis, sektor publik harus mampu menciptakan budaya inovasi secara berkelanjutan (Amber et al, 2019). Melalui Kemen PAN-RB pemerintah telah menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik sejak tahun 2014 untuk menciptakan budaya inovasi melalui kompetisi inovasi pelayanan publik yang akhirnya berhasil mendorong inovasi di sektor publik dengan memberikan pelayanan publik yang terbaik (Irianto et al., 2020).

KIPP adalah pelaksanaan gerakan *one agency, one innovation* yang mendorong pengembangan inovasi tahunan dari instansi pemerintah daerah. Melalui

pendistribusian, transfer dan replikasi pelayanan publik yang kreatif. Inovasi diyakini dapat menjadi standar dan tolok ukur pembelajaran dalam upaya mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi lintas lembaga. Dalam kebijakan inovasi pelayanan publik memiliki tujuan yaitu mendorong pengembangan yang inovatif, memfasilitasi pertambahan dan transfer inovasi, meningkatkan mutu dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Inovasi bisa berupa kombinasi unsur baru yang sudah ada atau perubahan yang signifikan, hal ini mungkin timbul dari cara-cara lama dalam melakukan sesuatu, yang mungkin disebabkan oleh produk baru, kebijakan atau program baru dan pendekatan baru, ini juga bisa merujuk pada suatu proses baru (Nalien & Ilham, 2019).

Kabupaten Bojonegoro adalah daerah yang terletak di provinsi Jawa Timur yang selalu berinovasi. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro terus berinovasi dalam melayani masyarakat. Inovasi di sektor publik sangat penting sehingga mendorong pemerintahan di dunia mengaplikasikan kebijakan inovasi guna memberikan pelayanan publik yang lebih efektif. Pemerintah Indonesia juga sepakat untuk mendukung inovasi dalam pelayanan publik melalui kerangka Peraturan Nasional. Peraturan pemerintah nomor 38 tahun 2017 mengatur bagaimana pemerintah daerah melakukan inovasi daerah. Lingkup kebijakan tersebut mencakup inovasi penataan pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik (Pratama, 2020).

Inovasi daerah sesuai dengan kondisi yang ingin dicapai atau harapan visi dan misi. Proses inovasi akan dilakukan berdasarkan hasil analisis kondisi inovasi saat ini serta analisis tantangan dan peluang yang ada dan pengembangan inovasi daerah dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan (Sari & Pratiwi, 2021). Inovasi dalam produk dan jasa berarti mengubah bentuk produk. Sementara itu, istilah proses mengacu pada modifikasi organisasi, protokol dan aturan terkait dengan inovasi dan berasal dari gerakan inovasi kualitas yang berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi tidak terbatas pada ide baru saja, itu juga mencakup berbagai karakteristik rumit dan komponen pendukung (Zakiyah & Fadiyah, 2020).

Sekarang ini di Kabupaten Bojonegoro yang menjadi perbincangan umum adalah layanan transportasi publik yang diberi nama “Mobil Siaga Desa” program bantuan ini dari Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro diberikan untuk setiap desa yang ada di Kabupaten Bojonegoro. Mobil siaga desa merupakan layanan transportasi milik desa untuk mengangkut warga yang membutuhkan bantuan atau pengobatan ke pelayanan medis, serta dapat dipergunakan untuk keperluan pemberdayaan masyarakat, dan bukan sebagai mobil jenazah. Mobil siaga desa bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan sosial dan kesehatan, menyediakan transportasi yang tepat dan tanggap terhadap keadaan darurat yang memerlukan transportasi, meningkatkan kemampuan desa dalam menghadapi bencana dan situasi sosial lainnya. Masyarakat tidak perlu khawatir untuk menggunakan fasilitas desa yang satu ini karena tidak dipungut biaya atau gratis.

Latar belakang adanya layanan mobil siaga desa ini bermula dari beberapa keluhan Kepala Desa di daerah Bojonegoro dimana cuma mempunyai mobil pribadi, yang mana tidak semua orang memiliki. Mobil ini sering digunakan untuk membantu orang yang sedang sakit atau membutuhkan. Keluhan tersebut kemudian ditampung dengan dirancangnya Mobil Siaga Desa (Diakses tanggal 19 Oktober

2023). Menurut Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro kehadiran mobil siaga desa sudah terealisasi pada 386 desa di Kabupaten Bojonegoro yang bersumber dari dana Bantuan Keuangan Khusus Desa (BKKD) Tahun Anggaran 2022 (Diakses tanggal 19 Oktober 2023).

Negara dan wilayah yang kuat didukung oleh masyarakat dengan kesehatan fisik dan mental yang baik sehingga setiap manusia memiliki perlindungan kesehatan (Nurcholis, 2011). Terkait hal tersebut, pemerintah Kabupaten Bojonegoro berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat desa melalui pengadaan kendaraan mobil siaga desa. Pemerintah mengharapkan program layanan ini dapat menjangkau seluruh masyarakat pedesaan. Agar pelayanan sosial ini dapat menjangkau seluruh masyarakat (Muluk et al., 2021). Permasalahan lainnya dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian (Nirwana & Irfadat, 2022) menunjukkan bahwa implementasi dari kebijakan program ambulans desa belum dikatakan baik. terlihat bahwa pelaksanaan operasional ambulans di desa masih belum maksimal karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa dan masyarakat secara keseluruhan belum merasakan manfaat atau dampaknya.

Kurangnya sosialisasi yang ditunjukkan untuk masyarakat salah satunya termasuk penyebab kebijakan yang diterapkan tidak terlaksana dengan baik (Fitri et al., 2022). Program dirancang dan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar program pelayanan sosial yang dilaksanakan benar-benar efektif dalam memberikan dampak terhadap kesejahteraan masyarakat desa (Fatmasari et al., 2020). Layanan mobil siaga desa digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan, terutama untuk keadaan darurat. Jika kondisi tertentu terpenuhi, layanan ambulans yang efektif dapat memberikan kontribusi positif terhadap sistem kesehatan di kabupaten (Jacobs et al., 2016).

Berdasarkan fenomena yang telah disebutkan, dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori tipologi inovasi menurut Mulgan & Albury dalam (Muluk, 2008) suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan hasil kreasi dan implementasi dari: (1) inovasi produk layanan adalah perubahan bentuk atau layanan, (2) proses pelayanan adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi, (3) inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan, (4) inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada, (5) inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi mobil siaga desa, hasil dari inovasi layanan mobil siaga desa, dan faktor yang mempengaruhi dari inovasi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian deskriptif memudahkan untuk menemukan penjelasan dan deskripsi yang

lebih rinci tentang fenomena sosial tertentu (Elkesaki et al., 2021). Fokus penelitian ini yakni inovasi layanan mobil siaga desa dalam meningkatkan pelayanan publik yang dianalisis dengan teori indikator tipologi inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008). Metode ini membantu memberikan gambaran utuh secara sistematis, berdasarkan fakta yang akurat dalam menanggapi pertanyaan tentang inovasi layanan mobil siaga desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro. Creswell, J.W (2003), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dikaitkan dengan masalah sosial.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data adalah entitas tempat data diperoleh. Sumber data primer adalah data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sebagai bagian pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan informan. Berikut ini adalah sumber data tersebut: (1) Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro, (2) Kasi pelayanan desa sebagai *coordinator* mobil siaga desa, (3) Masyarakat desa yang terkait dalam penelitian ini. Sumber data sekunder yaitu digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan untuk data primer dan data sekunder. Penelitian ini diperoleh melalui beberapa dokumen dan *website* resmi pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

Informan pada penelitian ini diambil menggunakan teknik penentuan informan berupa *purposive sampling* yang berarti informan tersebut memahami fenomena sosial yang diteliti. Lokasi penelitian selain Dinas Sosial peneliti melakukan di empat desa di Bojonegoro yang sudah merasakan manfaat dengan adanya layanan mobil siaga desa. Maka peneliti tertarik memilih 2 desa mandiri yaitu Desa Drajat Kecamatan Baureno dan Desa Sumberoto Kecamatan Kepohbaru, dan 2 desa maju yaitu Desa Bakung Kecamatan Kanor dan Desa Jatigede Kecamatan Sumberrejo. Perbedaan tersebut menarik perhatian peneliti untuk mengetahui dan memahami respons masyarakat terhadap program bantuan layanan mobil siaga desa yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

Instrumen penelitian yaitu peneliti sendiri, pedoman wawancara, catatan lapangan dan alat pendukung (Arik Ariyani, et al 2016). Analisis data yang digunakan adalah analisis data model (Miles et al 2014) menjelaskan ada 4 tahap yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan kesimpulan. Miles dan Hubermen menyatakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan pada setiap tahapan penelitian sampai selesai (Fikri, et al 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi mengacu pada tindakan memperkenalkan nilai baru atau meningkatkan dan mengubah produk atau layanan yang sudah ada menjadi produk atau layanan baru, termasuk dalam kategori layanan sama yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Barang atau jasa tersebut dimaksudkan untuk disalurkan kepada pengguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan sebelumnya. Lebih lanjut, studi ini menemukan bahwa pemerintah Kabupaten

Bojonegoro sengaja melakukan upaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik baik di bidang sarana prasarana maupun fungsi sosial, dengan tujuan untuk memberikan nilai tambah.

Terciptanya mobil siaga desa salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. Diperkenalkannya layanan baru khusus diperuntukkan bagi masyarakat pedesaan tidak lepas dari upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam mendorong inovasi. Program yang dinamakan mobil siaga desa diresmikan oleh Bupati Bojonegoro. Kesediaan transportasi publik tahapan dari penyediaan jasa pelayanan publik khususnya bagi masyarakat pedesaan yang membutuhkan pertolongan ketika terjadi masalah kondisi darurat, masyarakat yang tinggal di pedesaan sering kali mengandalkan transportasi minim seperti sepeda motor untuk mengantar anggota keluarga ke rumah sakit. Mereka menyadari bahwa mengangkut pasien dengan sepeda motor mempunyai risiko terjatuh, namun mereka tetap melakukannya karena terbatasnya pilihan transportasi. Dalam penanganan ini Pemerintah Kabupaten Bojonegoro memberikan program inovasi layanan mobil siaga di setiap Desa di Kabupaten Bojonegoro.

Mobil yang diperuntukkan bagi desa ini bertanggungjawab dalam melaksanakan program besar Kabupaten Bojonegoro, khususnya menjamin pemerataan akses layanan transportasi bagi seluruh warga. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memastikan masyarakat desa di Bojonegoro dapat mengakses transportasi yang aman dan nyaman tanpa kesulitan. Hal ini akan memungkinkan mereka untuk memanfaatkan fasilitas transportasi yang disediakan oleh pemerintah kabupaten. Program mobil siaga desa telah berjalan sejak tahun 2022 hingga saat ini. Layanan ini dirancang khusus untuk mengangkut calon penumpang dari rumahnya atau sebaliknya, memastikan mereka mencapai tujuan yang dituju sesuai kesepakatan saat memesan layanan mobil siaga desa. Penggunaan fasilitas mobil siaga desa diberikan tanpa dipungut biaya apa pun kepada pengguna jasa. Layanan ini dapat dipesan melalui nomor petugas atau sopir pengemudi mobil siaga desa.

Inovasi Produk

Inovasi produk layanan yaitu perubahan bentuk atau layanan dan desain produk yang lama ke bentuk dan desain yang baru. Awal mula pengadaan inovasi mobil siaga desa merupakan bagian dari dukungan pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam rangka peningkatan dan pengembangan kemasyarakatan melalui kegiatan bantuan keuangan kepada desa. Menurut sekretaris Dinas Sosial Nuriski Imandari, S.Kom, MM,"*sejalan dengan program pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam pemberian bantuan keuangan kepada desa, desa diberikan kekuasaan untuk pembelian mobil siaga desa yang tujuannya terkait dengan kendaraan yang disediakan untuk desa. Diharapkan pemerintah desa mampu meningkatkan peran dan fungsi pelayanan kepada masyarakat melalui kesiapsiagaan desa dalam menghadapi kondisi kedaruratan sosial*". (Hasil wawancara 14 November 2023).

Program layanan mobil siaga desa adalah bentuk produk baru yang diciptakan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui kebijakan Bupati Bojonegoro. Sebelumnya setiap desa yang berada di Kabupaten Bojonegoro belum memiliki produk yang serupa. Produk sebelumnya adalah ambulans puskesmas dapat

diakses oleh masyarakat umum dan seluruh lapisan masyarakat di setiap kecamatan. Layanan yang lebih terspesialisasi belum ditawarkan.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat desa di Kabupaten Bojonegoro khususnya saat terjadi kondisi darurat, kemudian layanan baru dibuat dan diberi nama program Mobil Siaga Desa. Dari hasil wawancara dengan masyarakat desa yang pernah menggunakan layanan mobil siaga desa Drajat, Halil mengatakan, “*saya sangat senang dan puas dengan respons sopir petugas mobil siaga desa yang mengantar jemput saya, setiap satu bulan sekali kalau mau cuci darah atau berobat ke RSUD Sosodoro Djatikoesomo Bojonegoro selalu menggunakan mobil siaga*”. (Wawancara tanggal 7 November 2023).

Dari penjelasan di atas inovasi layanan mobil siaga desa merupakan produk layanan baru dari pemerintah Kabupaten Bojonegoro, terbukti memberikan dampak positif dan manfaat bagi warga yang membutuhkan transportasi ketika terjadi kondisi kedaruratan sosial.

Inovasi Proses

Inovasi proses pelayanan merupakan inovasi kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk inovasi. Pengadaan kendaraan mobil siaga desa merupakan sebuah pembaharuan inovasi. Inovasi proses yang dimaksud yaitu upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkup desa. Menurut sekretaris Dinas Sosial, “*petunjuk teknis operasional mobil siaga desa belum disusun oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro sehingga semuanya diserahkan kepada pemerintah desa terkait dengan proses pelaksanaannya*”. (Hasil wawancara pada tanggal 14 November 2023).

Fasilitas dan struktur organisasi penanggung jawab dalam pelaksanaan mobil siaga desa yaitu seluruh jajaran pemerintah desa termasuk petugas atau sopir pengemudi layanan mobil siaga dengan penanggung jawab utama Kepala Desa. Pembiayaan pelaksanaan pelayanan mobil siaga disusun pada APBDesa melalui musyawarah perencanaan anggaran biaya desa yang meliputi rencana kebutuhan dasar penggunaan kendaraan seperti bahan bakar, perawatan, uang saku sopir pengemudi. Sehingga layanan mobil siaga desa tidak ada pungutan biaya atau gratis bagi masyarakat desa yang membutuhkan bantuan dalam kondisi darurat. Dari hasil wawancara dengan masyarakat desa yang pernah menggunakan layanan mobil siaga Desa Sumberoto, Rasipan menjelaskan, “*sangat membantu karena mobil siaga desa ini gratis yang dulunya harus menyewa mobil sekarang sudah disediakan oleh pemerintah, saya menggunakan mobil siaga setiap seminggu sekali untuk terapi dan berobat ke RSUD Sumberrejo*”. (Hasil wawancara 8 November 2023).

Berdasarkan keputusan bupati tentang penerima bantuan keuangan khusus. Proses pengadaan mobil siaga desa disampaikan oleh BPKAD kepada Camat untuk diteruskan kepada desa dengan tembusan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan perangkat daerah yang membidangi. Dari hasil penelitian di empat desa berbeda di setiap kecamatan di Bojonegoro yang meliputi Desa Bakung Kecamatan Kanor, Desa Drajat Kecamatan Baureno, Desa Jatigede Kecamatan Sumberrejo, dan Desa Sumberoto Kecamatan Kepohbaru. Menurut sekretaris desa mengatakan, “*proses penyaluran penerima bantuan mobil siaga dengan cara yaitu pemerintah desa*

mengajukan permohonan dan proposal penyaluran kepada bupati berdasarkan Keputusan Bupati tentang penetapan penerima melalui perangkat daerah yang membidangi yaitu Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro". (Hasil wawancara pada tanggal 6-18 November 2023).

Berdasarkan hasil penjelasan di atas mengenai inovasi proses layanan mobil siaga desa. Pemerintah desa diberikan kekuasaan untuk membuat dan menetapkan peraturan tetap yang mengatur pedoman teknis operasional program mobil siaga desa. Peraturan tersebut menjadi pedoman pelaksanaan kebijakan dan memudahkan pemerintah dalam mengambil tindakan jika terjadi pelanggaran program mobil siaga desa.

Inovasi Metode

Inovasi metode layanan merupakan perubahan baru dalam cara pengguna layanan berinteraksi dan cara baru dalam memberikan layanan. Program mobil siaga desa adalah metode baru yang diperkenalkan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bidang transportasi.

Mobil siaga desa ini merupakan perubahan karena sebelumnya tidak ada pembaruan pada program ini yang tersedia, yang sebelumnya kesediaan ambulans di puskesmas dan rumah sakit belum bisa menjangkau secara menyeluruh bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan darurat. Mobil siaga desa dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat desa di Kabupaten Bojonegoro. Dari hasil wawancara dengan masyarakat desa yang telah menggunakan layanan mobil siaga desa Bakung, Irawati menjelaskan, "*adanya layanan mobil siaga sangat membantu, waktu itu kondisi mau melahirkan, begitu menghubungi melalui WhatsApp sopir langsung dijemput di rumah untuk rujukan ke RSI Muhammadiyah Sumberrejo.*" (Hasil wawancara pada tanggal 10 November 2023).

Metode pemesanan layanan mobil siaga desa secara langsung, setiap ada kegiatan sosial atau kejadian warga yang sakit bisa langsung menghubungi melalui nomor petugas mobil siaga desa, dengan bukti surat rujukan untuk ke rumah sakit, *check up*, dan berobat. Jika masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*, maka untuk menghubungi layanan mobil siaga desa dapat melalui RT yang bersangkutan kemudian di komunikasikan ke pemerintah desa dan ditindaklanjuti langsung oleh petugas mobil siaga desa dalam layanan antar jemput jika terjadi kondisi darurat. Menurut sekretaris desa, "*cara pemerintah desa memberikan informasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan mobil siaga desa yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat desa melalui musyawarah bersama dengan pihak perwakilan masyarakat seperti RT, RW, BPD lalu di informasikan kepada masyarakat desa oleh kepala wilayah atau RT. Sosialisasi juga diberikan melalui media sosial berupa grup WhatsApp masyarakat desa*". (Hasil wawancara pada tanggal 6-18 November 2023).

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro memberikan Bantuan Keuangan Khusus Desa (BKKD) untuk fasilitasi pemberian mobil siaga desa dan mendukung peran tugas dan fungsi desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menghadapi kedaruratan sosial seperti bencana, orang sakit, untuk kegiatan sosial, yang mana terkait dengan pelaksanaannya ada di desa. Setiap desa di Kabupaten Bojonegoro

diberikan kewenangan dalam membuat struktur organisasi pelaksana mobil siaga desa karena masing-masing desa mempunyai aturan sesuai dengan ADRT. Menurut sekretaris Dinas Sosial, *"fungsi dan manfaat penggunaan mobil siaga desa ini lebih ke arah umum, untuk kegiatan sosial kemasyarakatan, tetapi tetap mengutamakan kondisi darurat seperti ketika ada warga yang sakit dan kecelakaan"*. (Hasil wawancara pada tanggal 14 November 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas inovasi metode atau cara dalam pemesanan layanan mobil siaga desa ini dikatakan cukup mudah dipahami dan digunakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat yang ingin menggunakan mobil siaga desa.

Inovasi Strategi

Inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan, dan strategi atau alasan baru yang berbeda dengan kenyataan yang ada. Program mobil siaga desa yang diberikan oleh pemerintah kabupaten melalui kebijakan Bupati Bojonegoro menjadi salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah desa dan di apresiasi masyarakat. Program mobil siaga merupakan sebuah inovasi yang sudah muncul sejak tahun 2019. Namun, kebijakan atau program layanan mobil siaga desa yang direncanakan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro baru dilaksanakan di bulan Desember tahun 2022. Kebijakan tentang mobil siaga desa ini adalah salah satu inovasi atau program kebijakan yang hebat dan dapat diartikan program yang sangat berguna di bidang kesehatan dan sosial bagi masyarakat desa yang ada di Bojonegoro. Inovasi kebijakan program mobil siaga desa mendapatkan perhatian yang sangat besar dan disambut baik oleh beragam komunitas termasuk masyarakat Kabupaten Bojonegoro.

Kebijakan mobil siaga desa menyediakan atau memberikan layanan transportasi gratis kepada masyarakat khususnya masyarakat desa. Hasil wawancara dengan masyarakat desa yang pernah menggunakan layanan mobil siaga desa Jatigede, Sujiati menjelaskan, *"mobil siaga sangat memudahkan saya ketika ingin berobat ke RSI Muhammadiyah Sumberrejo, dengan menggunakan mobil siaga lebih nyaman, aman dan tidak ada pungutan biaya"*. (Hasil wawancara pada tanggal 10 November 2023). Artinya kebijakan baru ini akan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Adanya kebijakan mobil siaga di setiap desa di Kabupaten Bojonegoro, masyarakat akan memiliki akses terhadap fasilitas pelayanan baru yang tersedia 24 jam. Namun sebagian orang tidak mengetahui cara penggunaan seperti belum mengetahui nomor petugas mobil siaga desa.

Dari penjelasan yang diberikan oleh masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan mobil siaga desa masyarakat mengaku tidak mengetahui kebijakan program mobil siaga desa dan masyarakat secara keseluruhan belum merasakan manfaat atau dampaknya. Sasaran dari kebijakan mobil siaga desa yaitu masyarakat menengah ke bawah, oleh karena itu, sosialisasi secara *online* kurang cocok digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum, terutama kepada masyarakat terpencil yang belum mengenal teknologi informasi modern. Penting bagi pemerintah desa untuk mensosialisasikan kebijakan ini agar seluruh masyarakat memahami apa itu kegunaan mobil siaga desa dan apa saja syarat-syarat penggunaan mobil siaga desa.

Berdasarkan penjelasan di atas inovasi strategi layanan mobil siaga desa sudah terlaksana dengan baik, namun belum semua lapisan masyarakat mengetahui kebijakan dan program ini, sehingga perlu adanya strategi dalam peningkatan komunikasi mengenai kebijakan ini terutama melalui sosialisasi. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah desa melalui media *online* kurang mendapatkan ketertarikan dari beberapa warga sebab tidak semua warga memahami teknologi modern.

Inovasi Sistem

Inovasi sistem yaitu interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Pelaksana inovasi program mobil siaga desa adalah Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro karena tujuannya adalah untuk kesiapsiagaan dalam kedaruratan sosial. Maka sesuai dengan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 30 tahun 2022 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 87 tahun 2020 tentang pedoman pengelolaan bantuan keuangan kepada desa yang bersifat khusus dari anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Bojonegoro. Menurut sekretaris Dinas Sosial, "*dimana dalam perubahan peraturan Bupati Bojonegoro tersebut ada peran Dinas Sosial dalam rangka penyelenggaraan sarana dan prasarana atau fungsi sosial sehingga Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro melaksanakan kegiatan pengadaan mobil siaga desa dan untuk pengadaannya diserahkan kepada desa melalui BKKD*". (Hasil wawancara pada tanggal 14 November 2023).

BKKD adalah bantuan yang diberikan untuk Pemdes, besaran serta penyalurannya ditentukan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Pemerintah desa memberikan layanan mobil siaga desa dengan sistem pinjam pakai kedaruratan sosial. Selain itu pemerintah desa telah memperkenalkan sistem transportasi gratis dan tidak dipungut biaya. Fenomena ini tentu membantu terutama bagi masyarakat pedesaan yang kurang mampu. Pasalnya, memakai angkutan lain seperti menyewa mobil dengan perlengkapan yang sebanding akan lebih mahal. Maka dengan adanya mobil siaga desa dapat mengurangi biaya atau digunakan untuk tujuan lain.

Mobil siaga ini diharapkan dapat mempercepat pelayanan medis pada sistem rujukan seperti rumah sakit atau puskesmas. Hal tersebut dibuktikan dan didukung dengan adanya mobil siaga desa setiap hari di Bojonegoro, setidaknya 5 hingga 10 mobil siaga desa diparkir di rumah sakit daerah maupun swasta. Bukan hanya rujukan rumah sakit di Bojonegoro saja namun layanan mobil siaga desa sudah sampai ke luar daerah seperti kota Surabaya dan Malang. Selain untuk memberikan transportasi kepada masyarakat setempat, mobil siaga memiliki tujuan meningkatkan pelayanan untuk masyarakat di desa terpencil khususnya di Kabupaten Bojonegoro.

Pemerintah daerah Kabupaten Bojonegoro memulai pelaksanaan inovasi layanan mobil siaga desa pada bulan Desember tahun 2022. Jenis layanan mobil siaga desa dilaksanakan oleh pemerintah desa, sesudah dengan adanya inovasi mobil siaga desa tentunya ada tambahan layanan dari pemerintah desa terkait pelayanan untuk mobil operasional desa dan sebagai mobil layanan untuk desa. Pada tahun 2022

pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah membagikan 386 unit mobil siaga desa di Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan penjelasan di atas inovasi sistem layanan mobil siaga desa atau perubahan dalam tata kelola pemerintah dapat dikatakan berhasil karena sistem layanan baru ini sangat membantu masyarakat desa. Penanggung jawab program mobil siaga tidak hanya pemerintah kabupaten namun pemerintah desa juga berperan secara langsung dan diberikan kekuasaan untuk menjalankan program layanan baru ini yaitu mobil siaga desa. Sehingga terciptanya kerja sama antar pemerintah kabupaten dan pemerintah desa yang dapat meningkatkan layanan transportasi publik di Kabupaten Bojonegoro.

Terdapat faktor yang mempengaruhi inovasi layanan mobil siaga desa di Kabupaten Bojonegoro. Pertama yaitu faktor pendukung inovasi layanan mobil siaga berasal dari dalam meliputi pemerintah desa mendukung dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menggunakan mobil siaga desa dalam hal pembiayaan dengan cara semua biaya pengoperasian mobil siaga dibebankan kepada pemerintah desa. Termasuk dalam memberikan fasilitas dan memberikan dukungan terutama bagi petugas mobil siaga dalam melayani kegawatdaruratan sosial. Sedangkan faktor pendukung eksternal meliputi masyarakat desa mendukung dengan adanya layanan ini karena mobil siaga desa sangat membantu saat terjadi kondisi darurat. Pihak lain yang berperan adalah semua petugas kesehatan dan juga sopir pengemudi mobil siaga desa yang mempermudah dan mempercepat layanan penggunaan mobil siaga desa bagi masyarakat.

Kedua yaitu faktor penghambat inovasi layanan mobil siaga desa berasal dari dalam meliputi ketersediaan dana yang membengkak karena seluruh pembiayaan seperti bahan bakar, perawatan, uang saku sopir pengemudi mobil siaga desa ditanggung oleh pemerintah desa melalui APBDesa. Sedangkan faktor penghambat dari luar adalah ketika ada warga desa yang datang secara bersamaan saat terjadi kondisi darurat.

Program pelayanan mobil siaga desa ini bisa disebut sebagai inovasi karena merupakan upaya menciptakan nilai baru dengan menciptakan nilai dari sesuatu yang belum ada sebelumnya. Di antara sekian banyak jenis dan kategori dalam teori inovasi, menurut Mulgan & Albury (Muluk, 2008) dalam konsep tipologi inovasi, program Mobil Siaga Desa masuk pada kategori inovasi produk atau layanan. Program tersebut dapat dikatakan sebagai inovasi produk atau layanan karena menghadirkan layanan transportasi publik yang dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bojonegoro mengakses kendaraan yang memadai, nyaman dan aman. Selain itu, program ini juga akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mempersiapkan desa menghadapi keadaan darurat sosial dan memperkuat peran serta fungsi pemerintah desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat desa. Upaya ini adalah bentuk pelayanan kepada masyarakat desa terhadap pelayanan publik yang disediakan pemerintah kabupaten Bojonegoro.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik merupakan sektor dimana inovasi paling sering diperkenalkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dari adanya persaingan antar instansi pemerintah di daerah dan pusat untuk mendapatkan inovasi produk selanjutnya sehingga menghasilkan banyak produk inovatif, baik produk jasa maupun produk inovasi. Hal serupa juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro dimana juga melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Bojonegoro. Inovasi produk berupa mobil siaga desa yang dihasilkan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Bojonegoro yang mengalami kondisi kedaruratan sosial. Tidak hanya aksesnya yang mudah, kendaraan darurat desa juga gratis. Selain mudah diakses mobil siaga desa juga tidak ada pungutan biaya. Layanan mobil siaga dapat di pesan melalui aplikasi WhatsApp. Adanya inovasi layanan transportasi publik berupa mobil siaga desa diharapkan bisa menjadi *role model* bagi daerah lain untuk memenuhi keperluan fasilitas umum kepada masyarakat desa yang membutuhkan transportasi ketika terjadi kondisi kedaruratan sosial.

Dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan mobil siaga pada beberapa poin penting penelitian telah terpenuhi dan dapat dikatakan jika layanan mobil siaga desa memberi kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan transportasi ketika terjadi kondisi kedaruratan sosial. Terdapat beberapa kendala yang perlu dikaji berdasarkan inovasi strategi dan kebijakan, namun upaya pemerintah desa harus lebih ditingkatkan lagi sebab ada beberapa warga yang belum mengetahui kebijakan mobil siaga desa. Sosialisasi yang dilaksanakan pemerintah desa melalui media *online* kurang mendapatkan ketertarikan dari beberapa warga sebab tidak semua warga memahami teknologi modern. Hal ini tidaklah menjadi hambatan bagi penyelenggaraan transportasi publik melalui mobil siaga desa tetap beroperasi. Kemudian dengan hasil dan pembahasan di atas sejak adanya inovasi layanan mobil siaga desa ini dinyatakan dapat meningkatkan pelayanan kedaruratan sosial di Kabupaten Bojonegoro. Hal tersebut dibuktikan dan didukung sekiranya ada 5 hingga 10 mobil siaga setiap harinya yang terparkir di rumah sakit swasta maupun rumah sakit rujukan daerah di Bojonegoro. Bukan hanya rujukan rumah sakit di Bojonegoro saja namun layanan mobil siaga desa sudah sampai ke luar daerah seperti kota Surabaya dan Malang.

Pemberian layanan mobil siaga desa kepada warga desa tentunya merupakan suatu inovasi yang layak dan patut dipertahankan dari segi kualitas maupun kuantitas layanan. Selain itu, masyarakat desa juga harus disadarkan akan penyediaan fasilitas ini untuk memastikan bahwa layanan yang ada jangan sampai tidak digunakan dengan optimal. Penelitian ini memiliki tujuan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik agar seluruh masyarakat Kabupaten Bojonegoro dapat menggunakan dan memperoleh manfaat dari inovasi baru berupa mobil siaga desa. Hal tersebut sebagai inovasi pemerintah Kabupaten Bojonegoro untuk memperbaiki kedaruratan sosial. Selain itu peneliti mengusulkan kajian mengenai implementasi, efektivitas dan evaluasi program mobil siaga desa untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023). *Mobil Siaga Desa di Bojonegoro Beri Manfaat Langsung ke Masyarakat.* Bojonegorokab.Go.Id. <https://bojonegorokab.go.id/berita/7116/mobil-siaga-desa-di-bojonegoro-beri-manfaat-langsung-ke-masyarakat>. Diakses tanggal 19 Oktober 2023
- Afifah. (2022). *Sosialisasi Mobil Siaga Desa, Bupati Bojonegoro: Beri Pelayanan Warga yang Butuh Bantuan.* Bojonegorokab.Go.Id. <https://bojonegorokab.go.id/berita/6750/sosialisasi-mobil-siaga-desa-bupati-bojonegoro-beri-pelayanan-warga-yang-butuh-bantuan>. Diakses tanggal 19 Oktober 2023
- Amber, M.; Broum, C.; Borum; S., N.; Coklat, A.; Kersey, S. & T. (2019). *Menciptakan budaya inovasi yang berkelanjutan.* <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2018.10.005%0A%0A>
- Arik Ariyani, Lely Indah Mindarti, M. N. (2016). Inovasi Pelayanan Publik. *JIAP FIA UB.*
- Creswell, J. . (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.*
- Elkesaki, R.'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Fatmasari, Muhammadiyah, & Parawangi, A. (2020). *Efektivitas Alokasi Dana Desa Dalam Program Pengadaan Ambulance.* 1, 31–42. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Fikri, A. M. S. K. B. (2016). Fenomena Kemiskinan Perkotaan (Urban Poverty) DI Yogyakarta : Kata Kunci: Kemiskinan Kota, Struktur, Respons Kebijakan. *Jurnal UNY*, 1–15.
- Fitri, U., Novandri, R., & Daya, S. (2022). *Implementasi Kebijakan Program Satu Desa Satu Ambulan.* 3.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Irianto, J., Natalisa, D., & Rodiyah, I. (2020). Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia. *International Journal Of Innovation, Creatvity and Change*, 13(11), 800–813. www.ijcc.net
- Jacobs, B., Men, C., Sam, O. S., & Postma, S. (2016). Ambulance services as part of the district health system in low-income countries: a feasibility study from Cambodia. *International Journal of Health Planning and Management*, 31(4), 414–429. <https://doi.org/10.1002/hpm.2285>
- Kementerian Sekretariat Negara. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.* 1–37. http://setkab.go.id/wp-content/uploads/2017/09/PP_Nomor_38_Tahun_2017.pdf
- Miles. M.B., & Huberman, M. A. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook (3rd ed).* SAGE Publications,Inc.
- Muluk. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah).* Malang: Bayumedia.
- Muluk, M. R. K., Pratama, M. R., & Muzaqi, A. H. (2021). The Landscape of Inclusive

Public Service Innovation in Indonesian Local Government. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 191(AICoBPA 2020), 474–479. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.090>

Muttaqin, H. F., & Wibowo, A. P. W. (2019). Designing an iot-based smart ambulance platform in cimahi city. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(6), 153–163.

Nalien, E. M., & Ilham, T. (2019). The Effect of Bureaucratic Reforms Implementation for Optimizing of Governance in Indonesia (Focus on the Public Service Innovation in Local Government Institutions). *International Journal of Kybernetology*, 3(2), 43–59. <https://doi.org/10.33701/ijok.v3i2.592>

Nirwana, N., & Irfadat, T. (2022). Implementasi Kebijakan Program Ambulance Desa Poja Kecamatan Sape Kabupaten Bima. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 1–8.

Nurcholis, H. (2011). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pembangunan Desa. *Jurnal Desentralisasi*, 11(2), 401–417. <https://doi.org/10.37378/jd.2013.2.401-417>

Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>

Sari, M. E. P., & Pratiwi, D. A. (2021). Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam. *Jurnal Trias Politika*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.33373/jtp.v5i1.2874>

Zakiyah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas Di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.