

INOVASI LAYANAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KELURAHAN TANJUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

Rita Nur Safitri* , Wahyu Subadi

ritanursafitri01@gmail.com ; wahyusubadi5@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi sebelum tahun 2023 masih dilaksanakan secara manual dan kondisi kantor sering di datangi oleh masyarakat yang ingin berurusan terkesan tidak efektif dan bolak balik sehingga membuang-buang waktu, tenaga dan biaya karena kurangnya informasi dari kelurahan terkait layanan apa saja diberikan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kemudahan apa saja yang di dapatkan masyarakat apabila ada inovasi pelayanan, baik itu di kalangan muda maupun tua. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection*, *Data Reduction*, *Data Display*, *Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan dalam melaksanakan pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah terlaksana.

Kata Kunci: Inovasi, Layanan, Pelayanan Publik

SERVICE INNOVATION IN IMPROVING SERVICES IN TANJUNG VILLAGE, TANJUNG TABALONG DISTRICT

Administrative services before 2023 are still carried out manually and office conditions are often visited by people who want to deal, which seems ineffective and goes back and forth, thereby wasting time, energy and money due to a lack of information from the sub-district regarding what services are provided. The aim of this research is to find out what conveniences the community gets if there is service innovation, both among young and old people. The research method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The data sources used in this research are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out using observation, documentation and interviews with 5 informants. The data analysis technique used in this research uses an interactive model to analyze research data, namely using Data Collection, Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verification. Based on the research results, it can be concluded that service innovation in implementing services in Tanjung Subdistrict has been implemented.

Keywords: *Innovation, Service, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai pada kebutuhan masyarakat.

Karena masyarakat pada hakikatnya adalah makhluk individu dan makhluk sosial, dikatakan makhluk sosial dikarenakan manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan individu lain untuk melengkapi semua kebutuhan hidupnya. Upaya dalam melengkapi semua kebutuhannya salah satunya pada sebuah pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai keperluan atau kebutuhan pada suatu organisasi, dan para pegawai pelayanan publik dapat dikatakan sebagai fasilitator, artinya para pemberi pelayanan harus memfasilitasi apa yang dibutuhkan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kode etik. Masyarakat sebagai pelayanan dari pelayanan publik memiliki sebuah kebutuhan dan harapan yang positif dalam kinerjanya yang dilakukan para pegawai pelayanan publik agar kinerja yang dilakukan oleh pelayanan publik itu profesional sesuai dengan apa yang harus dilakukannya sebagai pelayanan publik, agar masyarakat mendapatkan semua kebutuhannya sesuai dengan kebutuhan.

Upaya peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dimulai dengan menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Paling tidak, standar pelayanan meliputi persyaratan, alur atau mekanisme prosedur, tarif/biaya layanan, jangka waktu pelayanan, produk layanan, serta layanan Laporan/Pengaduan. "Kemudian, setelah selesai disusun jangan disimpan saja di laci meja Lurah atau staf. Pampang langsung di tempat-tempat yang dapat dilihat publik dengan mudah. Atau zaman sekarang, unggah ke website dan media-media sosial sebagai informasi," sambungnya. (Ombudsman, 2021).

Pelayanan publik berupa upaya tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kemudian timbul respon atau tanggapan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom, 2016). Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas (Kansil, 1988). Kelurahan Tanjung terletak di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi (Puspasari, 2019). Bila tidak terdapat hambatan, jangka waktu yang diperlukan dalam pemberian pelayanan sekitar 170 menit. Dengan jangka waktu tersebut membuat adanya antrian ditambah ruang tunggu yang tidak begitu luas menjadikan suasana kurang kondusif (Arvianty, 2020). Perbedaan utama dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada wilayah atau populasi yang menjadi objek penelitian.

Penelitian sebelumnya difokuskan pada Kelurahan Jagalan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sementara penelitian sekarang berfokus pada wilayah Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, serta hasil penelitian juga dapat berbeda karena pertanyaan yang diajukan kepada responden dan hasil analisis data yang digunakan oleh peneliti.

Fenomena ini juga terjadi di Kabupaten Tabalong tepatnya pada Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung. Pelayanan Administrasi sebelum tahun 2023 masih dilaksanakan secara

manual dan kondisi kantor sering di datangi oleh masyarakat yang ingin berurusan terkesan tidak efektif dan bolak balik sehingga membuang-buang waktu, tenaga dan biaya karena kurangnya informasi dari kelurahan terkait layanan apa saja diberikan. Terlebih masyarakat yang ingin mendapatkan informasi maupun layanan administrasi membutuhkan waktu 1 sampai 2 hari, terutama hanya menanyakan persyaratan dan pengumpulan berkas saja (Kelurahan Tanjung, 2023).

Permasalahan ini menjadi suatu dasar bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia (Makmur, 2015).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut di atas mendorong peneliti agar melakukan penelitian terhadap Kelurahan Tanjung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada Inovasi layanan dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dengan era teknologi yang semakin maju.

Maka berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada inovasi dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui kemudahan apa saja yang di dapatkan masyarakat apabila ada inovasi pelayanan, baik itu di kalangan muda maupun tua.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Dalam penelitian (Rohmah, 2023) dengan judul “Inovasi Pemerintahan Desa Digital Di Sambirejo Kecamatan Prambanan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan Pemerintahan Kelurahan Sambirejo telah melakukan inovasi pemerintahan berbasis elektronik dengan beberapa aplikasi dan produk elektronik yang sudah berjalan. Adapun konsep yang diselenggarakan Pemerintahan Kelurahan Sambirejo dalam Pembangunan Desa Digital salah satunya adalah Smart Government, dimana terdiri dari aplikasi dan *website*. Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis digital ini memudahkan pelayanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik khususnya administrasi dan mempermudah mendapatkan data. Selain itu, dengan adanya *website* desa maka mempermudah Pemerintahan dalam mempromosikan potensi yang ada di desa.
2. Dalam penelitian (Irawan, 2023) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi “Jeletik Mempesona” Pada Kelurahan Jeletik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka”. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Jeletik Mempesona memberikan keuntungan berupa efisiensi baik waktu maupun efisiensi biaya yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun dirasakan oleh pihak Kelurahan Jeletik. Hal ini dikarenakan sistem online pada aplikasi Jeletik Mempesona yang membuat informasi cepat terdampai dan dapat ditindak dengan cepat.
3. Dalam penelitian (Endira, 2020) dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto”. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan berbasis *android* berupa aplikasi SemPelMas diterapkan sejak bulan Desember 2018 cukup mengundang respon positif dari masyarakat dimana terlihat jumlah pengakses yang cukup banyak. Inovasi aplikasi SemPelMas cukup berjalan lancar dan

- mampu meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
4. Dalam penelitian (Djamrut, 2015) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. Hasil penelitian menunjukkan di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi Pelayanan publik dapat dilihat dari rehabilitasi ruang publik, Kecamatan Sungai Kunjang melakukan pembenahan unit pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
 5. Dalam penelitian (Bella, 2019) dengan judul “*Administrative Service Innovation and Village Community Satisfaction In The Era Of The Covid-19 Pandemic*”. Hasil penelitian mengungkapkan Pemerintah Desa Lambagsari melakukan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan administrasi keliling dan pelayanan administrasi jemput bola. Inovasi pelayanan yang dilakukan ternyata tidak signifikan berdampak pada nilai kepuasan masyarakat. Masyarakat lebih memilih layanan konvensional dengan datang langsung ke kantor desa.

KERANGKA TEORI

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Mulyasa, 2008) Hasil belajar adalah prestasi belajar siswa secara keseluruhan yang menjadi indikator kompensasi dan derajat perilaku yang bersangkutan. Sedangkan menurut (Mudjiono, 2006) Hasil belajar adalah hasil yang dicapai dalam bentuk angka-angka atau skor setelah diberikan tes hasil belajar pada setiap akhir pembelajaran.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut (Syafiie, 2003) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biaya relatif lebih rendah
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c. Mutu yang diberikan relatif bagus

Menurut (Mukarom, 2016) untuk pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo, 2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan (Dewanti, 2014).

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2008), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku yang sopan.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena

menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

- e. Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

2. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarak jauh sangat baik karena faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu (Moenir, 2008) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit

kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Inovasi Layanan

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

Berdasarkan pengertian tersebut, (Robbins, 1994) lebih memfokuskan pada tiga hal utama yaitu:

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi di bidang pendidikan.

3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

(Albury, 2003) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruan nya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak di ikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadiran nya.

Faktor Penunjang Inovasi

Faktor Penunjang Inovasi Menurut (M, 2003) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

- 1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- 2) Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- 3) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
- 4) Tersedianya sarana dan prasarana.
- 5) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Tahapan dalam Proses Inovasi

(De Jong, 2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

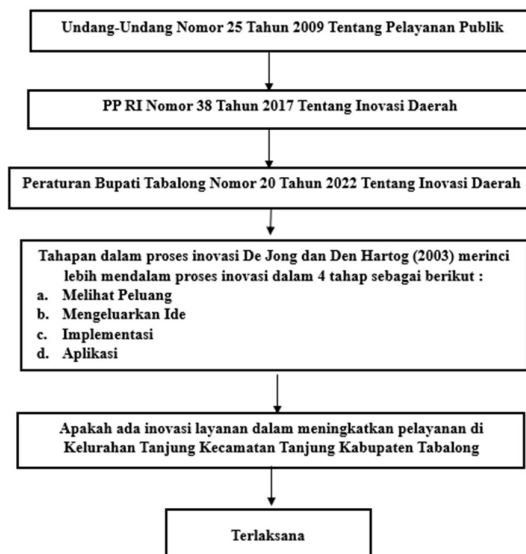
- 1) Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
- 2) Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan

keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

- 3) Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.
- 4) Aplikasi. Dalam fase ini meliputi perilaku karyawan yang ditujukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru. Hal ini berkaitan dengan membuat inovasi dalam bentuk proses kerja yang baru ataupun dalam proses rutin yang biasa dilakukan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut (Moleong, 2010) Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia

yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti yang semuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif yang didefinisikan sebagai standar operasional prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang tertentu serta bisa juga dari perilaku yang diamati. Yang bertujuan menggambarkan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang diteliti. Ada berbagai metode yang digunakan, metode yang dipilih peneliti harus sesuai dan berhubungan dengan prosedur.

Sumber Data

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2008) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut (Sugiyono, 2008) merupakan data yang diperoleh peneliti atau pengumpul data secara tidak langsung. Dikatakan tidak langsung karena data diperoleh melalui perantara, yaitu bisa lewat orang lain, ataupun lewat dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa teknik dengan maksud untuk mendapatkan data yang lengkap guna menunjang permasalahan yang nantinya dapat mendukung keberhasilan dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik

pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang rinci.

2. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2016) bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkeinginan dengan perilaku manusia, proses kerja dan bila responden yang di amati tidak terlalu besar. Pada penelitian ini, peneliti turun secara langsung untuk mengamati lingkungan dan aktivitas di Kelurahan Tanjung.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik mencari data yang berkenaan dengan hal hal yang berupa catatan atau transkrip, buku seperti buku mengenai pemerintah desa, desa wisata dan surat kabar, majalah dan lainlain. Dokumen sendiri bisa berbentuk tulisan-tulisan peneliti terdahulu, gambar mengenai lokasi dan juga kondisi Desa, atau karya-karya dari seseorang. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dokumentasi kegiatan dari sinergi yang dilakukan oleh pemerintah desa dan swasta serta 61 data lainnya yang mendukung.

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan memanfaatkan data-data yang sudah ada, literatur terkait dengan penelitian baik dari buku, catatan harian, jurnal, dokumen, dokumentasi foto, video dan literatur lainnya yang dianggap penting. Dokumentasi sendiri yang dilakukan penulis untuk memastikan apakah penelitian telah dilakukan.

Informan

Key informan dalam penelitian ini terdapat 5 responden yaitu:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Lurah Kelurahan Tanjung	1
2	Kasi Pemeritahan Kelurahan Tanjung	1
3	Staff Administrasi Kelurahan Tanjung	1
4	Masyarakat Kelurahan Tanjung	2

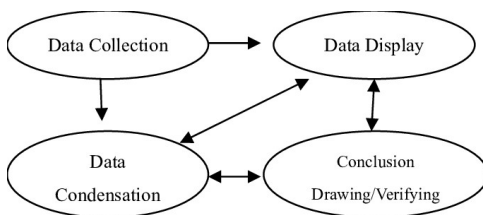
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam peneliti ini adalah analisis data interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Menurut (Moleong, 2010), “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Berikut adalah penjelasan analisis data yang dikemukakan oleh (Huberman, 2014)

Gambar 2 Teknik Analisis Data



Sumber: (Huberman, 2014)

1. Data Collection

Peneliti dalam hal ini mengumpulkan tiga teknik pengumpulan data yakni Observasi (pengamatan) yang dilakukan berupa pengamatan terhadap sinergi antara pemerintah desa dan swasta. Adapun pengamatan dilakukan dengan cara mencatat hasil dari kegiatan sinergi yang dilakukan antara pemerintah desa dan swasta dalam pengembangan desa wisata

sebagai upaya peningkatan ekonomi masyarakat lokal. Interview (wawancara) yang dilakukan berupa pertanyaan yang disediakan sebelumnya oleh peneliti dan juga beberapa pertanyaan yang spontan yang dilakukan untuk memperjelas data yang diinginkan sehingga hasil yang didapat lebih terperinci.

2. Data Condensation

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, data tersebut kemudian ditelaah. Data kasar yang telah ditemukan dilakukan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, dan ditransformasi menjadi rangkuman, tabel, maupun gambar disesuaikan dengan fokus dalam penelitian ini,yaitu bagaimana sinergi antara pihak swasta dengan pemerintah desa untuk mengembangkan taman menanti laburan.

3. Data Display

Penyajian data adalah sebuah bentuk analisis yang berisi tatanan yang teratur dari informasi yang didapatkan sehingga mempermudah dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Data yang disajikan adalah dalam bentuk teks. Agar dapat menyajikan data dengan baik serta dapat menuju analisis kualitatif yang kuat maka data yang disajikan dapat berupa gambar atau foto yang didapatkan di lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Melihat Peluang

a. Hal Baru di Kelurahan Tanjung: Inovasi layanan di Kelurahan Tanjung sudah menunjukkan kemajuan dengan diperkenalkannya ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara, para petugas telah mengidentifikasi dan menerapkan hal-hal baru yang terkait dengan pelayanan dan kegiatan sosial, yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

b. Pelaksanaan Pelayanan Berbasis Online: Pelayanan berbasis online di Kelurahan

Tanjung telah diimplementasikan melalui penggunaan aplikasi WhatsApp otomatis, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. Inovasi ini mencerminkan upaya Kelurahan Tanjung untuk mengikuti perkembangan teknologi, sehingga layanan menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

- c. **Regulasi Pengembangan Melalui Website:** Pengembangan regulasi E-government melalui website di Kelurahan Tanjung belum terlaksana sepenuhnya karena website kelurahan yang sudah dibuat oleh Dinas Kominfo belum aktif digunakan. Sebagai gantinya, Kelurahan Tanjung memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube untuk memberikan informasi secara transparan dan memudahkan masyarakat dalam memantau berbagai kegiatan dan program pembangunan di kelurahan.
2. **Mengeluarkan Ide**
 - a. **Inovasi Pelayanan di Kelurahan Tanjung:** Inovasi pelayanan di Kelurahan Tanjung, yang dikenal sebagai Lakatan Dari Rusa (Layanan Kelurahan Tanjung Dari Rumah Saja), telah berhasil diimplementasikan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Inovasi berbasis digital ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai permohonan surat dan layanan lainnya secara online melalui WhatsApp otomatis, menunjukkan komitmen Kelurahan Tanjung dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan.
 - b. **Konsep Inovasi Pelayanan:** Konsep inovasi pelayanan di Kelurahan Tanjung difokuskan pada kemudahan akses dan keberlanjutan, dengan layanan digital yang dirancang untuk dapat digunakan oleh berbagai kalangan, baik muda maupun tua. Layanan ini terus diperbarui secara berkala untuk memastikan keefektifan dan

relevansinya, serta disosialisasikan melalui ketua RT untuk memastikan informasi tersebar luas di masyarakat. Konsep ini menunjukkan komitmen Kelurahan Tanjung untuk memberikan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang sibuk.

3. Implementasi

- a. **Inovasi Layanan Mudah Dipahami:** Inovasi layanan di Kelurahan Tanjung, terutama melalui program Lakatan Dari Rusa, telah diterima dengan baik oleh masyarakat karena kemudahan dalam penggunaannya. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan, serta keterlibatan ketua RT dalam mengenalkan inovasi ini kepada warga, memastikan bahwa masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan tersebut dengan efektif. Oleh karena itu, inovasi layanan dalam meningkatkan kemudahan akses pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah terlaksana dengan baik.
- b. **Waktu Layanan Setelah Adanya Inovasi:** Implementasi inovasi Lakatan Dari Rusa di Kelurahan Tanjung telah berhasil mempercepat waktu layanan. Penggunaan WhatsApp otomatis sebagai media utama layanan sangat efektif karena merupakan aplikasi yang familiar dan sering digunakan oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat dapat menyelesaikan urusan administratif dengan lebih cepat tanpa harus menghabiskan banyak waktu. Dengan demikian, inovasi layanan dari segi waktu pelayanan sudah terlaksana dengan baik.
- c. **Mempermudah Proses Administrasi dan Efisiensi Publik:** Inovasi Lakatan Dari Rusa juga telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam proses administrasi dan meningkatkan efisiensi publik di Kelurahan Tanjung. Masyarakat tidak lagi perlu bolak-balik ke kantor kelurahan, yang menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, kelengkapan informasi yang tersedia melalui layanan WhatsApp otomatis

memastikan bahwa warga dapat mengurus berbagai keperluan administratif dengan lebih mudah dan cepat. Dengan ini, inovasi layanan dalam mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi publik sudah terlaksana dengan baik.

4. Aplikasi

- a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat: Berdasarkan wawancara dengan informan, inovasi Lakatan Dari Rusa sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Tanjung. Masyarakat yang sibuk, baik karena pekerjaan maupun tanggung jawab lainnya, merasa terbantu dengan layanan ini, karena memungkinkan mereka untuk menyelesaikan urusan administratif tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Dengan demikian, inovasi layanan ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.
- b. Aplikasi Lain yang Dikembangkan: Saat ini, Kelurahan Tanjung hanya memiliki satu inovasi layanan, yaitu Lakatan Dari Rusa. Belum ada aplikasi lain yang dikembangkan untuk melengkapi atau memperluas layanan tersebut. Meskipun demikian, inovasi yang ada telah berjalan dengan baik dan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, inovasi layanan dari segi aplikasi yang dikembangkan sudah terlaksana sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Adapun terdapat rekapitulasi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di Kelurahan Tanjung mengenai Inovasi Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan. Dengan adanya rekapitulasi ini peneliti memberikan Kesimpulan hasil penelitian berbentuk tabel. Rekapitulasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Aspek	Indikator	Hasil
-------	-----------	-------

Melihat Peluang	Hal-hal baru di Kelurahan Tanjung	Terlaksana
	Pelaksanaan pelayanan berbasis <i>online</i>	
	Regulasi pengembangan <i>E-Government</i> melalui <i>website</i>	
Mengeluarkan Ide	Inovasi yang terdapat di Kelurahan Tanjung	Terlaksana
	Konsep Inovasi Layanan yang dimunculkan	
Implementasi	Kemudahan pelayanan	Terlaksana
	Ketepatan waktu yang diperlukan	
	Mempermudah proses administrasi dan efisiensi	
Aplikasi	Sesuai dengan kebutuhan Masyarakat	Terlaksana
	Aplikasi di luar yang dikembangkan	

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah terlaksana.

Pembahasan

Untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Adakah Inovasi Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan di Kelurahan Tanjung maka peneliti akan menganalisis semua data yang diperoleh dari hasil penelitian seperti yang peneliti sajikan pada hasil penelitian tersebut:

1. Melihat Peluang

Dengan hasil wawancara mengenai melihat peluang yang dilakukan oleh Kelurahan Tanjung dalam melaksanakan pelayanan sudah terlaksana, hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah menggunakan pelayanan berbasis online dengan aplikasi *whatsapp* otomatis yang artinya di dalam aplikasi ini sudah secara otomatis menginformasikan mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang diperlukan untuk melakukan pelayanan yang diinginkan. Melihat peluang yaitu untuk mengidentifikasi kesempatan-kesempatan dalam memperbaiki pelayanan yang ada.

Menurut (De Jong, 2003) bahwa dalam melakukan inovasi pelayanan maka hal pertama yang diperlukan yaitu peluang, peluang dapat berawal dari ketidak kongruenan dan diskontinuitas yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan pola yang diharapkan. Dengan adanya peluang ini maka pegawai Kelurahan Tanjung mampu memberikan aplikasi untuk mempermudah layanan di Kelurahan Tanjung yaitu berupa layanan berbasis *online*. Selain mempermudah layanan untuk Masyarakat, pegawai pemerintahan Kelurahan Tanjung juga mampu melakukan pelayanan dengan mudah dan tepat waktu.

2. Mengeluarkan Ide

Dari hasil wawancara di Kelurahan Tanjung dalam mengeluarkan ide dikategorikan sudah terlaksana karena dapat dibuktikan bahwa pegawai Kelurahan sudah memiliki layanan berbasis online yaitu aplikasi *WhatsApp* otomatis yang bernama Lakatan Dari Rusa (Layanan Kelurahan Tanjung Dari Rumah Saja), Dimana di aplikasi ini secara otomatis sudah memberikan persyaratan-persyaratan berkas apa saja yang diperlukan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diinginkan, sehingga Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Kelurahan Tanjung, tetapi cukup memberikan (memfoto) berkas-berkas yang diperlukan melalui aplikasi *WhatsApp*,

Menurut (De Jong, 2003) mengeluarkan ide adalah tahapan yang membahas dalam melihat peluang serta bagaimana mengembangkan ide-ide. Kunci dalam mengeluarkan ide adalah mengombinasikan dan merorganisasikan konsep sebelumnya untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan kepada Masyarakat.

Layanan berbasis Online melalui *WhatsApp* dalam program Lakatan dari Rusa dikembangkan dengan mengacu pada kegiatan Kelurahan Tanjung yang berkaitan dengan interaksi pada Masyarakat berupa mempermudah Masyarakat dalam melakukan

pelayanan tanpa harus ke kantor Kelurahan. Kelurahan Tanjung mengembangkan program dengan mengombinasikan dan mengorganisasikan dengan fitur unggulan aplikasi berbasis *online*. Inovasi program Lakatan Dari Rusa ini mendapatkan respon yang positif bagi seluruh Masyarakat di Kota Tanjung.

3. Implementasi

Dari hasil wawancara di Kelurahan Tanjung menunjukkan bahwa implementasi pelayanan telah terlaksana dengan baik, terbukti dari inovasi layanan yang dilakukan pegawai kelurahan secara efektif dan efisien. Program "Lakatan Dari Rusa" melibatkan sektor publik, termasuk pemerintah, masyarakat, dan pegawai Kelurahan Tanjung. Masyarakat memberikan respons positif terhadap program ini karena kemudahan mekanisme pelaporannya. Aplikasi yang digunakan menjadi terobosan yang mempermudah masyarakat dalam berbagai layanan, serta menjadi wadah untuk menyampaikan saran, masukan, dan pertanyaan tanpa harus datang ke kantor kelurahan.

Pelayanan berbasis online ini merupakan terobosan yang bisa menjadi role model karena memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang cukup duduk di rumah untuk menyampaikan atau mengakses layanan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (De Jong, 2003), yang menyatakan bahwa implementasi adalah proses melihat peluang dan menjalankan ide-ide inovasi yang telah disepakati sebelumnya. Implementasi inovasi dapat menentukan keberhasilan sebuah inovasi, apakah bermanfaat atau tidak. Aplikasi online melalui *WhatsApp* otomatis dalam program "Lakatan Dari Rusa" dinilai sebagai inovasi yang bermanfaat karena memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi di era digital untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat Kelurahan Tanjung.

4. Aplikasi

Dari hasil wawancara di Kelurahan Tanjung dalam menjalankan aplikasi guna menunjang pelayanan sudah terlaksana, karena dapat dibuktikan bahwa dengan adanya aplikasi inovasi ini sangat sesuai yang dikarenakan masyarakat di Kelurahan Tanjung yang memiliki kesibukan masing-masing sehingga dengan adanya penerapan aplikasi berbasis *online* program Lakatan Dari Rusa ini akan mempermudah masyarakat dalam mempermudah pelayanan administrasi.

Menurut (De Jong, 2003), aplikasi berbasis *online* ini merupakan suatu cara untuk mempermudah alur pelayanan, seperti halnya di Kelurahan Tanjung menggunakan program Lakatan Dari Rusa juga mempunyai alur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil penyajian data di atas aplikasi berbasis *online* melalui *WhatsApps* program Lakatan Dari Rumah ini sangat mudah dan cepat, kesederhanaan alur sudah terlaksana dan tidak berbelit-belit.

Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh (De Jong, 2003) bahwa faktor keberhasilan inovasi layanan di pemerintahan adalah suatu peningkatan kompetensi di semua fungsi, dan keseimbangan serta koordinasi diantara fungsi-fungsi tersebut. Faktor yang mempengaruhi inovasi seperti halnya kemampuan untuk menarik dan mempertahankan, komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komunikasi internal dan eksternal, serta kepuasan Masyarakat dalam membangun hubungan masyarakat yang lebih efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohmah, 2023), (Irawan, dkk, 2023), (Arvianty, 2020), (Djamrut, 2015), dan (Irawan, 2023) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa inovasi layanan dalam melaksanakan pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah terlaksana.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan dan pembahasan hasil dari penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi layanan dalam melaksanakan pelayanan di Kelurahan Tanjung sudah terlaksana.

SARAN

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Melihat layanan yang sudah dijalankan dengan baik, maka Kelurahan Tanjung harus tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan layanan di Kelurahan Tanjung. Mungkin bisa dibuatkan aplikasi Lakatan Dari Rusa. Sehingga memudahkan Masyarakat, karena Masyarakat sekarang lebih mudah menggunakan aplikasi daripada *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : PT Elex Media.
- Arvianty, E. &. (2020). Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto.
- Bella, P. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 70-77.
- De Jong, J. &. (2003). *Leadership as a determinant of innovative behavior: A Conceptual framework*.
- Dewanti, d. a. (2014). Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Samarinda ulu. *eJurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota

- Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1472-1486.
- Endira, A. (2020). Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. *Journal Publika*.
- Huberman, M. . (2014). *Qualitatif Data Analysis*. Jakarta: UI Press.
- Irawan, R. S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jeletik Mempesona" Pada Kelurahan Jeletik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial*, 133-141.
- Kansil, C. (1988). *Desa Kita Dalam. Peraturan Tata Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia. .
- M, R. E. (2003). *Communication Technology: The New media in Society*. New York: The Free Press.
- Makmur, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT. Refika.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Mudjiono. (2006). *Belajar dan Pembelajaran. : .* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mukarom, Z. M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyasa, E. (2008). *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan. Menyenangkan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman. (2021, November 4). *Ombudsman Banten: Kelurahan adalah wajah pelayanan pemerintah*. Retrieved from Ombudsman Ri: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-banten-kelurahan-adalah-wajah-pelayanan-pemerintah>
- Puspasari, B. &. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, , 70-77.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih. Bahasa Jusuf Udaya*. Jakarta: Arcan.
- Rohmah, L. S. (2023). Inovasi Pemerintahan Desa Dalam Pembangunan Desa Digital Di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Prambanan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Galuh, Ciamis, indonesia, I*, 55-171.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.