BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban negara yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Negara bertindak sebagai penyelenggara, sementara warga negara berperan sebagai penerima manfaat dari layanan tersebut. Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah perlu mendapatkan perhatian serius karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan publik dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan di suatu daerah, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ada. Dalam hal ini, pemerintah berfungsi sebagai penyedia layanan, yang pada dasarnya tidak hanya melayani kepentingan diri sendiri, tetapi juga masyarakat, dengan tujuan menciptakan kenyamanan dalam proses administrasi kependudukan.[1]

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat perlu mengikuti perkembangan zaman, karena layanan ini adalah suatu kegiatan yang harus terus diperbarui dan dilaksanakan secara berkesinambungan setiap hari. Hal ini bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus bersikap adaptif dan kreatif dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah

[1] Pradana Ridzki. (2023). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan semampir Pemerintah Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2 No. 3. Hlm 212-213.

dengan menciptakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang merupakan tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.[2]

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini juga ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan inovasi atau pembaruan agar sejalan dengan perkembangan zaman, serta kemajuan pesat dalam bidang informasi dan komunikasi. Permintaan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai upaya perbaikan guna memenuhi harapan tersebut. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah menciptakan pelayanan yang inovatif, yang dapat terwujud melalui adanya inovasi dalam pelayanan publik.

---

[2] Rizqullah, M. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SIDA'KAM Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotowaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah. (Disertasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).Vol.3. No.1. Hlm 1-2

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi didefinisikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan baru atau metode baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi dalam sektor publik tidak selalu berfokus pada penemuan baru, melainkan lebih pada perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan yang sudah ada, seperti menginovasi proses pelayanan tanpa mengubah produk yang dihasilkan.[3]

Inovasi adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi perkembangan dan kemajuan suatu sistem pemerintahan. Pemerintah berusaha menemukan berbagai inovasi untuk memenuhi tuntutan dan mengikuti perkembangan zaman.[4] Inovasi tidak hanya sebatas pembangunan dan pembaruan, tetapi juga mencakup pemanfaatan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, layanan, dan jasa.[5]

Inovasi dalam pelayanan publik adalah kunci untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan terus berinovasi, pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang lebih baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam rangka

---

[3] Erick S. Holle. (2011). "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service", *Jurnal Sasi*, Vol. 17 No.3. Hlm.19.
[4] Anjani, Sitna Hajar Malawat. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol. 6 no.2. Hlm. 165-166.
[5] Susanto. *60 Management gems* dalam Syamsuddin, Rahman, and Muhammad Ikram Nur Fuady. (2020). Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan serta Inovasi Daerah di Kota Palopo. *Jurnal Wawasan Yuridika* Vol.4 No.1. Hlm. 68.

menerapkan desentralisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat serta daerahnya.[6]

Dengan adanya inovasi pelayanan publik di pemerintahan maka, kualitas hidup dan akses bagi masyarakat akan semakin meningkat. Tentu saja termasuk pemerintahan tingkat terendah seperti kelurahan dan desa harus memiliki terobosan dan juga berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut tentu harus sesuai dengan tantangan dan juga permasalahan yang ada di pemerintahan tingkat kelurahan atau desa. Apabila pemerintah kelurahan atau desa mempunya berbagai macam inovasi dan juga terobosan, maka akan berjalannya tata kelola pemerintahan yang baik dan prima.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai bagian dari perangkat daerah kabupaten yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Tugas dan fungsi kelurahan meliputi pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang diberikan oleh camat, serta menjalankan tugas pemerintahan lain sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hubungan antara kecamatan dan kelurahan bersifat hierarkis. Pembentukan kelurahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat seiring dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan.[7]

---

[6] Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*. Hlm 254.

[7] Riki Eka Kusuma. (2014). Pelaksanaan pendelegasian wewenang bupati kepada camat dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Perspektif*. Vol. 19. No. 2. Hlm 125.

Kelurahan adalah lembaga pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam keberhasilan pembangunan kota, khususnya dalam konteks otonomi daerah. Kelurahan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat. Sebagai "ujung tombak", kelurahan berhadapan langsung dengan warga, sehingga harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka, serta meneruskan hal tersebut kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Kelurahan juga berfungsi sebagai penghubung antara program-program pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa program tersebut dapat dipahami dan didukung oleh warga.[8]

Kelurahan memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat serta melaksanakan tugas-tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hubungan antara kecamatan dan kelurahan bersifat hierarkis. Pembentukan kelurahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, seiring dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pasal 229, dijelaskan bahwa lurah diangkat sebagai kepala kelurahan dan bertanggung jawab kepada camat, serta dilantik oleh bupati atau wali kota. Lurah bertugas membantu camat dalam berbagai hal, termasuk dalam bidang

[8] Tibo, B. (2016). Strategi Kelurahan Ketawanggede dalam Meningkatkan Pembangunan di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, Vol. 5. No. 1. Hlm 12.

pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, kelurahan tidak dapat dipisahkan dari kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten atau kota.[9]

Kelurahan, dalam konteks sistem pemerintahan Indonesia, merupakan garis depan dari pemerintahan daerah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Kinerja organisasi kelurahan sangat mempengaruhi citra keseluruhan birokrasi pemerintahan. Masyarakat perkotaan yang memiliki tingkat peradaban yang lebih maju seringkali menghadapi masalah yang lebih kompleks dibandingkan dengan masyarakat tradisional, sehingga memerlukan aparatur pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, perlu disusun visi, misi, strategi, dan nilai-nilai yang menjadi pedoman bagi pemerintah, yang mencakup arah yang akan ditempuh, tanggung jawab yang diemban, strategi untuk mencapainya, serta sikap dan perilaku yang diharapkan dari pegawai.[10]

Untuk mencapai tujuan tersebut, aparatur kelurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang tercermin dalam transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Namun, jika informasi atau pencatatan administrasi belum berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, terutama keterbatasan kemampuan sumber daya manusia di tingkat kelurahan sebagai penyelenggara, yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya pelayanan administrasi, serta memunculkan keraguan terhadap peran lurah sebagai pemimpin.

---

[9] Wabula, Dava Febrian, Diva Febrian Wabula, dan Muhammad Ilham Mustaqim. (2022). "Perancangan Pelayanan Surat Berbasis Android." *Seminar Nasional Teknologi & Sains*.Vol.1. No. 1. Hlm 23-24.

[10] Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 1) Vol. 3. No. 1. Hlm 1167.

Sebagai pemimpin, lurah seharusnya dapat membuat keputusan yang tepat, memastikan bawahannya memahami tugas yang diberikan, berkomunikasi dengan baik dengan bawahan dan masyarakat, serta mampu menyelesaikan masalah, terutama terkait dengan pelayanan administrasi yang kurang optimal. Rendahnya kapasitas ini menjadi salah satu permasalahan yang terlihat di lapangan, termasuk belum optimalnya aspek kelembagaan, sumber daya manusia, dan manajemen pemerintahan.[11]

Kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan dalam berbagai aspek, baik secara struktural, fungsional, maupun kultural dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu perubahan signifikan terkait dengan tugas dan fungsi kelurahan. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 120 (2), kelurahan diakui sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Namun, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 229 (2), kelurahan tidak lagi termasuk dalam SKPD, melainkan dipimpin oleh seorang lurah yang merupakan perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.[12]

Dalam konteks pemerintahan, kelurahan berbeda dengan desa. Pemerintahan desa, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, memiliki kedudukan yang jelas dan lebih luas kewenangannya, terutama dalam pengelolaan potensi daerah dan pembangunan secara mandiri. Sebaliknya, kedudukan kelurahan justru mengalami perubahan yang mengurangi ruang

[11] Muhammad, I. A (2021). Peran Lurah dalam penerapan Tata Kelola Pemerintahan yan Bersih Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Kelurahan Kedaton Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung) (*disertasi*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
[12] Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

geraknya dalam kerangka kebijakan desentralisasi. Dahulu, kelurahan memiliki otonomi yang lebih besar, namun kini kewenangan tersebut dibatasi dan lebih diseragamkan dalam sistem Pemerintahan Kecamatan. Kelurahan tidak lagi bebas mengelola wilayahnya, termasuk dalam pembuatan peraturan-peraturan yang berlaku di tingkat kelurahan. Lurah, yang sebelumnya memiliki otoritas terhadap wilayahnya, kini hanya menjalankan tugas yang diberikan oleh camat dan bertanggung jawab atas hal-hal yang telah didelegasikan oleh camat sebagai pengendali wilayah kelurahan yang bersifat otonom.[13]

Perbedaan ini menunjukkan bahwa kelurahan tidak berperan sebagai penanggung jawab administratif secara langsung, di mana Lurah tidak lagi memiliki kewenangan yang diberikan oleh Bupati dan tidak bertanggung jawab langsung kepada Bupati atau Walikota. Sebaliknya, Lurah bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan umum di wilayah kelurahan, terutama tugas-tugas atributif. Dalam hal koordinasi pemerintahan, kelurahan diharuskan untuk berkoordinasi dengan Camat, yang bertanggung jawab atas pengelolaan wilayah kecamatan, khususnya dalam hal menjaga ketertiban, ketentraman, penegakan peraturan perundang-undangan, serta pembinaan dan tugas lainnya.[14]

Keberhasilan dan pencapaian kelurahan dalam menjalankan tugasnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi kerja, budaya organisasi, budaya kerja, kondisi lingkungan kerja, serta adanya persaingan. Persaingan untuk meraih prestasi, keberhasilan, dan pengakuan dari orang lain dapat menjadi pendorong dan

[13] Okparizan dan Septian. (2017). Kewenangan Kelurahan Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Kemudi*. Vol. 1. No. 12. Hlm 51.
[14] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

motivasi bagi individu dalam bekerja. Tentu saja, persaingan untuk mencapai hasil kerja yang baik haruslah berupa persaingan yang sehat.

Pembahasan tentang inovasi pelayanan publik di kelurahan pernah dibahas oleh Muzdhalifah. Penelitian yang dilakukan oleh Muzdhalifah merupakan pelayanan publik yang berada di Kelurahan Sawojajar yang berbasis E-Government. Inovasi merupakan salah satu upaya yang digunakan Kantor Kelurahan Sawojajar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Ia melihat pada tahun 2016 Inovasi pelayanan mulai dikembangkan Kelurahan Sawojajar mampu menciptakan inovasi pelayanan berbasis internet yang diwujudkan dalam bentuk Aplikasi.[15]

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Mutiara Putri. Terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya, Mutiara melihat bagaimana Inovasi Pelayanan Publik di sektor kecamatan pada tahun 2018. Mutiara melihat di Kecamatan Rappocini Kota Makassar terdapat inovasi berupa program Motor Pelayanan Lorong TA. Program tersebut merupakan suatu inovasi pelayanan yang langsung berhubungan kepada masyarakat dengan hanya menghubungi call center kecamatan atau kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocini, maka petugas pelayanan akan langsung menuju ke rumah/alamat warga tersebut.[16]

---

[15] Muzdhalifah. (2018). Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pada Kantor Kelurahan Sawojajar). *Skripsi.* Hlm 45-46

[16] Pratiwi. M. (2018). Inovasi Pelayanan publik Pada Kantor Kecamatn Rappocini Kota Makassar (Studi Kasus : Motor Pelayanan Lorong TA). (Disertasi, Politeknik STIA LAN Makassar). Hlm 45

Salah satu aspek kajian yang menarik di Kota Padang adalah tentang pemerintahan kelurahan. Salah satunya adalah pemerintah Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX yang dinobatkan sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang pada tahun 2023. Hal tersebut merupakan suatu pencapaian besar dan prestasi bagi Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX merupakan kelurahan yang terletak di dalam Kecamatan Lubuk Begalung. Penghargaan tersebut diterima oleh kelurahan tersebut karena tidak lepas dari inovasi dan pelayanan publik yang di suguhkan oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin lebih memfokuskan bagaimana inovasi pelayanan publik di dalam pemerintah Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX yang terlihat dari kelurahan tersebut mendapatkan penghargaan dan prestasi sebagai kelurahan terbaik tingkat Kota Padang. Pelaksanaan inovasi pelayanan di tingkat pemerintahan terendah di kota yakni pemerintahan kelurahan merupakan suatu objek yang menarik serta jarang untuk diteliti, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan berkualitas.[17] Tingginya ekspektasi masyarakat mengharuskan penyelenggara pelayanan untuk terus memperbaiki proses pelayanan pada setiap tahapannya. Meskipun berbagai

[17] Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, and Wirman Syafri. (2022). *Skripsi*. Inovasi pelayanan pada organisasi publik. Hlm. 94.

upaya telah dilakukan oleh penyelenggara untuk memuaskan masyarakat, masih ada sebagian warga yang merasa kurang puas dan mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah, khususnya kelurahan, perlu memiliki sistem yang efektif untuk menangani keluhan masyarakat dan memberikan umpan balik atas keluhan yang diterima. Kondisi ini mendorong Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik.

Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX merupakan kelurahan yang terletak di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang. Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX memiliki jumlah penduduk 26.048 jiwa dengan 80 RT dan 20 RW. Kelurahan tersebut dinobatkan sebagai kelurahan berprestasi dan terbaik di tingkat Kota Padang. Pengumuman dan penyerahan penghargaan itu diserahkan saat Upacara Peringatan Hari Kebangkitan Nasional ke-155 di halaman Kantor Balaikota Padang pada tanggal 22 Mei Tahun 2023 yang lalu. Hal tersebut dikarenakan Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX telah meluncurkan berbagai Inovasi baru serta pelayanan terhadap masyarakat secara baik.[18]

Dalam pemilihan kelurahan terbaik di Kota Padang tersebut terdapat beberapa indikator dalam penilaiannya. Indikator penilaian kelurahan terbaik tingkat Kota Padang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja kelurahan dan Klasifikasi kelurahan. Peraturan tersebut menetapkan 3 aspek utama dengan rincian indikator sebagai berikut:[19]

---

[18] Info Publik. (23 Mei 2023). Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Terbaik I Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang 2023.

[19] Peraturan Menteri Dalam Negri Nomor 17 Tahun 2021. "Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah" Diakses Pada Tanggal 27 Mei 2024.

1 Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan

- Indeks Capaian Kinerja Kelurahan (IKK): Diukur dengan 32 indikator, mencakup aspek perencanaan, keuangan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.
- Inovasi Kelurahan: Diukur dengan 4 indikator, mencakup kesesuaian inovasi dengan kebutuhan, keberlanjutan, kemanfaatan, dan efektivitas.
- Keterbukaan Informasi Publik: Diukur dengan 3 indikator, mencakup kelengkapan informasi, kemudahan akses informasi, dan partisipasi masyarakat dalam penyusunan informasi.

2. Kemasyarakatan

- Kehidupan Bermasyarakat: Diukur dengan 13 indikator, mencakup toleransi antar umat beragama, gotong royong, keamanan dan ketertiban, dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kelurahan.
- Kesejahteraan Sosial: Diukur dengan 10 indikator, mencakup angka kemiskinan, kesehatan masyarakat, akses pendidikan, dan pemberdayaan perempuan.
- Kualitas Lingkungan: Diukur dengan 7 indikator, mencakup kebersihan lingkungan, pengelolaan sampah, dan ruang terbuka hijau.

3. Ekonomi
    - Pengembangan Ekonomi Lokal: Diukur dengan 8 indikator, mencakup pertumbuhan ekonomi, angka kemiskinan, partisipasi UMKM, dan investasi.
    - Ketersediaan Infrastruktur: Diukur dengan 7 indikator, mencakup akses jalan, jaringan air bersih, dan jaringan listrik.
    - Keterampilan dan Daya Saing Masyarakat: Diukur dengan 5 indikator, mencakup tingkat pengangguran, pelatihan kerja, dan kewirausahaan.

Sementara itu indikator penilaian untuk menentukan kelurahan terbaik di Kota Padang pada tahun 2023 terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam penilaiannya. Indikator-indikator ini dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, antara lain:[20]

1. Pemerintahan
    - Efektivitas penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
    - Keterbukaan informasi publik.
    - Akuntabilitas dan transparansi keuangan kelurahan.
    - Pelayanan administrasi dan kependudukan.
    - Penyelesaian sengketa dan konflik masyarakat.
2. Bidang Kewilayahan
    - Penerapan, pelaksanaan serta aturan terhadap inovasi.
    - Perencanaan pembangunan partisipatif masyarakat.

[20] Data Sekretariat Daerah Kota Padang Tahun 2023.

- Administrasi dan batas peta kewilayahan.
- Dokumentasi produk unggulan

3. Bidang Kemasyarakatan
    - Tingkat pendidikan masyarakat.
    - Peningkatan kapasitas masyarakat kelurahan.
    - Penanggulangan kemiskinan di kelurahan.

Dalam penilaian tersebut Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX terpilih sebagai kelurahan berprestasi serta terbaik tingkat Kota Padang pada tahun 2023. Kelurahan tersebut mendapatkan nilai yang bagus terhadap tiga indikator tersebut, terutama pada poin bidang kewilayahan dan adanya inovasi program yang dilakukan oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX yang menjadi poin utama dalam keberhasilan kelurahan tersebut mendapatkan penghargaan kelurahan terbaik di Kota Padang.

Sumber: *https://infopublik.id*

Gambar 1.1

Penobatan Kelurahan Terbaik 1 tingkat Kota Padang Tahun 2023

Lurah Pegambiran Ampalu Nan XX yaitu Syafri Nora mengatakan ada lima inovasi adaptasi program yang diterapkan oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Pertama yaitu program Bersih dari Narkoba (Bersinar). Ia mengatakan persoalan narkoba menjadi salah satu tugas besar yang dihadapi saat memimpin kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Lubuk Begalung tersebut.[21]

Kegiatan yang dilakukan dalam program tersebut berbentuk penyuluhan dan edukasi tentang bahaya narkoba, selain itu juga ada pembentukan relawan anti narkoba, tes urin bagi warga, serta pendampingan untuk pengguna narkoba. Pada data Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat (BNN) di tahun 2021 hingga 2022 terdapat 15 kasus penyalahgunaan narkotika di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Oleh karena itu pemerintah Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX berupaya untuk melakukan penanganan dan pencegahan masalah tersebut. Terbukti pada tahun 2023 angka kasus penyalahgunaan narkotika di kelurahan tersebut berkurang menjadi setengahnya.[22]

Tabel 1.1

Kasus Penyalahgunaan Narkotika Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan xx

Tahun	Kasus Narkotika
2021	10
2022	5
2023	5

Sumber : *BNN Sumatera Barat*

[21] Info Publik. (23 Mei 2023). Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Terbaik I Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang 2023.

[22] Badan Narkotika Nasional Sumatera Barat. (2023). Kasus penyalahan narkotika. https://sumbar.bnn.go.id/. Diakses pada 2 februai 2024 pukul 01.04 WIB.

Program kedua yaitu Rabu Berseri. Rabu Berseri merupakan akronim dari Rabu Bersedekah pada Pagi Hari. Sedekah tersebut diterima pihaknya dari masing masing RT dan disalurkan ke warga yang membutuhkan. Kegiatan ini dilakukan pengumpulan sedekah pada setiap RW di setiap hari rabu pagi lalu dilakukan kegiatan penyaluran kepada warga yang membutuhkan disekitar RW tersebut.

Sumber : *Kantor Lurah Pegambiran Ampalu Nan XX*

Gambar 1.2

Penyaluran bantuan kepada masyarakat di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX dalam Program Rabu Berseri

Kemudian yang ketiga adalah program Sumargo. Sumargo merupakan singkatan dari *Sunday* Mari Bergotong-royong yang dilaksanakan pada pekan pertama dan ketiga. Kegiatan tersebut berupa pembersihan lingkungan seperti jalan, drainase dan taman.[23] Sedangkan di bidang kesehatan adanya rumah gizi yang diperkenalkan pada 20 Januari 2023 bertujuan untuk membantu pemerintah dalam penurunan angka gizi buruk. Sementara itu, Sekretaris Kecamatan (Sekcam) Lubuk Begalung, Fauzil Mahfuz menyebut nilai plus dari Kelurahan Pegambiran Ampalu

[23] Redaksi. (5 Mei, 2023). Lurah Pegambiran Ini Sukses jadi yang Terbaik di Padang, Ternyata Ini yang Dilakukannya. Radarsumbar.com. https://radarsumbar.com/lurah-pegambiran-ini-sukses-jadi-yang-terbaik-di-padang-ternyata-ini-yang-dilakukannya/. Diakses pada 30 september 2023.

Nan XX adalah koordinasi dan komunikasi lintas stakeholder yang berjalan bagus.[24]

Sumber: *Kantor Lurah Pegambiran Ampalu Nan XX*

Gambar 1.3

Pembukaan Rumah Gizi di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Pada 30 Januari 2023

Dengan adanya temuan di atas peneliti berasumsi bahwa adanya keberhasilan inovasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX dalam konteks pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan pada inovasi-inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX peneliti melihat adanya keuntungan serta keunggulan dalam pelaksanaan inovasi-inovasi di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Selain itu kesesuaian pada aturan dan nilai yang ada juga telah terpenuhi. Pada indikator kerumitan dan kendala, pelaksanaan inovasi-inovasi yang ada tentu terdapat beberapa kendala yang ada

[24] Info Publik. (23 Mei 2023). Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Terbaik I Kelurahan Berprestasi Tingkat Kota Padang 2023.

namun, kendala tersebut dapat diatasi oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Selain itu pada indikator kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati juga telah berhasil dan berjalan dengan baik.

Alasan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai fenomena yang terjadi di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX yaitu untuk menggali lebih dalam mengenai proses dan implementasi inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Kelurahan ini berhasil meraih prestasi sebagai kelurahan terbaik tingkat kota, yang menunjukkan adanya keberhasilan dalam mengelola pelayanan publik yang inovatif. Namun, untuk memahami keberhasilan tersebut secara menyeluruh, penting untuk menganalisis bagaimana proses inovasi itu berjalan. Sebagai kelurahan yang mendapatkan prestasi sebagai kelurahan terbaik tingkat kota, hal ini menunjukkan bahwa ada kebijakan atau program inovatif yang berhasil diterapkan dan dihargai. Dengan menganalisis bagaimana inovasi tersebut berjalan, kita dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik

Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya keberhasilan dalam pelaksanaan program dan inovasi tersebut sehingga Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX mendapatkan penobatan sebagai kelurahan terbaik nomor satu di Kota Padang. Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti bagaimana inovasi pelayanan publik di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX sehingga kelurahan tersebut mendapatkan penghargaan sebagai kelurahan berprestasi tingkat kota Padang pada Tahun 2023. Berdasarkan hal ini, maka pertanyaan utama yang menjadi rumusan masalah dalam

penelitian ini adalah “Bagaimana Berjalannya Inovasi Pelayanan Publik di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2022-2023?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana berjalannya inovasi pelayanan publik di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2022-2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan terkait peranan pemerintah kelurahan dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik serta dapat memberikan sumbangan yang besar bagi disiplin ilmu politik. Selain itu, juga bermanfaat sebagai bahan penelitian selanjutnya yang melakukan pembahasan terkait permasalahan seputar inovasi pelayanan publik di tingkat kelurahan.

2. Praktis

   Adapun manfaat penelitian ini secara praktis yaitu, sebagai bahan rujukan serta pertimbangan bagi pelaksana kebijakan dan organisasi Serta diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi pembaca khususnya bagi yang meneliti terkait dengan inovasi pelayanan publik di pemerintahan kelurahan.