

Inovasi Pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) di Desa Pendem Kota Batu

Olgaria Devi Haryana^{1*}, Asih Widi Lestari²

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

*Email korespondensi: deviharyana06@gmail.com

Abstract

This research aims to identify the forms of innovation in services implemented by the Community Information Group in Pendem Village. The research method used is qualitative descriptive, with data obtained from primary and secondary sources. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation, with informants selected using the snowball sampling method. Data analysis techniques in this study include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results show that service innovations by the Community Information Group can be seen from relative advantage, innovation compatibility, complexity, trialability, drivers, and barriers. Supporting factors include equipment provided by the village government to the Community Information Group, as well as adequate facilities and infrastructure such as cameras and computers to facilitate the Community Information Group in managing information. Inhibiting factors include incomplete equipment, limited human resources that need to be developed, time constraints of the information group in coordinating members, and poor communication between the Community Information Group and the local community.

Keywords: Innovation, Service, Community Information Group

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi dalam pelayanan yang diterapkan oleh Kelompok Informasi Masyarakat di Desa Pendem. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan data yang diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta penentuan informan menggunakan metode snowball sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat dapat dilihat dari keuntungan relatif, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan yang dicoba, pendorong, dan penghambat. Faktor pendukung meliputi alat-alat yang disediakan oleh pemerintah desa kepada Kelompok Informasi Masyarakat, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti kamera dan komputer untuk memfasilitasi Kelompok Informasi Masyarakat dalam pengelolaan informasi. Faktor penghambat meliputi alat yang kurang lengkap, minimnya sumber daya manusia yang perlu dikembangkan, kendala waktu dari kelompok informasi dalam mengkoordinir anggota, dan komunikasi yang kurang baik antara Kelompok Informasi Masyarakat dengan masyarakat setempat.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Kelompok Informasi Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kegiatan ini disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang meliputi setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sinambela, 2013).

Pelaksanaan pelayanan publik harus berlandaskan standar pelayanan atau sering disebut SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP ini digunakan sebagai tolok ukur dan pedoman

penyelenggaraan pelayanan, serta acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sururi, 2019). Dengan adanya SOP, diharapkan tidak ada lagi kesalahan atau ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain itu, SOP juga membantu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Pasolong (2022:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi, dalam pelayanan terdapat dua aspek utama yaitu individu/organisasi dan pemenuhan kebutuhan (Kurniawan, 2019). Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) adalah kelompok yang berada di bawah naungan pemerintah desa dengan tugas mengelola informasi untuk disebarluaskan kepada masyarakat (Yalia, 2019). KIM adalah suatu lembaga layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari, oleh, dan untuk masyarakat, yang secara khusus berorientasi pada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. KIM bertujuan mewujudkan masyarakat yang aktif dan peka terhadap informasi.

Masalah dalam pelayanan publik meliputi prosedur dan sistem yang perlu diperbarui. Hal ini menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah desa dan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, diperlukan kerja sama tim antara pemerintah desa dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama (Dharmanu, 2019). Adanya inovasi Kelompok informasi masyarakat pijar (KIM Pijar) desa pendem ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mempermudah memperoleh informasi dan melancarkan proses pelayanan di Desa Pendem.

Ada beberapa program yang dijalankan oleh KIM Pijar desa Pendem antara lain: Short Dokumeter tujuan kegiatan ini adalah menjadi sumber informasi yang informatif dan membetuk pemahaman yang mendalam serta mengulik sebuah topik atau isu yang perlu dibahas di masyarakat dengan medium video narasi dan wawancara. Podcast CANGKIR (Cangkrukan Sambil Mikir) Tujuan kegiatan ini adalah Menjadikan sebuah ruang diskusi bebas, Produksi Film Pendek Fiksi tujuan kegiatan ini adalah Menyajikan sebuah cerita fiksi yang disusun dan dikemas lewat medium audio & visual bertujuan untuk membentuk pemikiran-pemikiran baru dan sebagai refleksi kehidupan. konten edukasi dan dokumentasi kegiatan pemerintahan desa & masyarakat tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai.

Tujuan dari penelitian ini adalah memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat Desa Pendem bersifat interaktif dan memiliki kredibilitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan wadah penyaluran informasi digital yang faktual bagi masyarakat Desa Pendem. Inovasi ini dianggap konsisten karena sangat membantu dalam menyampaikan informasi secara lebih efektif dan efisien (Mahardika, 2017). Desa Pendem merupakan salah satu desa yang memiliki program inovasi pelayanan yang menggerakkan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) untuk membantu menyalurkan informasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan observasi mendalam terkait proses kerja dari KIM tersebut. KIM tidak hanya memudahkan pemerintah desa dan masyarakat dalam memperoleh informasi, tetapi juga memberikan manfaat bagi daerah lain sebagai contoh untuk menyebarkan pelayanan prima secara merata (Hilda, 2014).

Inovasi pelayanan KIM ini juga bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang peka terhadap informasi dan perkembangan desa. Dengan adanya KIM, diharapkan masyarakat Desa Pendem dapat lebih aktif dalam mengakses dan memanfaatkan informasi yang disediakan,

sehingga dapat meningkatkan partisipasi mereka dalam pembangunan desa. Inisiatif ini diharapkan menjadi model yang dapat diadopsi oleh desa-desa lain untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Konsep dan teori yang dipergunakan sebagai pisau analisis dalam hal ini menggunakan teori inovasi oleh Rogers (Melinda, 2020).

Dalam teori inovasi, terdapat lima variabel yang menjadi tolak ukur apakah suatu hal dapat dikategorikan sebagai inovasi. Pertama adalah *relative advantages* atau keuntungan relatif, yang merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide atau solusi yang digantikannya. Inovasi yang efektif harus menunjukkan keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, memberikan alasan yang kuat bagi pengguna untuk beralih ke solusi baru ini.

Variabel kedua adalah *compatibility* atau kesesuaian, yang mengukur sejauh mana inovasi tersebut konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan yang ada. Inovasi yang efektif harus dapat berintegrasi dengan baik dalam konteks yang ada, tanpa mengabaikan atau merusak inovasi sebelumnya. Hal ini penting agar inovasi yang sudah ada tetap relevan dan menjadi bagian dari proses perubahan yang berkesinambungan, sehingga pengguna tidak merasa terasing atau kehilangan manfaat dari solusi sebelumnya.

Selanjutnya, ada *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati. *Complexity* merujuk pada tingkat kesulitan inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna. Inovasi yang terlalu rumit bisa menghambat adopsi, meskipun menawarkan keuntungan yang signifikan. Oleh karena itu, inovasi perlu memiliki tingkat kesulitan yang seimbang agar mudah diterima. *Triability* adalah kemampuan inovasi untuk diuji coba dalam skala kecil sebelum diadopsi secara luas, yang memberi pengguna kesempatan untuk mengevaluasi manfaatnya terlebih dahulu. Sementara itu, *observability* adalah sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Inovasi yang mudah diamati dan dipahami cenderung lebih cepat diadopsi, karena pengguna dapat dengan jelas melihat hasil dan dampaknya, serta dapat mengomunikasikannya kepada orang lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, dengan tambahan data sekunder melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, dan arsip tertulis terkait. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018) penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pada Teknik penelitian ini penentuan informan dipilih secara *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2018).

Adapun informan kunci yang akan menjadi objek penelitian adalah Sekretaris desa dan masyarakat. Instrumen penelitian menggunakan peneliti sebagai human instrument, yang melibatkan perencanaan, pengumpulan data, penafsiran data, analisis data, dan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dilakukan secara terus menerus dengan tahapan data reduction, data display, dan kesimpulan. Waktu pelaksanaan selama bulan 1 September sampai 29 Februari 2024. Lokasi pelaksanaan adalah tempat dimana peneliti ini melaksanakan praktik magang yang

dapat mengetahui keadaan secara jelas dengan berbagai fenomena-fenomena yang ada di lapangan. Lokasi pelaksanaan yang di pilih adalah di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Inovasi KIM Pijar merupakan kreasi dan impelmentasi dari proses produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. KIM atau Kelompok informasi masyarakat merupakan bentuk dari inovasi dari pemerintah desa pendem dalam mewujudkan desa dengan pelayanan prima. Dengan tugas KIM yaitu membantu pemerintah desa dalam menyalurkan Informasi kepada masyarakat melalui media sosial (Muhamad & Santosa, 2023). Kelompok Informasi masyarakat memiliki pembina dan dengan struktur organisasi yang jelas di bawah naungan pemerintah Desa Pendem.

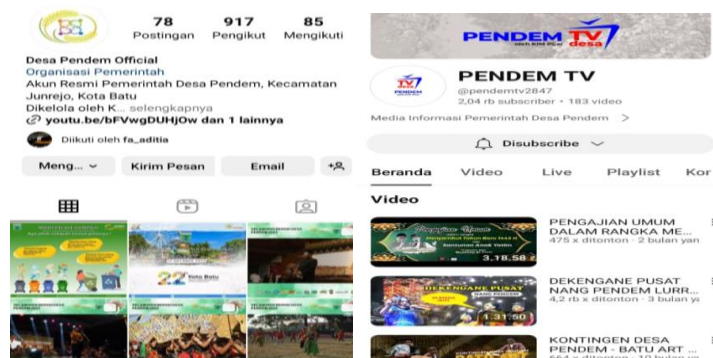
Dalam mewujudkan inovasi pelayanan, terdapat beberapa atribut dan karakteristik yang perlu dipenuhi menurut Melinda et al. (2020). Atribut-atribut ini meliputi *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), dan *triability* (kemungkinan dicoba). Atribut-atribut ini berperan penting dalam membantu peneliti memahami dan menjalankan inovasi pelayanan di Kelompok Informasi Masyarakat di Desa Pendem, Kota Batu.

Kelompok Informasi Masyarakat sendiri adalah sebuah kelompok yang dibentuk oleh, dari, dan untuk masyarakat, yang dikembangkan secara mandiri dan kreatif. Kelompok ini berfungsi untuk mengelola informasi serta memberdayakan masyarakat dengan tujuan meningkatkan nilai dan kesejahteraan di masyarakat (Saepullah, 2020). Dalam konteks ini, inovasi pelayanan yang sesuai dengan atribut-atribut tersebut diharapkan mampu mendukung aktivitas kelompok dalam mengelola informasi secara efektif dan memberdayakan masyarakat secara berkelanjutan.

Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa harus mampu memberikan dampak positif. Dalam atribut inovasi ini, keuntungan relatif yang perlu diukur dalam setiap inovasi yakni: keuntungan secara ekonomi, nyaman dalam penggunaan, bekerja lebih cepat dan bekerja lebih mudah (Kusumawardani & Prasetyo, 2023). Dalam menciptakan pelaksanaan pelayanan prima di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu, hal ini memiliki keuntungan relatif berdasarkan observasi dan wawancara langsung di lapangan.

Keuntungan secara ekonomi antara lain, masyarakat dengan mudah mengases tanpa ribet informasi terkait pelayanan di desa Pendem. Salah satu contohnya adalah masyarakat dengan mudah mengetahui persiapan yang perlu dilakukan sebelum melaksanakan pelayanan, baik mengurus surat keterangan kehilangan, pengantar surat domisili, pengantar surat kematian, pembuatan akte kelahiran/kematian dan masih banyak lagi. Nyaman dalam penggunaannya, maksudnya adalah sesuatu yang tidak perlu membuat masyarakat menjadi resah dan bingung. Yaitu dengan melihat media sosial dan website Pemerintah desa Pendem. Lebih cepat diakses tanpa ribet dan bisa diakses dari rumah dengan bermodalkan internet. Sebagai salah satu contoh yang sering diamati oleh peneliti adalah karya KIM yang dimuat di youtube dan instagram banyak memuat kegiatan dan informasi agar diketahui oleh masyarakat desa pendem. Dampak positif lain juga yang dirasakan oleh masyarakat adalah kaum muda menemukan tempat dimana mereka bisa mengembangkan bakat dan talenta mereka.



Gambar 1. Media atau Sarana Penyebaran Informasi Desa Pendem

Sumber: Data Sekunder, 2023

Gambar 1 adalah alamat Youtube dan Instagram Desa Pendem sebagai media media penyalur informasi baik dari pemerintah Kota maupun Desa.

Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang ada di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, masih mengikuti standar pelayanan yang sudah ada. Perbedaan utama terletak pada metode penyampaian informasi. Sebelum adanya KIM, pemerintah desa menggunakan metode lama seperti mobil keliling (mobil lik) yang berjalan dari dusun ke dusun untuk menyampaikan informasi. Kini, KIM mengemas informasi dengan gaya yang lebih modern, memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat di dunia saat ini.

Meskipun telah beralih ke metode yang lebih modern, KIM Desa Pendem tidak serta merta meninggalkan cara lama. Mereka tetap mengoptimalkan penyampaian informasi dengan melibatkan perangkat desa, seperti Kepala Dusun, serta melalui jalur RT/RW. Pendekatan ini menunjukkan bahwa KIM Desa Pendem memadukan cara lama dengan inovasi baru agar informasi dapat disampaikan dengan lebih efektif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kombinasi ini memastikan bahwa informasi tidak hanya tersebar luas tetapi juga diterima dengan baik oleh warga.



Gambar 2. Proses pengeditan informasi dan pertemuan sesama anggota KIM

Sumber : Data Primer, 2023

Selain itu, kegiatan KIM melibatkan proses pengeditan informasi dan konten sebelum diunggah ke media sosial, seperti yang terlihat pada Gambar 2. Setiap konten disesuaikan dan diperiksa dengan cermat selama pertemuan kelompok. Tujuannya adalah untuk membuat konten yang menarik dan informatif, sehingga masyarakat dapat segera mengetahui informasi terbaru

yang relevan bagi mereka. Proses pengeditan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan tidak hanya akurat, tetapi juga menarik perhatian.

KIM berusaha untuk menyajikan konten yang sederhana, menarik, dan berfokus pada poin-poin penting. Dengan memenuhi aspek-aspek ini, informasi yang disampaikan melalui KIM diharapkan dapat lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat luas. Pendekatan ini memungkinkan KIM untuk menjadi jembatan efektif antara pemerintah desa dan masyarakat, memastikan bahwa setiap informasi penting tersampaikan dengan jelas dan tepat sasaran.

Kerumitan (*complexity*)

Hambatan yang sering terjadi adalah ketika masyarakat pada umumnya banyak yang tidak mengases atau menggunakan sosial media. Dan bentuk komunikasi yang seing digunakan oleh para orang muda yang belum tentu digunakan oleh masyarakat yang khususnya adalah orang tua. Dapat di bandingkan juga kehidupan dimasyarakat tidak terlepas dari kehidupan para orang tua yang berumur 60-an. Mereka tidak sepenuhnya mahir dalam menggunakan sosial media.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi juga tidak terlepas dari alat-alat yang digunakan oleh Kelompok informasi masyarakat. Masih banyak kekurangan yang harus dilengkapi terkait alat-alat yang digunakan oleh kelompok informasi masyarakat berdasarkan hasil wawancara diatas. Hal ini juga menjadi faktor pendorong bagi Kelompok Informasi Masyarakat agar mereka memanfaatkan alat yang sudah lebih kraetif sehingga mereka dapat membuahkan hasil yang melimpah. Banyak hal yang perlu mereka lakukan untuk menujung kraetifitas itu sendiri salah satunya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh kelompok informasi masyarakat. Tanpa adanya sumber daya manusia roda kegiatan tidak akan berjalan dengan baik, sekalipun banyaknya faktor lain seperti alat yang dibutuhkan, tetapi jika tidak diibangi oleh kemampuan dari manusia maka sulit untuk dijalankan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari peneliti kelompok informasi masyarakat terus berupaya memberikan yang terbaik demi kelancaran Pelayanan terpadu pada masyarakat Desa Pendem. Keterbatasan yang dimiliki yaitu peralatan yang kurang, akan tetapi hal ini menjadi bahan pelajaran bagi mereka agar jauh lebih kraetif. Bentuk komunikasi yang lebih baik lagi antara sesama anggota kelompok informasi dan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang terus diperbaharui dan dikembangkan disetiap kegiatan dan program yang dijalankan dan mengevaluasi agar boleh kedepannya bisa jauh lebih baik lagi.

Keberadaan KIM di desa tidak hanya serta merta sebagai Lembaga penyalur informasi dari pemerintah kepada masyarakat tetapi juga bagaimana KIM memiliki peran dalam pemberdayaan masyarakat untuk memahami segala informasi publik. KIM memiliki potensi untuk mampu antara lain meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi, masyarakat dibantu untuk memahami bahwa setiap informasi dapat membantu pembangunan di desa yang pada akhirnya akan bermanfaat bagi mereka.



Gambar 3. Peralatan yang Digunakan Kelompok Informasi Masyarakat Desa Pendem
Sumber: Data Primer, 2023

Gambar 3 adalah alat yang digunakan pada saat dokumentasi kegiatan yang ada di desa pendem. Pada saat pelaksanaan dan sebetulnya kegiatan kelompok informasi masyarakat beserta anggotanya bekerja sama dalam mendokumentasi dan mengedit informasi. Kerumitan pada inovasi ini adalah pada penggunaan alat. Untuk hasil yang baik, penggunaan alat merupakan kunci dari KIM. Pada aspek ini lebih banyak diatasi oleh kaum pemuda yang lebih familiar dengan teknologi dan aplikasi.

Kemungkinan di coba (*Triability*)

Inovasi ini terbukti memberikan keuntungan yang signifikan dibandingkan dengan metode sebelumnya, terutama dalam hal pelayanan dan hasil yang dicapai oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM). Keberhasilan ini tidak hanya terlihat dalam efisiensi komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat, tetapi juga dalam penghargaan yang telah diraih. Menurut Sekretaris Desa Pendem, Ketua KIM, dan para anggotanya, KIM telah berhasil membantu pemerintah desa dalam mengkomunikasikan berbagai kegiatan melalui media sosial, yang memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Prestasi KIM semakin diperkuat dengan berbagai penghargaan yang mereka terima dalam ajang Festival TV Desa yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Batu. KIM Desa Pendem berhasil meraih gelar sebagai TV Desa Terproduktif dan TV Desa Terbaik, berkat konten yang tidak hanya informatif tetapi juga menarik. Salah satu pencapaian mereka adalah pembuatan film berjudul "Ngendut," yang menambah variasi konten dan menarik minat masyarakat. Pengakuan ini menjadi bukti bahwa inovasi dalam pelayanan informasi dapat menghasilkan dampak positif yang luas.

Keberhasilan ini mendorong KIM untuk terus berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan mereka. Dengan tetap menjaga standar yang tinggi dan terus berinovasi, KIM tidak hanya memberikan manfaat bagi anggotanya sendiri tetapi juga bagi masyarakat dan pemerintah desa. KIM Desa Pendem menjadi contoh bagaimana inovasi yang dilakukan dengan baik dapat menghasilkan manfaat yang berkelanjutan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Faktor Pendukung dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua dan anggota Kelompok Informasi Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan di Desa Pendem didukung oleh beberapa faktor penting. Pertama, komunikasi yang efektif antara anggota Kelompok Informasi Masyarakat serta antara kelompok ini dengan masyarakat. Komunikasi yang baik memungkinkan terjalannya kerjasama yang solid, sehingga setiap anggota dapat berkontribusi secara maksimal dalam menjalankan tugas mereka.

Selain itu, kepercayaan yang terbangun melalui komunikasi yang efektif juga memainkan peran penting dalam kelancaran operasional kelompok ini. Kepercayaan ini menciptakan lingkungan yang kondusif, di mana setiap anggota merasa dihargai dan didengarkan, sehingga ide-ide baru dan inovatif dapat muncul dengan lebih mudah. Dalam suasana seperti ini, Kelompok Informasi Masyarakat mampu menghasilkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dari warga desa.

Dukungan dari pemerintah desa dalam penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti kamera, studio, dan peralatan lainnya, juga menjadi faktor kunci. Dengan fasilitas yang lengkap, Kelompok Informasi Masyarakat dapat bekerja lebih optimal dalam menghasilkan informasi dan karya-karya lainnya yang berkualitas. Dukungan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja kelompok, tetapi juga memperkuat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, menarik, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Faktor Penghambat dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat

Faktor prasarana kerja yang juga menjadi faktor penghambat efektifnya pelaksanaan pengembangan kelompok. Faktor dana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kelompok, baik digunakan untuk kepentingan operasional kegiatan secara administratif maupun untuk operasional tugas kelompok itu sendiri. Penggunaan dana khususnya bagi pengurus kelompok meliputi tujuan antara lain untuk pemberian insentif, hal ini menjadi penting sebagai alat motivasi supaya pengurus dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Aspek yang bersifat eksternal dalam hal ini adalah bersumber dari luar organisasi meliputi: Partisipasi masyarakat, Efektivitas aturan dalam kelompok tersebut sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat untuk memperoleh atau melaksanakan pembangunan. Sedikitnya partisipasi masyarakat akan membuat KIM tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal yang sangat menarik adalah ketika KIM memberikan suatu perubahan dapat diterima oleh masyarakat setempat dan didukung secara penuh. Kelompok informasi masyarakat juga berusaha mengoptimalkan komunikasi yang baik kepada masyarakat agar hal tersebut dapat diminimalisir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan kelompok informasi masyarakat memiliki keunggulan yaitu mudah untuk diakses dan lebih hemat waktu dan tenaga, karena penyampaian informasi menggunakan media sosial seperti youtube, Instagram dan webside. Inovasi pelayanan KIM masih menggunakan cara lama seperti penyampaian informasi dari mulut ke mulut agar disesuaikan dengan penduduk desa yang rentan usia diatas 60-an atau lanjut usia. Dalam pengaplikasiannya sangat mudah akan tetapi masih menemukan kendala lapangan seperti waktu untuk mengedit, mengumpulkan anggota dan alat yang masih kurang. Di balik kendala tersebut Kelompok Informasi Masyarakat di desa pendem berusaha semaksimal mungkin menggunakan alat yang telah tersedia, sebagai bukti mereka mendapatkan penghargaan dari vestifal TV Desa, sebagai konten produktif dan TV Desa terbaik.

Faktor pendukung Inovasi Pelayanan Kelompok Informasi Masyarakat di desa pendem antara lain yaitu dukungan dari pemerintah desa terkait alat yang digunakan dan partisipasi masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari kendala yang sering dialami dalam berjalannya inovasi tersebut, seperti kendala waktu dan kurangnya komunikasi baik antara sesama anggota KIM,

anggota KIM dengan Pemerintah desa dan juga masyarakat. Dan peralatan yang digunakan masih kurang maka dibutuhkan alat yang lebih efektif dalam penggunaannya dengan fitur yang lengkap dan kualitas yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmanu, I. P. (2019). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93–108
- Hilda, N. (2014). Kebijakan dan Manajemen Publik Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10.
- Kurniawan, R. C. (2019). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26,
- Kusumawardani, E., & Prasetyo, I. (2023). Penguatan Kapasitas Inovasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Desa Wisata Berkelanjutan. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 18(1), 1978-7138.
- Mahardika, R., & Sasmito, C. (2017). Pengaruh Sinkronisasi Informasi Pelayanan Terhadap Voice (Eksprei Ketidakpuasan) Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2) 86-91.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Muhamad, M., & Santosa, D. H. (2023). Pengkayaan Seni, Budaya dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan di Kabupaten Magelang. *Tourism Scientific Journal*, 9(1), 76-87.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Saepullah, U., & Rustandi, D. (2020). Literasi Jurnalisme Kelompok Informasi Masyarakat Kabupaten Bandung. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 25–46. <https://doi.org/10.15575/cjik.v4i1.8446>
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Sinambela, P. (2013). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yalia, M. (2019). Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial (Studi Pada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Di Kabupaten Pangandaran Jawa Barat), *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 19 (1): 29-41.