

# Inovasi MALAPEAKA: Upaya Perbaikan Tata Kelola Pelayanan Publik di Kelurahan Bone-Bone, Kota Baubau

## *The MALAPEAKA Innovation: An Effort to Improve Public Service Governance in Bone-Bone Subdistrict, Baubau City*

Herie Saksono 

Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) Republik Indonesia

<https://doi.org/10.46891/kainawa.5.2023.1-15>

### Abstrak

Kualitas pelayanan publik selalu menjadi problematika dalam pemberian layanan di semua lini pemerintahan. Hal ini semakin mengemuka ketika tertaut dengan kewajiban pemerintah menyediakan layanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Kondisi ini dialami pula oleh Kelurahan Bonebone yang merasa perlu membenahi permasalahan pelayanan pengaduan warganya. Berbagai tantangan dan rintangan membayangi proses pencarian solusi, namun kegigihan Lurah Bonebone untuk berinovasi telah membuahkan hasil yang setara demi perbaikan tata kelola pemerintahan kelurahan. Studi ini mengeksplorasi transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone yang dilakukan melalui "Inovasi MALAPEAKA". Melalui pendekatan kualitatif-deskriptif, dikumpulkan data/informasi yang selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis data interaktif Miles dkk. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan Inovasi MALAPEAKA telah mengubah tata kelola pemerintahan bidang pelayanan publik di Kelurahan Bonebone. Prosedur layanan pengaduan menjadi semakin praktis, bermakna, akuntabel, transparan, dan dirasakan kemanfaatannya sampai kepada penerima manfaat terakhir di masyarakat. Inovasi turut menumbuhkan responsibilitas dan akuntabilitas staf kelurahan, membangun kesadaran warga, bahkan membuka ruang keterlibatan publik dalam menjaga kualitas pelayanan. Terungkap pula tantangan dalam penerapan inovasi, antara lain keterbatasan sumber daya, belum terbentuknya kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi kelurahan, dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk memberi saran perbaikan kualitas layanan. Rekomendasi ditujukan kepada Wali Kota Baubau untuk menyiapkan peraturan Wali Kota Baubau yang menstimulasi inovasi. Bappeda Kota Baubau sebagai unit perencanaan penganggaran pemda dapat menyediakan mata anggaran kegiatan (MAK) khusus inovasi kelurahan sehingga mendorong kelurahan berinovasi untuk penyempurnaan tata kelola pemerintahan di wilayahnya. Secara spesifik, kepada Balitbangda Kota Baubau agar menstimulasi penciptaan inovasi melalui edukasi, advokasi, dan pendampingan dalam penciptaan inovasi oleh setiap perangkat daerah sehingga terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama pelayanan publik di kelurahan.

### Kata Kunci

inovasi MALAPEAKA; transformasi; pelayanan publik; Kelurahan Bonebone; Malapeaka; Kota Baubau.

### Abstract

Public service quality has always been a problem in all government lines. This is even more pronounced when it is linked to the government's obligation to provide the best services for its people. This condition is also experienced by Bonebone Village, which feels the need to improve the problem of citizen complaint services. Various challenges and obstacles overshadow the process of finding solutions, but the tenacity of the Bonebone Village Head to innovate has yielded equal results for improving the governance of the village government. This study explores the transformation of public services in Bonebone Village through the "MALAPEAKA Innovation". Through a qualitative-descriptive approach, data/information were collected which were then analyzed using the interactive data analysis technique of Miles dkk. The results of the analysis show that the implementation of the MALAPEAKA Innovation has changed the governance of the public service field in Bonebone Village. The complaint service procedure becomes more practical, meaningful, accountable, and transparent, and felt its usefulness to the last beneficiary in the community. The innovation also contributes to the growth of the responsibility and accountability of the village staff, building public awareness, and even opening up space for public involvement in maintaining service quality. Challenges in the implementation of the innovation were also revealed, including limited resources, the absence of policies that form the basis for the implementation of village innovation, and the lack of public awareness to provide suggestions for improving service quality. Recommendations are addressed to the Mayor of Baubau to prepare the Baubau Mayor's Regulation that stimulates innovation. Bappeda Kota Baubau as the planning and budgeting unit of the local government can provide a special activity budget (MAK) for village innovation so as to encourage villages to innovate to improve the governance of the government in their area. Specifically, Balitbangda Kota Baubau stimulates the creation of innovation through education, advocacy, and assistance in the creation of innovation by each regional apparatus so that there is an improvement in the performance of the implementation of local government, especially public services at the village level.

### Keywords

MALAPEAKA innovation; transformation; public services; Bonebone Village, Malapeaka; Baubau City.

**Penulis korespondensi:** Herie Saksono ([herie.saksono26@gmail.com](mailto:herie.saksono26@gmail.com))

**Hak cipta:** © 2023 Penulis.

Karya ini dilisensikan di bawah lisensi [Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#) 

**Bagaimana mengutip artikel ini:** Saksono, H. (2023). Inovasi MALAPEAKA: Upaya Perbaikan Tata Kelola Pelayanan Publik di Kelurahan Bone-Bone, Kota Baubau. *Kainawa: Jurnal Pembangunan dan Budaya*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.46891/kainawa.5.2023.1-15>

## 1. Pendahuluan

Transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone terselenggara karena “Inovasi MALAPEAKA” yang menjadi terobosan dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat. Kelurahan Bonebone merupakan salah satu komunitas kecil dengan jumlah penduduk hanya sekira 5.269 orang atau 19,59% dari seluruh penduduk di Kecamatan Batupoaro. Kelurahan ini terletak di Kecamatan Batupoaro Kota Baubau yang terdiri atas 6 (enam) kelurahan dengan total penduduknya yang mencapai 26.886 orang.

Hingga saat ini, Pemerintah Kota Baubau beserta perangkat daerah kewilayahannya, yakni: 8 (delapan) kecamatan masih berkutat dengan aneka persoalan kewilayahan yang membutuhkan penanganan secepatnya. Bertolak dari hasil identifikasi kondisi dan peta permasalahan yang terjadi di masing-masing kelurahan, dapat diklasifikasikan menjadi 5 (lima) kluster utama, yakni: 1) masalah sampah dan sanitasi; 2) sengketa tanah; 3) keterbatasan jaringan komunikasi dan Wi-Fi; 4) kurangnya lapangan pekerjaan; dan 5) lingkungan kumuh (Hasil FGD 2023). Secara spesifik, masih ditemukan permasalahan pelayanan publik di kelurahan yang perlu dituntaskan, termasuk tata kelola dan penanganan pengaduan masyarakat.

Mencermati permasalahan tersebut, Wali Kota Baubau, La Ode Ahmad Monianse (dalam Yusran, 2022), mendorong inovasi "melayani tanpa sekat" sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja pemerintahannya untuk memajukan Kota Baubau. Inovasi ini termasuk dalam lima (5) arah kebijakan yang menjadi fokus Pemerintah Kota Baubau, yakni: 1) optimalisasi *e-governance*; 2) peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan; 3) transparansi dan keterbukaan data/informasi; 4) peningkatan pelayanan publik berbasis *online*; dan 5) pemenuhan kebutuhan pelayanan sosial. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi aspek penting bagi kesejahteraan masyarakat dan perkembangan suatu daerah. Hal ini dapat dimaknai bahwa diperlukan upaya serius berupa inovasi dan terobosan untuk meningkatkan pelayanan, kualitas kebijakan, dan ketepatan tindakan Pemerintah Daerah agar lebih efektif, efisien, ekonomis, dan dapat berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat lokal (Wicaksono, 2018).

Era digital menuntut pemerintahan daerah untuk mengadopsi inovasi dalam perumusan kebijakan, penyediaan layanan, dan pengembangan ekonomi demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing daerah. Melalui penelitiannya, Falco dan Kleinhaus (2018) menunjukkan bahwa ada banyak platform partisipatif digital yang telah tersedia untuk mendukung kolaborasi antara pemerintah dan warga, sehingga yang difokuskan pada upaya mengatasi tantangan dan hambatan dalam mempromosikan keterlibatan warga secara *online* dan *offline* serta mencari solusi yang tepat bagi pemda.

Namun, kualitas pelayanan publik sering kali terhambat oleh berbagai faktor, termasuk keterbatasan sumber daya, birokrasi yang rumit dan terlalu prosedural, dan kurangnya keterlibatan masyarakat. Baru-baru ini, terjadi adanya peningkatan minat terhadap inovasi sebagai sarana untuk meningkatkan penyampaian layanan publik. Oleh karena itu, studi ini dilakukan untuk mengeksplorasi transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone yang dipandang berhasil menginisiasi dan menerapkan “Inovasi MALAPEAKA”, terutama penanganan pengaduan warganya.

Pelayanan publik di Kelurahan Bonebone masih jauh dari harapan masyarakat, menjadi permasalahan yang sudah berlangsung lama, dan bahkan belum mendapat penanganan yang memadai. Kurangnya penanganan pengaduan masyarakat menjadi salah satu permasalahan utama di Kelurahan Bonebone. Sistem pelayanan publik yang ada selama ini belum mampu memberikan solusi yang memuaskan terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Permasalahan ini mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik dan berdampak kepada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dalam

pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem aplikasi dalam kerangka e-Government (e-Gov) untuk mentransformasi sistem pelayanan yang ada (Musaddad dkk., 2020). Dengan kata lain, aktivitas pembangunan yang berlokasi di Kelurahan Bonebone harus mampu mengoptimalkan potensi sumber dayanya, memangkas birokrasi, dan melibatkan partisipasi masyarakat terutama komunitas kreatif (Jufra dkk., 2021).

Secara praksis, inovasi merupakan solusi inovatif untuk beraneka ragam masalah sosial (Puspitasari & El Hasanah, 2018). Melalui inovasi dapat diciptakan layanan baru, nilai sosial, mencermati peluang, menghasilkan keuntungan sosial, dan memiliki profitabilitas sebagai aspek penting dalam transformasi sosial. Namun, selebihnya dari itu, inovasi justru sangat memerlukan kepemimpinan yang kuat karena dituntut memiliki keberanian untuk menginisiasi ide orisinal yang unik dan bahkan ketegasan untuk segera mengeksekusi gagasan yang tidak biasa (*extraordinary*). Jadi, dalam inovasi ada aspek orisinalitas, keunikan, kebaruan sebagai solusi yang tepat, serta keterampilan dalam langkah cepat dalam eksekusinya.

Menurut Hidayat (2021), inovasi yang berhasil diadopsi oleh masyarakat adalah yang mampu memberikan keuntungan dan nilai tambah yang signifikan kepada calon pengguna (*adopter*), selain dari sifatnya yang baru. Keberhasilan adopsi inovasi ini sangat tergantung pada kemampuannya untuk memberikan manfaat yang jelas dan bernilai bagi para pengguna potensial. Hal ini mempertegas bahwa inovasi dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, peningkatan partisipasi masyarakat, dan peningkatan akuntabilitas pejabat publik. Dengan kata lain, inovasi menjadi keniscayaan dalam transformasi pelayanan publik karena dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan pengembangan masyarakat yang lebih baik dan semakin sejahtera.

Dalam studinya, Supriyanto (2016) menyatakan bahwa kolaborasi antara tata kelola pemerintah (*management*) dan kebijakan inovasi teknologi akan membantu pemerintah meningkatkan kualitas di bidang pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dalam layanan publik dapat menghasilkan peningkatan pemberian layanan dan pengembangan masyarakat yang lebih baik. Namun, penelitian mengenai efektivitas inovasi di komunitas kecil masih kurang. Bukti ini mempertegas bahwa inovasi dapat meningkatkan penyampaian layanan publik. Studi juga mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat inovasi, antara lain keterbatasan sumber daya, prosedur birokrasi, dan kurangnya partisipasi masyarakat.

Pertanyaan kritis yang timbul atas respons terhadap permasalahan yang dialami oleh 33 wilayah kelurahan di Kota Baubau adalah: 1) Bagaimana implementasi “Inovasi MALAPEAKA” dalam transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone? Dan 2) Apa saja tantangan, hambatan, dan dampak implementasi “Inovasi MALAPEAKA” terhadap penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Kelurahan Bonebone? Kedua hal ini memicu curiositas untuk mengetahui kiprah “Inovasi MALAPEAKA” dalam transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone.

Ruang lingkup studi terbatas pada Inovasi Daerah yang diinisiasi Kelurahan Bonebone di Kota Baubau. Signifikansi studi ini terletak pada potensinya untuk memberikan wawasan mengenai pentingnya inovasi daerah dalam mentransformasikan pelayanan publik, terutama bagi komunitas kecil masyarakat di Kelurahan. Selain itu, hasilnya akan menjadi kontribusi pada khazanah keilmuan, khususnya tentang inovasi layanan publik dan pengembangan masyarakat.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pola studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) yang difasilitasi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Baubau. FGD ditujukan untuk menstimulasi, memberi inspirasi, membangun kepedulian, memotivasi, dan mengelola imajinasi agar para lurah di Kota Baubau

mampu menciptakan Inovasi Daerah sesuai kebutuhan tata kelola di masing-masing wilayah kerjanya.

Data primer ini penting untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang latar belakang Lurah Bonebone menginisiasi “Inovasi MALAPEAKA”, serta untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam mengadopsi inovasi ini. Data ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Lurah Bonebone selaku Pejabat Pimpinan Wilayah Kelurahan Bonebone Kecamatan Batupoaro yang menginisiasi “Inovasi MALAPEAKA”. Selain itu, dilakukan pula analisis dokumen, yakni: Dokumentasi Kegiatan “Inovasi MALAPEAKA”.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Data Interaktif (Miles dkk., 2014) sebagai model siklus yang melibatkan tiga proses bersamaan, yakni: reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Teknik analisis ini dipilih karena ketiga proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi tidaklah linier. Tindakan ini bersifat iteratif dan interaktif, artinya dapat terjadi dalam urutan apa pun dan dapat diulang sesuai kebutuhan. Artinya, analisis data interaktif merupakan pendekatan yang fleksibel dan mudah beradaptasi, sehingga layak digunakan untuk menganalisis data kualitatif dari berbagai sumber.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Kota Baubau sebagai wilayah berciri kepulauan, menjadi ladang subur bagi inspirasi, kreasi, dan inovasi yang dapat menjadi pendorong nilai tambah ekonomi. Memahami potensi melimpah yang terdapat di Kota Baubau, Pemda Kota Baubau dan masyarakatnya dapat bersinergi untuk menggali sumber daya yang beragam dan menciptakan fondasi bagi perubahan positif (Saksono, 2013). Sebagai contoh nyata, Inovasi MALAPEAKA di Kelurahan Bone-Bone, Kota Baubau, menjadi bukti konkret dari upaya perbaikan tata kelola pelayanan publik. Dengan memanfaatkan keunikan setempat, proyek ini tidak hanya memberdayakan masyarakat setempat tetapi juga memperbaiki sistem pelayanan publik secara menyeluruh.

Patut diakui bahwa dari 43 (empat puluh tiga) kelurahan yang tersebar di 8 (delapan) wilayah kecamatan se-Kota Baubau, hanya ada 1 (satu) kelurahan yang bersemangat menggelorakan inovasi untuk perbaikan tata kelola pelayanan publiknya. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Bonebone, salah satu kelurahan dari 6 (enam) kelurahan yang ada di Kecamatan Batupoaro. Hal ini tentu menarik untuk dilakukan eksplorasi dan dieksplanasikan agar dapat menjadi pelajaran berharga yang memotivasi kelurahan lainnya dalam berinovasi. Secara eksplisit, data terkini mengenai kondisi kecamatan dan kelurahan di Kota Baubau disajikan pada Tabel 1.

Bertolak dari hasil diskusi, ditemukan bahwa kehadiran “Inovasi MALAPEAKA” yang diinisiasi oleh Lurah Bonebone telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepastian waktu dalam pengurusan administrasi yang mencerminkan semakin baiknya tata kelola administrasi perkantoran dan pelayanan di Kelurahan Bonebone. Bahkan, “Inovasi MALAPEAKA” turut mengubah sistem penanganan pengaduan menjadi semakin praktis, efisien, efektif, dan ekonomis. Disisi lain, hal ini mampu menggugah kesadaran sebagian warga sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Dinamika ini tentu berimplikasi pula terhadap peningkatan akuntabilitas pejabat publik di Kelurahan Bonebone. Namun, terungkap pula beberapa tantangan dalam penerapan “Inovasi MALAPEAKA”.

Berdasarkan hasil komunikasi dengan Ramadhan – Lurah Bonebone pada 2023, kata “MALAPEAKA” berasal dari bahasa Wolio, yakni bahasa daerah di pulau Buton. Malapeaka berarti membuat baik/menjadikan lebih baik/sesuatu yang dilakukan agar berfungsi dengan baik/ada tindakan atas suatu obyek agar menjadi lebih baik dari sebelumnya/membuat baik sesuatu yang rusak. Intinya, malapeaka adalah kata kerja yang merujuk pada satu tindakan atas

**Tabel 1. Kondisi dan Keberadaan Kecamatan & Kelurahan di Kota Baubau**

No.	Kecamatan	Luas Wilayah Kecamatan (Km2)	Jumlah Penduduk Per Kecamatan	Jumlah dan Nama Wilayah Kelurahan
1	Betoambari	32,85	23.844	1. Katobengke 2. Waborobo 3. Sulaa 4. Lipu 5. Labalawa
2	Wolio	33,89	44.419	1. Wale 2. Tomba 3. Bataraguru 4. Wangkanapi 5. Batulo 6. Kadolo Katapi 7. Bukit Wolio Indah
3	Sorawolio	111,78	9.190	1. Kaisabu Baru 2. Karya Baru 3. Gonda Bau 4. Bugi
4	Bungi	58,89	8.646	1. Liabuku 2. Ngkaring Karing 3. Kampeonaho 4. Waliabuku 5. Tampuna
5	Kokalukuna	16,81	21.910	1. Liwuto 2. Sukanaeyo 3. Lakologou 4. Waruruma 5. Kadalomoko 6. Kadolo
6	Murhum	6,13	20.135	1. Wajo 2. Lamangga 3. Melai 4. Baadia 5. Tanganapada
7	Lea-Lea	32,96	8.933	1. Lowu-lowu 2. Kalia-Lia 3. Palabusa 4. Kolese 5. Katalai
8	Batupoaro	1,68	26.886	1. Bonebone*) 2. Tarafu 3. Wameo 4. Kaobula 5. Lanto 6. Nganganaumala
<b>Baubau</b>		<b>294,98</b>	<b>163.963</b>	<b>43</b>

**Sumber:** Kota Baubau dalam Angka 2023 & Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 100.11-6117 Tahun 2022 tentang Pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan, dan Pulau. Data Diolah. 2023.

\*) Locus studi tentang Inovasi MALAPEAKA.

sesuatu/obyek yang sudah ada (bukan menciptakan sesuatu yang tidak ada menjadi ada). Inilah yang menjadi roh dari inovasi, bahwa apa yang dilakukannya di Kelurahan Bonebone ini bukan sesuatu yang baru, tetapi sesuatu yang memang sewajarnya dan seharusnya seperti itu, (mungkin) selama ini layanan itu tidak didapatkan ataupun didapatkan tapi lambat, tidak menyelesaikan inti masalah, dll.

Dalam upaya mempopulerkan karya inovatifnya, digunakan frasa MALAPEAKA sebagai istilah untuk “MASyarakat meLAPor, PEMerintah Kelurahan mengerjAkan”. Jadilah ide inovatif yang diinisiasi oleh Ramadhan, A.Md., seorang lurah baru yang belum lama ini diangkat dalam jabatan Lurah Bonebone Kecamatan Batupoaro Kota Baubau dan dilantik oleh Wali Kota Baubau berdasarkan Keputusan Wali Kota Baubau Nomor 529/V/2023 tentang Pengangkatan dan Pemindahan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Pengawas Lingkup Pemerintah Kota Baubau, Tertanggal 12 Mei 2023 serta dikukuhkan pada hari yang sama sebagaimana Surat Pernyataan Pelantikan Nomor 821.2/425, Tertanggal 12 Mei 2023.

Pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat memerlukan fondasi yang kuat, di mana hal ini tersedia melalui penelitian, pengembangan, desain, dan inovasi (Saksono, 2019b). Selaras dengan itu, kehadiran “Inovasi MALAPEAKA” dipicu oleh Program SMART Kelurahan yang diinisiasi oleh Ramadhan semenjak dilantik sebagai Lurah Bonebone. SMART Kelurahan merupakan ide perubahan yang dituangkan menjadi agenda kerja kelurahan. Hal ini pun sudah merupakan inovasi dalam area Inovasi Administrasi yang menjadi rujukan bagi seluruh pejabat kelurahan dalam menyelenggarakan pemerintahan kelurahannya. Semboyan (*tagline*) yang dibangun adalah “Melayani Tanpa Sekat” dengan fokus menjadikan Kelurahan Bonebone sebagai “Pilot Project” Kelurahan SMART yang mengintegrasikan pelayanan dan kebutuhan masyarakat dengan Perangkat Daerah (OPD) dilingkup Pemerintah Kota Baubau, baik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi (IT) dan aplikasi maupun secara konvensional, sehingga persoalan yang dialami masyarakat dan keluhan semakin cepat teratasi dengan mudah. Sebagai wujud pertanggungjawaban (*accountability*) kepada warganya, Lurah Bonebone membuat satu *flyer* sebagai media promosi resmi berbentuk cetak, tidak berlipat (seperti Pamflet atau Brosur), dan hanya terdiri atas satu halaman yang menggambarkan tentang Kelurahan SMART. *Flyer* dimaksud sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1.



Program Kelurahan SMART yang diinisiasi oleh Lurah Bonebone dan diterapkan di Kelurahan Bonebone terdiri atas 10 aktivitas, yakni:

1. Optimalisasi KIM (Kelompok Informasi Masyarakat);
2. Bonebone Bertanya – Wali Kota Menjawab;
3. Lapor Sampah;
4. Lapor Kesehatan;
5. Lapor Rumah;
6. Lapor Nelayan;
7. Bina UMKM;
8. Bina Pemuda Kreatif;
9. Bina Kreatif Usia Dini; dan
10. Bina Perempuan Produktif

**Gambar 1. Program Kelurahan Bonebone (SMART Kelurahan)**

Menurut Saksono dkk. (2022), penerapan Inovasi MALAPEAKA, dengan tata kelola yang baik, menjadi pilihan strategis bagi lembaga pemda dalam mengembangkan kompetensi pegawainya (Lurah), memberi dorongan untuk pertukaran pengetahuan antarpegawai, yang pada akhirnya mendukung peningkatan layanan publik di daerah. Keberhasilan transformasi



pelayanan publik melalui “Inovasi MALAPEAKA” merupakan aktualisasi Kelurahan SMART sekaligus menjadi bukti praktik terbaik (*best practice*) yang mulai direalisasikan Kelurahan Bonebone secara bertahap. Dari sini terlihat bahwa faktor kepemimpinan memainkan peran utama, di mana Lurah Bonebone menggagas dan menginisiasi sebuah inovasi dalam area inovasi manajemen yang dipadukan dengan inovasi teknologi. Hal ini mempertegas pentingnya kepemimpinan dalam inovasi daerah. Secara lugas dapat dinyatakan bahwa inisiasi inovasi daerah menjadi suatu keniscayaan dan dapat tercipta ketika ada kepedulian untuk memudahkan suatu aktivitas, curiositas, dan tekad pemimpin untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapinya dalam prosesi dan suksesi kepemimpinan di sebuah organisasi.

### 3.1. Implementasi Inovasi MALAPEAKA

“Inovasi MALAPEAKA” dapat menjadi strategi yang luar biasa untuk mewujudkan ketahanan kelurahan melalui digitalisasi (Manoby dkk., 2021). Inovasi teknologi ini menyoroti pentingnya digitalisasi sebagai langkah awal yang berpotensi memberikan manfaat besar kepada warga Kelurahan Bonebone, karena membantu petugas kelurahan dalam menyelesaikan tugas-tugas harian serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. “Inovasi MALAPEAKA” merupakan inovasi pelayanan publik yang didedikasikan untuk masyarakat agar mempermudah, mempercepat, dan mempermurah seluruh proses pelayanan yang seharusnya didapatkan publik secara berkualitas.

Secara konseptual, struktur layanan dalam “Inovasi MALAPEAKA” dibagi menjadi 2 (dua) bagian layanan, yakni: 1) Bagian Internal yang dikhususkan untuk pelayanan tanda tangan elektronik (TTE) oleh Lurah Bonebone; dan 2) Bagian Eksternal yang terdiri atas 2 (dua) kluster, yakni: 2.1.) Kluster Pelaporan; dan 2.2) Kluster Pembinaan. Secara akumulatif, di setiap kluster terdapat 4 (empat) jenis layanan, sehingga secara total terdapat 8 (delapan) jenis layanan pada Bagian Eksternal, yakni: (1) Lapor Sampah; (2) Lapor Kesehatan; (3) Lapor Lingkungan; (4) Lapor Nelayan; (5) Bina UMKM; (6) Bina Pemuda Kreatif; (7) Bina Kreatif Usia Dini; dan (8) Bina Perempuan Produktif.

Secara ringkas, kemanfaatan secara komprehensif dari setiap jenis layanan diuraikan menurut struktur layanan dalam “Inovasi MALAPEAKA” sebagaimana disarikan pada Tabel 2.

Dalam upaya meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Bonebone, Lurah Bonebone telah mengagendakan Evaluasi Penerapan “Inovasi MALAPEAKA”. Evaluasi dilakukan berdasarkan klasifikasi aduan dan penyelesaian masalahnya, baik yang dapat diselesaikan di tataran kelurahan (non-teknis) maupun jenis layanan yang wajib melibatkan perangkat daerah dilingkup Pemerintah Kota Baubau. Penggunaan aplikasi sebagai inovasi pelayanan publik mempertegas bahwa teknologi dapat memberikan fleksibilitas, kreativitas, dan mendukung komunitas kecil secara lebih efektif (Mustadi dkk., 2021). Pada gilirannya, inovasi pelayanan publik akan meningkatkan literasi warga di Kelurahan Bonebone.

Mekanisme ini berfungsi sebagai acuan yang memiliki basis data (*database*) pada menu “Inovasi MALAPEAKA” yang selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang berbasis android. Upaya ini memanfaatkan keunggulan teknologi informasi berbasis internet, sehingga dalam waktu yang tidak terlalu lama *database* Menu Aduan warga Kelurahan Bonebone telah terkoneksi, teridentifikasi, dan terkonversi ke dalam Menu Aduan Aplikasi “Inovasi MALAPEAKA”. Proses evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan “Inovasi MALAPEAKA” berhasil meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bonebone. Sebab, menurut Rogers (2003, dalam Wondilo, 2021), keberterimaan masyarakat atas sebuah inovasi sangat ditentukan oleh beberapa faktor, yakni: 1) keunggulan relatif (*relative advantage*); 2) kompatibilitas (*compatibility*); 3) kerumitan



**Tabel 2.** Struktur dan Jenis Layanan dalam “Inovasi MALAPEAKA”

Layanan Internal	Layanan Eksternal
<p><b>Tanda Tangan Elektronik (TTE)</b></p> <p><b>Layanan Internal TTE</b> merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Kelurahan Bonebone dibidang pelayanan administrasi dan surat-menyurat kelurahan, berupa pembubuhan tanda tangan elektronik (TTE).</p> <p>Inovasi ini merupakan area inovasi administrasi yang memiliki beberapa keunggulan, yakni: 1) memangkas waktu (<i>time</i>) pengurusan surat-menyurat di kantor kelurahan; 2) menghapus ruang dan mendekatkan jarak, karena lurah dapat melakukan penandatanganan dokumen dari mana saja dan kapan saja (tidak harus datang dan menandatangani dokumen di Kantor Kelurahan Bonebone).</p>	<p><b>Kluster Pelaporan</b> meliputi:</p> <p>1) Lapor Sampah; 2) Lapor Kesehatan; 3) Lapor Lingkungan; dan 4) Lapor Nelayan.</p> <p><b>Layanan Eksternal Kluster Pelaporan</b> ini ditujukan untuk mempermudah pelaporan warga, terutama ketika hendak melaporkan aduan di lingkungannya yang akan diteruskan oleh pihak kelurahan kepada perangkat daerah (OPD) yang memiliki relevansi dan keterkaitan dengan substansi aduan warga.</p> <p><b>Kluster Pembinaan</b> meliputi:</p> <p>1) Bina UMKM; 2) Bina Pemuda Kreatif; 3) Bina Kreatif Usia Dini; dan 4) Bina Perempuan Kreatif.</p> <p><b>Layanan Eksternal Kluster Pembinaan</b> ini menandakan bahwa kelurahan merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Kota Baubau dalam pengumpulan potensi yang ada di masing-masing wilayah kelurahan dan selanjutnya direkomendasikan kepada OPD, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perusahaan Swasta, dan Stakeholders lainnya, khususnya Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (TP-PKK) Kelurahan Bonebone sebagai organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan dan bentuk pelayanan bagi masyarakat.</p>

**Sumber:** Materi Presentasi Lurah Bonebone. Data Diolah. 2023.

(*complexity*); 4) kemampuan diujicobakan (*triability*); dan 5) kemampuan untuk diamati (*observability*).

Evaluasi ini didasarkan pada data empiris yang diperoleh dari berbagai sumber, terutama warga penerima layanan, termasuk wawancara dengan petugas kelurahan, analisis data pelaporan aduan, dan survei kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, evaluasi mencakup data mengenai penanganan aduan yang lebih cepat, peningkatan kepuasan masyarakat, dan dampak positif lainnya yang dapat diukur.

Melalui “Inovasi MALAPEAKA”, penanganan aduan menjadi semakin cepat dan praktis. Sebab aplikasi ini memungkinkan penanganan aduan melalui teknologi digital yang dapat diakses secara langsung dalam waktu nyata (*real-time*). Di era sebelumnya, masyarakat sering mengeluhkan lambatnya penyelesaian masalah yang telah dilaporkan. Hal ini karena tiadanya kepastian waktu penanganan aduan. Kini, semenjak ada “Inovasi MALAPEAKA”, seluruh aduan warga telah tercatat, dianalisis, dan direspons dengan lebih cepat dan solutif. Hal ini selaras dengan studi Basir (2021) yang menyatakan bahwa penggunaan Sistem Informasi memiliki dampak positif pada peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan karena membantu dalam pengelolaan, perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian tugas kepada unit-unit kerja yang berhubungan, sehingga secara signifikan meningkatkan dan mempercepat proses pelayanan di masing-masing bidang yang relevan dan memiliki keterkaitan tugas pokok dan fungsi.

Semakin jelas bahwa “Inovasi MALAPEAKA” mampu mereduksi waktu pengelolaan sampai dengan menindaklanjuti aduan, karena menghasilkan respons yang lebih cepat terhadap masalah yang dilaporkan. Contoh konkret yang menggambarkan peningkatan kualitas pengelolaan aduan adalah pada kasus aduan mengenai lampu penerangan jalan yang tidak lagi berfungsi. Sebelum diberlakukannya “Inovasi MALAPEAKA”, penanganan masalah ini sering memakan waktu berbulan-bulan. Saat ini, melalui aplikasi “Inovasi MALAPEAKA” aduan sejenis ini dapat segera ditindaklanjuti dalam tempo yang lebih singkat. Kecepatan penanganan tersebut sangat dipengaruhi oleh perubahan prosedur pengelolaan dan

penanganan aduan yang menjadi inti kerja “Inovasi MALAPEAKA”. Hal ini hendak menandakan bahwa hanya melalui inovasi akan tercipta keunggulan bersaing sebuah entitas (Latifah & Syam, 2020).

Perubahan prosedural dalam pengelolaan pelayanan publik dibuktikan dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dipublikasikan oleh Lurah Bonebone sebagaimana *flyer* dan penjelasannya pada Gambar 2.

Tahapan pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Bonebone mengalami transformasi semenjak menggunakan “Inovasi MALAPEAKA” sehingga lebih praktis, mudah, dan cepat.

SOP “Inovasi MALAPEAKA” terdiri atas:

1. Warga Mendatangi “MEJA ADUAN WARGA” di Kantor Kelurahan Bonebone;
2. Petugas mencatat Aduan Warga;
3. Lurah Memeriksa Aduan Warga;
4. Lurah Melakukan Peninjauan dan Identifikasi Masalah Aduan Warga;
- 5a. Penyelesaian Masalah di tingkat Kelurahan oleh Lurah Bonebone bila Aduan Warga bersifat “Non Teknis”; dan
- 5b. Penanganan Masalah Aduan oleh Perangkat Daerah (Dinas Teknis) bila Aduan Warga bersifat “Teknis”;
6. Dokumentasi dan Publikasi Penyelesaian Masalah Aduan Warga.



**Gambar 2. SOP dalam Penerapan “Inovasi MALAPEAKA”**

Penerapan SOP baru layanan pengaduan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan bagi warga Kelurahan Bonebone. Secara operasional "Inovasi MALAPEAKA" telah berhasil mengubah lanskap tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Bonebone.

### 3.2. Tantangan & Hambatan versus Pentingnya “Inovasi MALAPEAKA”

Mengadopsi “Inovasi MALAPEAKA” dalam peningkatan tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Bonebone memunculkan tantangan dan hambatan beserta dampak yang harus diantisipasi. Proses adopsi diwarnai oleh adanya resistensi perubahan, kebutuhan pelatihan singkat untuk peningkatan kapasitas sumber daya aparatur kelurahan, sumber daya anggaran, sarana-prasarana, peralatan, perlengkapan, dan fasilitas pendukung lain yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi “Inovasi MALAPEAKA” secara optimal.

Resistensi perubahan menjadi salah satu tantangan utama yang harus dihadapi. Sebab, “Inovasi MALAPEAKA” merupakan hal baru yang langsung mengubah tata kelola layanan publik di Kantor Kelurahan Bonebone, sehingga tidak mengherankan bila timbul adanya rasa enggan dari sebagian kalangan petugas Pemerintah Kelurahan Bonebone dan dimungkinkan pula keluhan dari warga masyarakat Kelurahan Bonebone. Tidak semua individu siap menerima perubahan, terutama jika perubahan tersebut melibatkan penggunaan teknologi atau standar operasional prosedur (SOP) baru. Dimaklumi bahwa kehadiran “Inovasi MALAPEAKA” akan menciptakan ketidakpastian dan kekhawatiran akan hilangnya layanan klasik petugas yang sudah terbiasa dan nyaman dengan peran tradisionalnya dalam penanganan aduan masyarakat.

Selain masalah resistensi, kapasitas individu dan kompetensi aparatur sipil negara (ASN) pengelola “Inovasi MALAPEAKA” wajib disesuaikan dengan standar yang diperlukan agar dapat mengoperasikan aplikasi “Inovasi MALAPEAKA” secara prima, ultima, dan optima. Dalam konteks ini, pelatihan dan pendampingan bagi petugas/operator/admin pengelola platform ini menjadi keniscayaan. Tantangannya adalah mengalokasikan pelatihan yang memadai, terutama bagi petugas yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital atau mungkin kurang berpengalaman dalam penggunaan aplikasi. Sebab, kurangnya pelatihan dapat menghambat upaya penerapan “Inovasi MALAPEAKA” ini. Dari sinilah diketahui pentingnya sebuah “Buku Pegangan” (*Handbook*) bagi siapa pun petugas yang mendapat kepercayaan untuk mengelola aplikasi “Inovasi MALAPEAKA”. Begitu pula halnya dengan kebutuhan akan Panduan Pelatihan Pemanfaatan “Inovasi MALAPEAKA” yang seharusnya segera disusun dan diterbitkan oleh Pemerintah Kota Baubau.

Dalam kondisi senyatanya, selain peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai pengguna/operator (*brainware*), dalam implementasi “Inovasi MALAPEAKA” sangat dibutuhkan alokasi sumber daya lain, seperti perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) platform ini. Sebab, bila prasyarat ini tidak terpenuhi sangat dimungkinkan terjadinya kegagalan inovasi (Manar & Alfirdaus, 2023). Tentu saja hal ini menjadi tantangan tersendiri. Sebab, berdasarkan pengamatan di beberapa pemerintahan daerah, terbukti minimnya kepedulian perangkat daerah perencana untuk mengalokasikan anggaran pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang berkualitas dan sesuai kebutuhan layanan publik yang sangat intensif di kelurahan. Padahal, untuk merespons tingginya kebutuhan layanan masyarakat per hari diperlukan perangkat komputer yang mampu beroperasi secara maksimal selama 8 (delapan) jam kerja per hari dalam kurun waktu sepekan. Artinya, perangkat komputer yang disediakan seharusnya memiliki kriteria tertentu, memadai (*compatible*), dan berkelanjutan untuk menjalankan “Inovasi MALAPEAKA” dalam jangka panjang.

Bila ditelisik dari perspektif pentingnya inovasi dalam pelayanan publik di kelurahan, maka “Inovasi MALAPEAKA” di Kelurahan Bonebone muncul sebagai respons atas harapan masyarakat yang semakin meningkat terhadap kemudahan akses, kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi dalam berinteraksi dengan pemerintah wilayah kelurahan. Dalam konteks ini, telah terjadi perubahan pada level terbawah pemerintahan, yakni: Kelurahan sebagai wilayah pemerintahan terdepan yang bertanggung jawab memberi pelayanan langsung dalam waktu nyata (*real-time*) kepada masyarakat. Perubahan paradigma ini hanya bisa terjadi bila pemimpin wilayah kelurahan memiliki keberanian untuk melakukan hal ihwal kerja luar biasa (*extraordinary*). Sebab, Inovasi MALAPEAKA menuntut adopsi teknologi dan praktik baik terkini untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi warga serta meningkatkan responsivitas Pemerintah Kota Baubau agar semakin tanggap terhadap kebutuhan masyarakatnya.

Di sinilah pentingnya pemerintahan mengandalkan penelitian, pengembangan, desain, dan inovasi sebagai landasan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakatnya sangat ditekankan dalam konteks pembangunan daerah (Saksono, 2019a). Peran aktif dari Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Kota Baubau menjadi kunci dalam memastikan bahwa agenda pembangunan didasarkan pada hasil kelitbangan yang mencakup inovasi dan penelitian yang relevan. Inisiasi “Inovasi MALAPEAKA” berhasil mengeksplorasi sejumlah langkah terobosan (*breakthrough*) baru yang jarang terjadi. Sekalipun sederhana, namun terobosan ini membangkitkan gairah dan mendorong Pemerintah Kota Baubau untuk lebih gigih dan giat lagi dalam penciptaan inovasi. Seiring dengan itu, langkah implementasi “Inovasi MALAPEAKA” juga semakin dirasakan kemanfaatannya sehingga menimbulkan dampak positif signifikan bagi warga Kelurahan

Bonebone. Walaupun, dalam operasionalisasinya masih ditemukan sejumlah tantangan yang patut menjadi perhatian bersama untuk segera dicarikan solusinya.

Aneka ragam terobosan baru serta dampak positif yang ditimbulkan maupun tantangan yang berhasil diidentifikasi dalam penerapan “Inovasi MALAPEAKA” di Kelurahan Bonebone disajikan pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Persandingan Eksplorasi, Dampak, & Tantangan Inovasi MALAPEAKA**

Eksplorasi Terobosan Baru	Dampak Positif	Tantangan
<b>Pelayanan Berbasis Daring (Online):</b> Pemerintah Kota Baubau senantiasa mendorong terselenggaranya inovasi tata kelola pemerintahan secara elektronik melalui platform daring untuk melayani permintaan administratif seperti pembuatan izin, layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pembayaran pajak, dll.	<b>Peningkatan Kepuasan Masyarakat*):</b> Dengan layanan yang lebih mudah diakses dan responsif, warga merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Bonebone.	<b>Infrastruktur Teknologi:</b> Tidak semua wilayah kelurahan maupun kecamatan di Kota Baubau telah memiliki akses yang setara terhadap teknologi, sehingga Pemerintah Kota Baubau perlu mengatasi masalah ini.
<b>Aplikasi Pelayanan Masyarakat:</b> Pengembangan aplikasi seluler yang memungkinkan warga untuk mengajukan laporan, pengaduan, dan permintaan layanan secara mudah, sesuai waktu senyatanya ( <i>real-time</i> ) dan cepat.	<b>Efisiensi Administratif*):</b> Penggunaan teknologi telah mengurangi waktu dan biaya dalam proses administratif, sehingga sangat dimungkinkan Pemerintah Kelurahan Bonebone mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien.	<b>Kesadaran dan Keterampilan Teknologi:</b> Sangat dimungkinkan adanya warga yang memerlukan edukasi terkait penggunaan teknologi baru dan platform daring yang diterapkan.
<b>Pemanfaatan Teknologi Cerdas:</b> Penerapan teknologi cerdas seperti kecerdasan buatan (AI) dan analitika data untuk meramalkan kebutuhan masyarakat, mengoptimalkan penggunaan sumber daya (SDA maupun SDM), dan memahami tren pelayanan.	<b>Transparansi &amp; Akuntabilitas:</b> Inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan, memungkinkan warga dan Pemerintah Kelurahan Bonebone berinteraksi, saling mengawasi, dan memonitor kinerja.	<b>Keamanan Data &amp; Privasi:</b> Dalam mengumpulkan dan menyimpan data pribadi, Pemerintah Kelurahan Bonebone perlu menjaga keamanan dan privasi warga.
<b>Pelayanan Terpadu:</b> Integrasi berbagai layanan publik ke dalam satu platform terpadu, memungkinkan warga mengakses berbagai layanan dengan satu akun dan proses yang lebih terkoordinasi.	<b>Pembangunan Ekonomi:</b> Dengan meningkatnya efisiensi pelayanan publik, akan tercipta lingkungan yang lebih kondusif bagi investasi dan pertumbuhan ekonomi di wilayah Kelurahan Bonebone.	<b>Penerimaan Masyarakat:</b> Tidak semua warga mungkin merasa nyaman atau mampu menggunakan platform digital, sehingga perlu mempertimbangkan ragam kebutuhan masyarakat.
	<b>Partisipasi Masyarakat:</b> Terjadi perubahan sikap publik yang semakin peduli dan menyadari pentingnya inovasi pelayanan, sehingga mendorong tingkat keterlibatan warga untuk semakin aktif berpartisipasi dalam pengurusan dokumen maupun pelaporan di Kelurahan Bonebone.	

**Sumber:** Hasil Observasi. Data Diolah. 2023.

\*) Prakiraan Lurah Bonebone dengan melihat terjadinya perubahan signifikan, namun belum dilakukan penelitian khusus untuk mengukurnya secara akurat.

Bila mencermati uraian dalam Matriks tersebut, terekam hal nyata yang menonjol, yakni implementasi “Inovasi MALAPEAKA” secara perlahan telah mengubah sikap dan perilaku warga yang semakin peduli dengan kondisi di wilayahnya. Hal ini membawa dampak positif. Salah satunya adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam melaporkan masalah disertai saran konstruktif. Situasi ini menciptakan hubungan yang lebih baik dan harmonis antara Pemerintah Kelurahan dan warganya, sehingga memudahkan dalam identifikasi masalah maupun dalam upaya mencari solusinya secara lebih efektif.

Inovasi MALAPEAKA di Kota Baubau menunjukkan bahwa upaya perbaikan tata kelola pelayanan publik di tingkat lokal dapat memberikan dampak positif yang signifikan. Sebagai contoh serupa, Kelurahan Silalas di Kota Medan menjadi bukti bahwa kelurahan berinovasi dapat menjadi pionir dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjadi inspirasi bagi daerah lain (Saksono, 2018). Kehadiran “Inovasi MALAPEAKA” semakin mengukuhkan transformasi pelayanan publik di Kelurahan Bonebone Kecamatan Batupoaro Kota Baubau. Sekalipun masih ditemui beberapa tantangan, namun penanganan pengaduan dan berbagai aktivitas layanan yang dilakukan Kelurahan Bonebone semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dengan kata lain, “Inovasi MALAPEAKA” telah berperan mengubah model layanan publik dengan aneka implikasinya di komunitas kecil, yakni warga Kelurahan Bonebone.

## **4. Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **4.1. Kesimpulan**

“Inovasi MALAPEAKA” merupakan model yang dapat diadopsi oleh berbagai pemda lain, merangkul semangat kolaborasi untuk mewujudkan perubahan yang berkelanjutan dalam tatanan pemerintahan lokal – kelurahan. Inovasi ini berhasil mentransformasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bone-Bone. Sekalipun belum dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat efisiensi, efektivitas, dan keekonomiannya, namun telah terjadi perubahan signifikan atas penerapan “Inovasi MALAPEAKA” sebagai sistem penanganan pengaduan. Lurah Bonebone sebagai inisiator “Inovasi MALAPEAKA”, berniat memperbaiki tata kelola pelayanan sekaligus menjadi target peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas pejabat Kelurahan Bonebone. Patut diakui bahwa penerapan “Inovasi MALAPEAKA” berjalan dengan penuh dinamika antara tantangan dan hambatan yang diperhadapkan dengan harapan kemanfaatan maupun dampak positifnya yang telah dirasakan masyarakat atas perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai agenda pembaruan, “Inovasi MALAPEAKA” telah menjadi terobosan penting terhadap penyediaan layanan publik yang berkualitas dan signifikan sesuai kebutuhan senyatanya, khususnya di komunitas kecil – warga masyarakat Kelurahan Bonebone.

Studi ini memiliki keterbatasan karena terfokus pada satu inovasi dengan *locus* hanya di satu kelurahan saja. Karenanya menjadi urgen untuk disempurnakan pada penelitian berikutnya sehingga lebih tereksplorasi dampak inovasi dan kemanfaatan lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bonebone.

### **4.2. Rekomendasi**

Kajian ini merekomendasikan kepada Pemerintah Kota Baubau untuk membuka peluang inovasi melalui Peraturan Wali Kota Baubau yang mengamanatkan kepada seluruh Lurah agar berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diawali dari tata kelola pemerintahan di wilayah kelurahan. Dalam peraturan dimaksud dapat ditekankan pentingnya penyebarluasan praktik baik “Inovasi MALAPEAKA” yang diinisiasi Lurah Bonebone agar direplikasi di wilayah kelurahan lain se-Kota Baubau. Disisi lain, Wali Kota Baubau melalui



Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Baubau mengalokasikan anggaran yang lebih proporsional untuk merealisasikan penciptaan inovasi dalam tata kelola pelayanan publik di wilayah kelurahan. Secara operasional, Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Kota Baubau diharap dapat menjadi katalisator yang mampu melipatgandakan inovasi untuk perbaikan layanan publik dan peningkatan kinerja kelurahan.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada bapak Ramadhan, A.Md., Lurah Bonebone Kecamatan Batupoaro Kota Baubau yang telah berkenan menjadi obyek penelitian, berbagi data/informasi dan berkomunikasi tentang Inovasi MALAPEAKA. Apresiasi pula atas intensitas diskusinya pada FGD Inovasi Kelurahan maupun komunikasinya melalui media sosial untuk memperkaya dan memperkokoh sintesis inti sari artikel ini.

### Referensi

- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41–48. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/view/2191>
- Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Beyond Technology: Identifying Local Government Challenges for Using Digital Platforms for Citizen Engagement. *International Journal of Information Management*, 40, 17–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007>
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Jufra, A. A., Anam, S., Basri, M. I., & Imran, M. (2021). Pengembangan Kota Kreatif di Kota Baubau. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(2), 68–85. <http://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal/article/view/169>
- Latifah, S. W., & Syam, D. (2020). Pengembangan Indikator Penilaian Kinerja Penerapan Faktor Lingkungan Supply Chain UMKM. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.24929/feb.v10i1.968>
- Manar, D. G., & Alfirdaus, L. K. (2023). Analisis Kegagalan Inovasi Pemerintah Daerah. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 14(1), 18–30. <https://doi.org/10.14710/politika.14.1.2023.18-30>
- Manoby, W. M., Afriyanni, A., Fitri, S. E., Pranasari, M. A., Setyaningsih, E., Rosidah, R., & Saksono, H. (2021). Digital Village: The Importance of Strengthening Village Resilience in the Digital Age. *Jurnal Bina Praja*, 13(1), 53–63. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.53-63>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Mustadi, A., Annisa, F. C., & Adhe Putri Mursidi. (2021). Blended Learning Innovation of Social Media Based Active English During the COVID-19 Pandemic. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20(2), 74–88.
- Puspitasari, D. C., & El Hasanah, L. L. N. (2018). The Innovative Model of Community Empowerment (Case Study: Baitul Maal Wat Tamwil in Jogjakarta and East Java). *Proceeding 6th Southeast Asia International Islamic Philanthropy Conference*, 179–192.
- Saksono, H. (2013). Ekonomi Biru: Solusi Pembangunan Daerah Berciri Kepulauan Studi Kasus Kabupaten Kepulauan Anambas. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.21787/jbp.05.2013.01-12>
- Saksono, H. (2018). Kelurahan Silalas Sebagai Innovation Hub: Strategi Kompetitif Pemerintah Kota Medan Melalui Perangkat Kewilayahannya. *Inovasi: Jurnal Politik dan Kebijakan*, 15(2), 105–124. <https://doi.org/10.33626/inovasi.v15i2.77>
- Saksono, H. (2019a). Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Sebagai Think Tanks untuk Mengakselerasi Perubahan Peradaban di Era Digital. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 14(1), 1–18. <https://jkpjurnal.kalselprov.go.id/index.php/menu/article/view/5>
- Saksono, H. (2019b). Manajemen Perencanaan Pembangunan Daerah Berbasis Penelitian & Pengembangan dan Desain & Inovasi. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 14(2), 213–226. <https://jkpjurnal.kalselprov.go.id/index.php/menu/article/view/36>
- Saksono, H., Suhendra, A., Putra, I. R. A. S., Marsono, Simandjorang, B. M. T. V., Suropto, Savira, E. M., Syah, R. F., Barsei, A. N., Ramadhan, A., Andari, T., Azanda, S. H., Firmansyah, N., Sabtohadji, J., Hidayat, B. A., Yohanitas, W. A., Febrina, R., Asriani, & Fahrani, N. S. (2022). *Innovation of Competence Development of State Civil Apparatus Through Knowledge Management Model*. 489–505. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-65-7.41>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>

- Wicaksono, K. W. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196–206. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Wondilo, B. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Melalui Inovasi Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Bouven Digoel* [Thesis, Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/12220/>
- Yusran. (2022, Oktober 16). *Upaya Wali Kota Baubau Pacu Kinerja dengan Inovasi*. Antara Sultra. <https://sultra.antaranews.com/berita/430853/upaya-wali-kota-baubau-pacu-kinerja-dengan-inovasi-melayani-tanpa-sekat>