

INOVASI PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI MASA PANDEMI PADA BALAI DIKLAT KEAGAMAAN BANDUNG

Alfat Sahrajaz Chafshof^{1*}, Engkus², Husen Saeful Anwar³
^{1,2,3} UIN Sunan Gunung Djati Bandung

*Korespondensi : chafshof.alfat@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kualitas inovasi pelayanan E-Learning PJJ dimasa pandemi di Balai Diklat Keagamaan Bandung. Metode penelitian mengaplikasikan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam kepada narasumber di Balai Diklat Keagamaan Bandung, dan juga studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi yang dilakukan di Balai Diklat Keagamaan Bandung tergolong kepada inovasi pengembangan jasa/produk yang sudah ada sebelumnya, yang bekerjasama dengan Lembaga administrasi negara (LAN)). Dimana dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada teknis, sehingga masih kurang optimal.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, E-Learning PJJ

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine how the quality of PJJ's E-Learning service innovation during the pandemic at the Bandung Religious Education and Training Center. The research method applies a descriptive qualitative approach. With the technique of collecting data through observation, in-depth interviews with resource persons at the Bandung Religious Education and Training Center, and also literature studies. The results of the study indicate that the innovations carried out at the Bandung Religious Education and Training Center are classified as service/product development innovations that already exist, in collaboration with the State Administration Agency (LAN)). Where in its implementation there are still technical constraints, so it is still not optimal.

Keywords : Innovation, Service, E-Learning PJJ

A. PENDAHULUAN

Kemunculan kasus *Corona Virus-19* pada Indonesia terhitung tanggal 2 Maret 2020, dimana yang terjangkit virus *Corona Virus-19* pada 11 Mei 2021 mencapai 1.723.596 juta (Kompas Nasional, 2021). Kemunculan virus ini telah banyak mengubah tatanan di berbagai sektor, salah satunya dibidang pelayanan publik. Pemerintah pusat dan daerah di Indonesia telah menempuh berbagai kebijakan, seperti

pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), bekerja dari rumah dan masyarakat dihimbau untuk mengurangi aktivitas diluar rumah jika tidak berkepentingan, serta menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Pelayanan publik yang berkualitas baik merupakan hak bagi setiap warga. Aktivitas pelayanan dimasa pandemi ini harus tetap dilakukan salah satunya dengan

inovasi pada pelayanan. Hardiyansyah dalam (Engkus, Ishak, & Dedeng, 2017).

Seiring dibuat dan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah Pasal (1) mengatakan bahwa inovasi daerah adalah segala wujud inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menurut Perpu (Peraturan Pemerintah), hal tersebut landasan fundamental bagi inovasi sebagai suatu kemajuan baru, khususnya bagi lembaga dan lembaga pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik, serta metode dan teknologi yang dapat mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Evert M. Rogers dalam (Suwarno, 2008) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/ benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi untuk menjadi jalan keluar bagi permasalahan suatu instansi atau organisasi.

Pemerintah melakukan berbagai usaha dalam meningkatkan pelayanan publik. Inovasi merupakan akselerasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Balai Diklat Keagamaan Bandung adalah satu instansi pemerintah yang berada dalam naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang bertugas dalam memberikan Pelayanan Publik, khususnya di bidang pendidikan dan pelatihan bagi guru, dan pegawai instansi di bawah naungan Kementerian Agama. (Oemar, 2013) Program pendidikan dan pelatihan (Diklat) adalah salah satu aktivitas yang sangat pokok bagi para pendidik maupun karyawan untuk menanggapi berbagai tantangan yang dihadapi organisasi atau

perusahaan, hari ini atau di masa mendatang.

Dalam melakukan pelayanan pada masa kini haruslah mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada segala urusan sektor pemerintahan (Warsono, 2020). Dikutip dari *website* Balai Diklat Keagamaan Bandung Pak Aguslani Muslih selaku Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung melakukan koordinasi terkait pelatihan dengan LAN (Lembaga Administrasi Negara) Bandung di Jatinangor, dimana dari kunjungan ini diperoleh kesepakatan-kesepakatan yang merujuk pada kerjasama antara Puslatbang (Pusat Pelatihan dan Pengembangan) dengan Balai Diklat Keagamaan Bandung dalam penyelenggaraan pelatihan jarak jauh dimasa pandemi berbasis *E-Learning* PJJ Kolabjar. (Balai Diklat Keagamaan Bandung diakses 4 Oktober 2021).

Hasil kesepakatan dari diskusi tersebut terbentuk inovasi yang memudahkan bagi para pegawai dan peserta dalam melakukan kegiatan diklat tanpa terhambat keadaan pandemi. Inovasi pelayanan yang ada di Balai Diklat Keagamaan Bandung. Inovasi Pelayanan berbasis *E-Learning* adalah sistem pembelajaran yang digunakan merupakan proses belajar mengajar yang berlangsung tanpa perlu pengajar dan murid bertatap muka (Ardiansyah, 2013). *E-Learning* Pelatihan Jarak Jauh ini dirasa dapat memudahkan para pegawai dimana pada masa pandemi ini dilarang melakukan kegiatan yang menimbulkan kerumunan, dengan adanya Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) berbasis *E-learning* ini diharapkan kegiatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) tetap bisa berjalan.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi E-Learning PJJ

Sumber : Pelatihan Jarak Jauh Balai Diklat Keagamaan Bandung

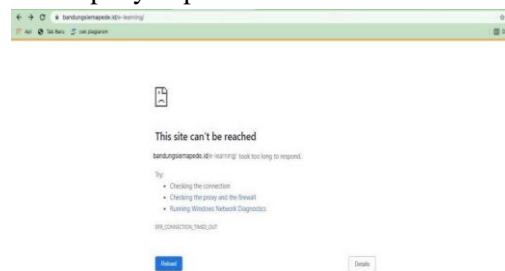


Gambar 2. Tampilan Website Kolabjar

Sumber : kolabjaraspinter.lan.go.id

Akan tetapi dalam hal ini peneliti menemukan adanya kendala dalam pelaksanaan *E-Learning* PJJ Kolabajar ini, berkaitan dengan dalam kecepatan dan pelayanan para peserta dan para widyaiswara. Hal ini terjadi pada saat peserta mengakses website PJJ tersebut dirasa lambat dan *loading* bahkan terkadang tidak bisa diakses (*website terdapat maintenance*). Peserta tidak dapat melakukan daftar hadir pada jam yang sudah di tentukan Sesuai dengan jadwal, serta membuat para peserta terkadang mengalami kesulitan disaat mengunduh materi-materi yang sudah disediakan. Hal ini disebabkan karena banyaknya *server* yang mengakses *website E-Learning* PJJ Kolabajar sehingga menimbulkan *website down* dan membuat pelaksanaan

pembelajaran terganggu. *Website* tersebut digunakan oleh para widyaiswara dan peserta yang melakukan pelatihan jarak jauh ini. Selain itu, di dalam aplikasi *E-Learning* PJJ Kolabajar ini para widyaiswara juga terkadang sulit mengakses *website E-Learning* untuk mengajar di Pelatihan Jarak Jauh sehingga menimbulkan hambatan dalam penyampaian materi dalam diklat.



Gambar 3. Tampilan Gangguan *website*
Sumber : Pelatihan Jarak Jauh Balai Diklat Keagamaan Bandung

1. Teori Penelitian

Peneliti menggunakan teori menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/ benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi untuk menjadi jalan keluar bagi permasalahan suatu instansi atau organisasi. Di dalam penerapannya inovasi tersebut memiliki ciri yang melekat di dalam inovasi tersebut, Adapun atribut-atribut inovasi menurut Rogers (Suwarno 2008) yakni sebagai berikut : (1) *Relative Advantage* atau Keunggulan relatif, yaitu suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Ada pembaruan yang melekat pada inovasi ini, yang merupakan fitur dimana dapat menjadi pembeda dari yang lain; (2) *Compatibility* Kompatibilitas atau kesesuaian, inovasi juga membutuhkan

nilai kecocokan, hal ini terkait terkait guna memastikan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, tetapi inovasi lama menjadi bagian dari proses menuju transisi inovasi baru yang lebih baik.; (3) *Complexity* Kerumitan atau kompleksitas diartikan sulit untuk dipahami. Dalam sifat barunya, inovasi mempunyai taraf kerumitan yang mungkin lebih tinggi dari inovasi-inovasi sebelumnya, namun karena suatu inovasi menawarkan cara yang lebih baik, tingkat kerumitan ini tidak menjadi masalah yang sangat penting.; (4) *Trialability* atau kemungkinan untuk dicoba, suatu inovasi hanya dapat diterima hanya jika telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dan mempunyai keunggulan dibandingkan dengan inovasi lama.; (5) *Observability* atau Dapat diamati atau Diamati. Suatu inovasi harus dapat diamati secara operasional dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

(Suwarno, 2008) Berpendapat Inovasi dalam sektor publik yakni salah satu jalan atau terobosan guna mengatasi kemacetan serta stagnansi pada organisasi sektor publik. Dengan menerapkan inovasi tersebut kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Dapat dilihat dari prosesnya, inovasi juga dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu : (1) *Discontinues Innovation* (inovasi yang terputus) yaitu proses inovasi dimana dalam pelaksanaannya tidak membawa perubahan yang baru serta tidak membangun berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. (2) *Sustaining Innovation* (Inovasi Berkelanjutan) Adapun inovasi ini merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru dengan berfokus pada segi kondisi layanan dan kondisi sistem saat ini atau yang sudah ada sebelumnya. (Muluk, 2008)

2. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu tentang “Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa *New Normal*” (Dhiya, 2020) penelitian ini menjelaskan bahwa pemerintah daerah Yogyakarta telah menerapkan kebijakan inovasi dalam penggunaan e-government dalam rangka pengefektifan pelayanan pemerintah daerah saat pandemic covid-19. Melalui layanan online berbasis sistus web, platform whatsapp. Didapatkan hasil yang baik dilihat dari antusias warga yang tetap stabil dalam menggunakan pelayanan tersebut. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan studi literatur dari police brief dan artikel-artikel lainnya sehingga menghasilkan sumber data primer dan sekunder. Kesamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang inovasi pelayanan publik, Adapun perbedaan atau *Novelty* pada jurnal dengan penelitian yang penulis tulis yakni penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan yang ada di pemerintahan Yogyakarta sedangkan penulis membahas tentang Inovasi dimasa Pandemi di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

Penelitian lain yang berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid-19” Oleh (Sutrisna, 2021). Penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan pada masa covid 19 ini harus dilaksanakan dengan protokol yang ketat. Masyarakat dan petugas diwajibkan mentaati protokol tersebut, dengan begitu pelayanan akan tetap terselenggarakan dengan aman. Penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi harus dilakukan agar pembatasan interkasi sosial yang berlaku tidak menghambat masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan. Hasil dari penelitian ini Inovasi layanan berbasis online lah yang menjadi jawaban karena dapat mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat, Kesamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang inovasi pelayanan publik dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, Adapun perbedaan atau *Novelty* pada artikel dengan penelitian yang penulis tulis yakni penelitian ini memfokuskan bagaimana cara menjaga eksistensi inovasi pelayanan yang baik agar tetap terlaksana dimasa pandemi, sedangkan penulis membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik Dimasa Pandemi Pada Balai Diklat Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Bandung.

Serta hasil penelitian lain yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Oleh (Maysara, 2021). Penelitian ini menjelaskan bahwa Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai (DPMPTSP) dinilai belum efektif dan maksimal, dikarenakan aplikasi tersebut masih ada kendala seperti dalam anggaran pemeliharaan aplikasi, jika anggaran tersebut tidak ada maka aplikasi tersebut juga tidak akan berjalan. Serta inovasi SIAPI ini harus melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sebelum adanya aplikasi SIAPI. Kesamaan dalam penelitian memiliki topik yang diteliti yaitu terletak pada tema inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan media elektronik. Adapun *Novelty* pada penelitian ini membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi di Kota Dumai, sedangkan penulis membahas

tentang inovasi dimasa pandemi pada Balai Diklat Keagamaan Bandung

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan peneliti tertarik mengkaji bagaimana kualitas inovasi pelayanan *E-Learning* PJJ dimasa pandemi di Balai Diklat Keagamaan Bandung untuk dijadikan topik penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Sektor Publik Di Masa Pandemi Pada Balai Diklat Keagamaan Bandung”

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Penelitian kualitatif menurut (Anggara, 2015) adalah pengumpulan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar disusun oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan, dengan pendekatan ini inovasi pelayanan yang ada di Balai Diklat Bandung diamati untuk menggambarkan bagaimana kualitas Inovasi Pelayanan *E-Learning* PJJ dimasa pandemi. (Sugiyono, 2009) metode deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menjabarkan serta mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan. Penggunaan metode deskriptif pada penelitian ini yakni dimaksudkan untuk berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur-prosedur ilmiah.

Sumber data pada penelitian ini yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yakni berupa data langsung dari Balai Diklat Pendidikan Dan Pelatihan Keagamaan Bandung. Sedangkan sumber data sekunder yakni data data-data yang diperoleh peneliti melalui jurnal, buku-buku, dan internet

Penelitian ini dilakukan di Balai Diklat Keagamaan Bandung di Kota Bandung pada bulan Oktober hingga bulan Maret. Observasi dilaksanakan guna mendapatkan data dan sebuah informasi dari peristiwa-peristiwa secara sistematis berdasarkan dengan tujuan penyelidikan yang sudah ditentukan. (Engkus S. N., 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara. Wawancara dilakukan dengan wawancara terstruktur terhadap para pegawai dan peserta yang ada di BDK.

Serta studi dokumentasi pada penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya guna memperkuat data yang diperoleh penulis dari narasumber dilapangan.

Teknik pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yakni dalam penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009) dipilih dalam penentuan informan pada pegawai dan peserta E-Learning PJJ yang ada di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

Adapun yang menjadi informan yakni :

Tabel 1. Informan Penelitian

Nama	Jabatan
AGS	Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung
AGP	Admin <i>E-Learning PJJ</i>
YAP	Widyaiswara
VD	Widyaiswara
SHM	Peserta
HM	Peserta
Jumlah	6

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2021

Keterangan:

1. Informan Kunci, dipilih karna yang mengetahui secara kebijakan
2. Infroman Utama, dipilih karna mengetahui secara teknis operasional
3. Informan Pendukung, dipilih karna yang menggunakan layanan \

Informan pertama Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung sebagai informan kunci, selanjutnya informan utama yakni widyaiswara selaku pengajar yang ada di Balai Diklat Keagamaan Bandung, dan Admin *E-Learning PJJ*, selanjutnya untuk informan pendukung

yakni peserta yang mengikuti *E-Learning PJJ* Kolabjar.

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis data merujuk pendapat Miles dan Huberman dalam (Silalahi, 2006) bahwa aktivitas analisis data terdiri berdasarkan pada aktivitas pengumpulan data yang dikumpulkan pada saat observasi dan wawancara di BDK, reduksi data adalah proses pemutusan serta penjabaran data penyajian data kumpulan data-data informasi yang tersusun, Dan penarikan konklusi atau verifikasi atau kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Learning PJJ Kolabjar merupakan inovasi teknologi pelayanan dengan sistem teknologi *online* yang memiliki tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelatihan secara *online* yang lebih efektif dan efisien, yang dapat diakses dimana saja tidak terbatas oleh waktu dan tempat bagi para peserta. Sehingga peserta tidak harus datang ke Balai Diklat Keagamaan Bandung selaku instansi pelaksana kegiatan diklat.

Sebagaimana yang sudah dipaparkan pada latar belakang tentang pelaksanaan inovasi pelayanan sektor publik melalui *E-Learning* PJJ Kolabjar pada Balai Diklat Keagamaan Bandung yang berjalan masih kurang maksimal. Yakni masih adanya keluhan-keluhan dari peserta dan widyaiswara dalam proses berjalannya inovasi tersebut.

Inovasi mempunyai pengertian sebagai penemuan baru, definisi inovasi menurut West&Far (Ancok, 2012) yakni pengenalan, serta penerapan segala

gagasan, proses, produk dan prosedur baru dalam unit-unit yang menerapkannya serta di desain untuk memberikan keuntungan bagi instansi atau masyarakat luas selaku penerima layanan. Inovasi sektor publik ialah suatu jalan atau *breakthrough* dalam mengatasi suatu kemacetan atau stagnansi pada organisasi di sektor publik. Karakteristik yang melekat pada sektor publik yang sukar, kaku, berkarakteristik status quo, maka harus ada stabilitas guna menjalankan program-program kerjanya. Inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, Menurut Damanpour (Suwarno, 2008) inovasi yang terdapat didalam organisasi sebagai gagasan atau perilaku yang baru, dapat berupa produk atau jasa, teknologi, sistem terstruktur, administrasi atau rencana yang baru bagi anggota organisasi. Hal tersebut pun dilakukan oleh Balai Diklat keagamaan Bandung dalam memberikan pelayanannya. Dalam situasi pandemi Covid-19 inovasi pelayanan publik menjadi penting, baik berupa pelayanan *online* maupun *offline*.

Inovasi Pelayanan Balai Diklat Keagamaan Bandung

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1.	Kolabjarasnpintar.lan.go.id	Fasilitas E-Learning PJJ yang disediakan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung yang bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN)

Sumber : diolah oleh peneliti

Dari data yang ditemukan dilapangan diketahui bahwa yang melatar belakangi Balai Diklat Keagamaan Bandung dalam melakukan inovasi adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasanya. Inovasi memiliki sifat mendasar yakni kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dari inovasi dalam memperbaiki sistem atau

teknologi yang lama yang dirasa sudah kurang efektif.

Merujuk pada pendapat Rogers suatu inovasi didalamnya terdapat atribut-atribut yang melekat, atribut tersebut adalah *Relative advantage* atau keunggulan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kompleksitas, *Triability* atau

kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan observasi (Suwarno 2008). Melihat dilapangan inovasi dalam produk/jasa menggunakan kelima atribut yang dijelaskan oleh Rogers, maka dapat diketahui kualitas dari sebuah inovasi sehingga dapat dilakukan perbaikan jika masih ada yang kurang. Atribut pada inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung adalah sebagai berikut :

1) *Relative Advantage* atau Keuntungan relative menurut Rogers dalam Suwarno (2008) Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dari inovasi sebelumnya, yang merupakan fitur pembeda. Apakah E-Learning PJJ Kolabjar yang bekerjasama dengan LAN ini adalah sistem baru, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung (12 November 2021) bahwa, E-Leaning PJJ kolabjar ini kerjasama yang baru yakni bekerjasama dengan LAN. “*namun dari segi fisik sama, perihal perubahan tidak terlalu beda dengan E-Learning sebelumnya, yakni berupa website aplikasi, tetapi yang sekarang itu bekerjasama dengan LAN (Lembaga Administrasi Negara).*” Aplikasi ini adalah upaya perbaikan dari aplikasi sebelumnya, karna E-Learnig yang sebelumnya masih menginduk dengan Balai Diklat Jakarta, namun sekarang sudah memiliki E-Learning sendiri yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN).”

Hal itu juga disampaikan oleh Admin Balai Diklat Keagamaan Bandung (05 November 2021) “*yang menjadi nilai lebih disini adalah penambahan bandwidth (besar volume data), dan yang beda selanjutnya adalah aplikasi*

website ini bekerja sama dengan LAN (Lembaga Adminsitrasia Negara) untuk segi akses log in sama saja dengan username dan password.”

Dari hasil penelitian dapat dilihat dari perbaikan atau inovasi yang dilakukan yakni menyediakan aplikasi sebagai wadah pembelajaran *E-Learning* yang lebih baik lagi dan bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN), serta adanya penambahan *bandwith* (besar volume data), dengan *E-Learning* PJJ Kolabjar yang baru ini salah satu upaya untuk meningkatkan Inovasi E-Learning PJJ yang sudah berjalan sebelumnya, guna memudahkan para pengguna jasanya karna dilakukan via *online* dan tidak terpaut waktu dan tempat.

2) *Compatibility* atau Kesesuaian menurut Rogers dalam (Suwarno 2008) inovasi juga membutuhkan nilai kecocokan, hal ini berrkaitan guna memastikan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, tetapi inovasi lama menjadi bagian dari proses menuju transisi inovasi baru yang lebih baik. Yang dapat diakses dalam E-Learning PJJ Kolabjar, serta perbedaan kurikulum dan sistem pelatihannya, Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung bahwa (12 November 2021) :

“*fasilitas yang diakses seperti materi-materi lalu ada perpustakaan online nya juga lalu ada wadah untuk pengumpulan tugas peserta, untuk kurikulum masih sama mengikuti yang sudah ada, untuk sistem pembelajarannya juga sama via online, pengajar nya juga masih sama (widyaiswara), hanya yang sekarang bekerjasama dengan Lembaga*

Administrasi Negara (LAN), yang menjadi pembeda dengan adanya penambahan daya tampung website aplikasi". Hal itu juga disampaikan oleh widyaiswara (pengajar dalam diklat) Balai Diklat Keagamaan Bandung (05 November 2021).

Untuk cara pemakaian dari aplikasi ini sama dengan *e-learning* sebelumnya, dengan cara :

- Login ke alamat website E-Learning PJJ kolabjar > Melakukan log In dengan username dan password > Melakukan absensi pada jam yang sudah ditentukan > Melakukan pelaksanaan kelas pelatihan *online* > dapat mengakses materi-materi, pengumpulan tugas.

Yang berbeda kali ini yakni bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan ada penambahan daya tampung nya. Untuk kurikulum dan pengajar masih sama sesuai dengan SOP yang ada.

Admin Balai Diklat Keagamaan Bandung (05 November 2021) juga mengungkapkan hal serupa "*bahwa yang menjadi pembeda disini adalah penambahan daya tampung serta bandwidth (besar volume data) yang dinaikan, dan aplikasi ini berkerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN)*".

Dari hasil penelitian dapat dilihat pada penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung dirasa sudah menerapkan nilai kesesuaian dengan inovasi sebelumnya dilihat dari sistem pembelajaran dan para pengajar (widyaiswara) yang sudah sesuai, serta tetap mengacu pada kurikulum yang sudah ditetapkan yang sesuai dengan SOP nya.

3) *Complexity* atau Kerumitan, diartikan sebagai kesulitan atau sulit untuk dipahami, suatu inovasi menawarkan cara yang lebih baik, tingkat kerumitan ini tidak menjadi masalah yang sangat penting. Yang menjadi kendala atau faktor penghambat dalam pelaksanaan *E-Learning PJJ*.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada widyaiswara (pengajar diklat) Balai Diklat Keagamaan Bandung (05 Oktober 2021) "*untuk sarana wifi itu sudah cukup baik, tapi untuk prasarana seperti laptop itu tidak disediakan oleh negara ataupun Balai Diklat Keagamaan Bandung tapi kalo komputer ada, tapi tidak ada kameranya jadi tidak bisa melakukan zoom, jadi harus memakai laptop yang milik masing-masing. Untuk website E-Learning PJJ meskipun sudah ditambah daya tampung nya terkadang masih ada kendala seperti pas add materi kadang eror, mungkin karna diakses nya berbarengan dengan widyaiswara lain dan peserta jadi seperti itu.*"

Tidak jauh berbeda dengan yang dikatakan para peserta (26 Oktober 2021) kendala-kendala yang terjadi pada inovasi ini adalah pada kendala teknis seperti jaringan, pada peserta yang kurang bisa menjangkau sinyal yang baik. Sehingga terkadang para peserta kesusahan mengakses materi-materi yang diberikan dan tidak bisa melakukan absensi di jam yang sudah ditentukan. *Website down* karna mungkin jangkauan peserta lebih besar daripada kapasitas,

Namun peneliti menemukan fakta baru dilapangan bahwa alternatif yang ditawarkan oleh BDK sebagai penyedia jasa yakni dibuatkan grup *whatsapp* guna menampung kesulitan dalam

pelaksanaan *E-Learning* PJJ untuk wadah mengumpulkan tugas-tugas, dan melakukan absensi sementara bila website sedang *down* dan tidak bisa di pakai, para peserta juga merasa pada *E-Learning* PJJ ini juga dirasa terbatas interaksi antara peserta dan widyaiswara.

Dari hasil penelitian dapat dikatakan sudah baik namun belum maksimal karna meskipun sudah ditambahkan penambahan volume (*bandwith*) tetapi masih ada kendala karena sinyal yang tidak stabil, serta WI mengeluhkan tidak adanya fasilitas laptop yang diberikan. Hal ini juga dapat menjadi masukan untuk BDK agar bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan para pengguna jasanya.

Namun begitu dilihat dari cara memberikan solusi alternatif oleh Admin dan untuk mengumpulkan tugas serta absensi sementara dan untuk menampung kesulitan yang dikeluhkan peserta via *whatsaap* grup sudah cukup baik.

- 4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba, Menurut Rogers dalam (Suwarno 2008) suatu inovasi hanya dapat diterima hanya jika telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dan mempunyai keunggulan dibandingkan dengan inovasi lama. Apakah ada sosialisasi tentang *E-Learning* PJJ kolabar yang diadakan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung (12 November 2021) ditemukan hasil, Bahwa dalam inovasi ini, Balai Diklat Keagamaan Bandung tidak melakukan uji coba, adapun yang melakukan uji

coba tersebut yakni LAN (Lembaga Administrasi Negara), karena program tersebut di rancang oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara), namun pada sebelum pelaksanaan sudah dilakukan sosialisasi tentang *E-Learning* PJJ Kolabajar ini pada peserta melalui aplikasi zoom.

Hal yang sama juga disampaikan oleh peserta (26 November 2021) “*bahwa sudah dilakukan sosialisasi sebelum pelaksanaan diklat online tentang E-Learning PJJ Kolabajar melalui zoom dijelaskan bahwa fasilitas apa saja yang dapat diakses dan bagaimana cara mengaplikasikannya*”.

Dilihat dari hasil penelitian bahwa adanya persiapan yang cukup dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung selaku instansi penyedia layanan sektor publik, dilakukannya sosialisasi via zoom kepada peserta, selaku pengguna *E-Learning* PJJ Kolabajar tersebut.

- 5) *Observability* atau Kemudahan diamati, suatu inovasi harus dapat diamati secara operasional guna untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya. Apakah seiring berjalannya penerapan aplikasi *E-Learning* PJJ ini sudah berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan dalam mengatasi kesulitan dimasa pandemi.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Balai Diklat Keagamaan Bandung (12 November 2021) bahwa inovasi *E-Learning* PJJ Kolabajar ini sudah berjalan dengan semestinya namun perihal kendala teknis, diharapkan seiring berjalannya waktu akan diperbaiki lagi, Adapun untuk mengatasi kesulitan dimasa pandemi yang tidak boleh berkerumun “*Iya, ini sudah menjadi*

sebuah solusi yang menjawab.” Inovasi *E-Learning* PJJ Kolabjar ini akan terus dipakai dan dikembangkan kedepannya, dan kemungkinan dipakainya bukan pada saat masa pandemi saja”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh widyaiswara dan peserta bahwa inovasi *E-Learning* PJJ dirasa sudah dapat mengatasi kesulitan dimasa pandemi, dimana kegiatan ini tidak menimbulkan kerumunan karena pelaksanaannya via *online* dan tidak perlu datang ke tempat pelaksanaan diklat.

Dilihat dari hasil wawancara tentang kemudahan yang diamati dari Inovasi ini dapat dilihat dari terlaksananya inovasi dengan cukup baik dan sudah menjadi solusi yang menjawab dimasa pandemi ini, dan dilihat dari besarnya antusias peserta dalam mengikuti kegiatan diklat *online* melalui *E-Learning* PJJ Kolabjar ini karena dirasa lebih mudah tidak terpaud waktu dan tempat.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung dirasa sudah cukup baik namun belum maksimal guna mengatasi kesulitan kegiatan diklat dimasa pandemi, meskipun pada proses penerapannya masih ada beberapa kendala teknis. Adapun dari atribut yang dijelaskan oleh Rogers, dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Balai Diklat Keagamaan Bandung dirasa sudah cukup, atribut-atribut yang dikemukakan oleh Evert M. Rogers (Suwarno, 2008) ada lima dimensi yaitu :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, Dari hasil penelitian dapat dilihat dari inovasi yang dilakukan yakni menyediakan aplikasi sebagai wadah pembelajaran *E-Learning* yang lebih baik lagi yang bekerjasama dengan Lemabaga Administrasi Negara (LAN), dan yang menjadi nilai plus yakni ditambahkannya Bandwith (besar volume data) pada website tersebut, dengan adanya kerjasama ini mendapat antusias yang baik dari peserta diklat dalam mengikuti *E-Learning* Pelatihan Jarak Jauh, dengan *E-Learning* PJJ ini lebih banyak jangkauan peserta yang dapat mengikuti diklat *online* dan tidak terbatas oleh waktu dan tempat.
2. *Compatibility* Kompatibilitas atau kesesuaian, Dari hasil penelitian dapat dilihat pada penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Balai Diklat Keagamaan Bandung dirasa sudah menerapkan kesesuaian dengan inovasi sebelumnya melihat dari sistem pembelajaran dan para pengajar (widyaiswara) yang sesuai dengan SOP dan kriteria yang dibutuhkan serta tetap mengacu pada kurikulum yang sudah ditetapkan.
3. *Complexity* atau Kerumitan, Pada penerapan Inovasi *E-Learning* PJJ Kolabjar sejauh ini sudah bisa mengatasi masalah dimasa pandemi, dilihat dari hasil penelitian dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik namun belum maksimal dalam pelaksanaannya, melihat masih adanya faktor pernghambat seperti tidak disediakannya fasilitas laptop bagi WI, gangguan website yang *down* meskipun sudah ditambahkan

- bandwith, namun begitu ditemukan bahwa admin memberikan solusi alternatif yang ditawarkan dalam mengumpulkan tugas dan absensi sementara serta dalam menampung kesulitan peserta via whatsapp grup.
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba, Dilihat dari hasil penelitian bahwa Balai Diklat Keagamaan Bandung tidak melakukan uji coba pada website aplikasi kolabajar tersebut, adapun yang melakukan uji coba tersebut yakni LAN (Lembaga Administrasi Negara), karena program tersebut di rancang oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara), namun Balai Diklat Keagamaan Bandung selaku intansi penyedia pelayanan sektor publik tersebut melakukan persiapan yakni dengan dilakukannya sosialisasi via zoom tentaang *E-Learning PJJ* Kolabjar kepada peserta.
 5. *Observability* atau Kemudahan diamati, dari hasil penelitian tentang kemudahan yang diamati dari Inovasi ini dapat dilihat dari terlaksananya inovasi dengan cukup baik namun belum maksimal karena masih ada kendala dalam proses pelaskanaannya, namun demikian inovasi ini sudah menjadi solusi yang menjawab dimasa pandemi ini, dan melihat respon yang positif peserta dan besar nya antusias peserta dalam mengikuti kegiatan diklat *Online* melalui *E-Learning PJJ* Kolabjar ini karena dirasa lebih mudah karna tidak terpaut waktu dan tempat.
- E. DAFTAR PUSTAKA**
- Buku :**
- Ardiansyah, N. (2013). *Macromedia Flash 8. Sekadu*. Pontianak: STKIP PGRI.
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta. Erlangga.
- Anggara, Sahya. (2015). *Metode Penelitian Admnistrasi*. Bandung. Pustaka Setia.
- Balai Diklat Keagamaan Bandung*. (2020, Juni 24). Retrieved from [bdkbandung.kemenag.go.id](https://bdkbandung.kemenag.go.id/bdckbandung.kemenag.go.id/berita/inovasi-diklat-di-masa-pandemi): <https://bdkbandung.kemenag.go.id/berita/inovasi-diklat-di-masa-pandemi>
- Dhiya, S. & Rosalina, W. (2020). *Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal*. 14 (2), 1-10
- Engkus, E. (1), Nanang Suparman (2), Sulistia (3).(2019). *Peranan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Jawa Barat Dalam Memajukan Perkoperasian Di Daerah Koperasi sebagai sokoguru dan Masalah Lemahnya kesadaran Lemahnya partisipasi Lemahnya kedisiplinan Lemahnya Jiwa Kewirausahaan lemahnya keterampilan* . Perpustakaan UIN SGD Bandung. 2019/12/18.
- Engkus,E. (1) Deding, Ishak (2), Dedeng (3).(2017). *KONSEP KINERJA DALAM STUDI ORGANISASI PUBLIK*. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Perpustakaan UIN SGD Bandung. 2017/12/18.
- Guritno, T. (2021, 05 11). *Kompas Nasional*. Retrieved from

- Kompas.com:
<https://nasional.kompas.com/read/2021/05/11/18061551/update-11-mei-total-kasus-covid-19-di-indonesia-1723596-tambah-5021>
- Maysara (1), Hasim As'ari (2). (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. 30 (9)
- Muluk, Khairul. (2008). Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang. Bayumedia Publishing
- Oemar, 2. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Kemampuan Kerja, dan Komitmen. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11 (1), 1.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL CAKRAWARTI*, 4 (2) 1-9
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Warsono, T. d. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (1), 12.