



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora

Vol 8 No 2 November 2025

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 87 - 96

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KEARIFAN LOKAL: STUDI BEST PRACTICE DI DAERAH

*PUBLIC SERVICE INNOVATION BASED ON LOCAL
WISDOM: A BEST PRACTICE STUDY IN REGIONAL AREAS*

Samson Laurens

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia Maluku
email: samsonlaurens27@gmail.com

Abstract

This study examines the implementation of local wisdom-based public service innovation as a strategy for governance transformation in regional areas. Using a qualitative approach and case study methodology, this research analyzes best practices in integrating local wisdom values into digital and conventional public service systems. The findings indicate that public service innovations incorporating local wisdom not only enhance service effectiveness and efficiency but also strengthen cultural identity and increase public trust in government. This study provides theoretical contributions to developing contextual and sustainable public sector innovation models.

Keywords: public service innovation, local wisdom, digital transformation, governance

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal sebagai strategi transformasi tata kelola pemerintahan di daerah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus, penelitian ini menganalisis praktik terbaik integrasi nilai-nilai kearifan lokal dalam sistem pelayanan publik digital dan konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan kearifan lokal tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat identitas budaya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Studi

ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model inovasi sektor publik yang kontekstual dan berkelanjutan.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, kearifan lokal, transformasi digital, tata kelola pemerintahan

PENDAHULUAN

Era transformasi digital telah mengubah paradigma pelayanan publik secara fundamental di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pemerintah daerah kini menghadapi tantangan kompleks untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal. Dalam konteks ini, integrasi kearifan lokal dalam sistem pelayanan publik modern menjadi pendekatan strategis yang semakin mendapat perhatian para akademisi dan praktisi tata kelola pemerintahan (Suranto & Darumurti, 2024).

METODE

Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena kompleks yang melibatkan interaksi antara tradisi budaya lokal dengan teknologi modern dalam konteks pelayanan publik. Desain studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif bagaimana kearifan lokal diintegrasikan dalam inovasi pelayanan publik di berbagai daerah dengan karakteristik budaya yang beragam.

Penelitian ini mengadopsi paradigma post-positivis dengan metodologi deskriptif-eksploratif, yang memungkinkan analisis mendalam terhadap praktik-praktik inovatif yang telah berhasil diimplementasikan oleh pemerintah daerah. Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Creswell (2018) dalam penelitian kebijakan publik yang memerlukan pemahaman kontekstual yang mendalam.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di lima daerah di Indonesia yang telah berhasil mengimplementasikan inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal, yaitu: (1) Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur; (2) Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta; (3) Kabupaten Gianyar, Bali; (4) Kota Makassar, Sulawesi Selatan; dan (5) Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kriteria: memiliki inovasi pelayanan publik yang terintegrasi dengan kearifan

lokal, telah memperoleh penghargaan atau pengakuan dari pemerintah pusat, dan representasi keberagaman budaya Indonesia.

Penelitian dilaksanakan selama 8 bulan, dari Februari hingga September 2024, dengan melibatkan observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumen di setiap lokasi penelitian. Waktu penelitian yang relatif panjang memungkinkan peneliti untuk mengamati dinamika implementasi inovasi dalam berbagai kondisi dan situasi.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah praktik inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari:

1. Pejabat pemerintah daerah (kepala dinas, sekretaris daerah, dan pejabat struktural) sebanyak 25 orang
2. Aparatur sipil negara yang terlibat langsung dalam implementasi inovasi sebanyak 35 orang
3. Tokoh masyarakat dan pemangku adat sebanyak 20 orang
4. Masyarakat pengguna layanan sebanyak 50 orang
5. Akademisi dan peneliti yang fokus pada inovasi pelayanan publik sebanyak 15 orang

Total informan penelitian adalah 145 orang, yang dipilih berdasarkan kriteria: memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal, bersedia berpartisipasi dalam penelitian, dan dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode untuk memastikan validitas dan reliabilitas data:

Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang telah divalidasi oleh ahli. Wawancara dilakukan secara individual dengan durasi 60-90 menit per informan. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan informan dan ditranskrip verbatim untuk analisis. Wawancara dilakukan dalam bahasa Indonesia untuk menghindari ambiguitas, sejalan dengan praktik penelitian Asmara et al. (2024).

Focus Group Discussion (FGD)

FGD dilakukan sebanyak 10 kali, masing-masing 2 kali di setiap lokasi penelitian dengan peserta 8-12 orang per kelompok. FGD bertujuan untuk memperoleh perspektif kolektif mengenai implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dan mengidentifikasi tantangan serta peluang yang dihadapi.

Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan publik yang mengintegrasikan kearifan lokal. Observasi dilakukan selama 2-3 hari di setiap lokasi penelitian dengan menggunakan protokol observasi terstruktur yang mencakup aspek interaksi petugas-masyarakat, penggunaan teknologi, dan manifestasi nilai-nilai kearifan lokal dalam pelayanan.

Analisis Dokumen

Analisis dokumen dilakukan terhadap: (1) peraturan daerah dan kebijakan terkait inovasi pelayanan publik; (2) laporan implementasi program inovasi; (3) data statistik kinerja pelayanan; (4) dokumentasi proses pelayanan; dan (5) media publikasi dan sosialisasi program. Dokumen dikumpulkan dari instansi pemerintah, media online, dan sumber sekunder lainnya.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis tematik dengan bantuan software NVivo 12 Plus, mengikuti framework enam langkah Braun dan Clarke (2021). Proses analisis meliputi:

1. Familiarisasi dengan data melalui pembacaan berulang transkrip wawancara dan catatan lapangan
2. Pengkodean awal untuk mengidentifikasi pola-pola dasar dalam data
3. Pencarian tema dengan mengelompokkan kode-kode yang terkait
4. Review tema untuk memastikan konsistensi dan relevansi
5. Definisi dan penamaan tema final
6. Penulisan laporan dengan integrasi analisis dan interpretasi

Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member checking dengan informan kunci untuk memverifikasi interpretasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal

Analisis terhadap praktik inovasi pelayanan publik di lima daerah penelitian mengungkapkan karakteristik unik yang membedakan pendekatan berbasis kearifan lokal dengan inovasi pelayanan publik konvensional. Temuan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal memiliki tiga karakteristik utama: (1) integrasi nilai-nilai budaya dalam desain layanan; (2) partisipasi aktif masyarakat dalam proses inovasi; dan (3) adaptasi teknologi yang sesuai dengan konteks lokal.

Di Kabupaten Banyuwangi, implementasi sistem "*Banyuwangi Satu Data*" mengintegrasikan konsep "*gotong royong*" dalam pengumpulan dan verifikasi data masyarakat. Sistem ini tidak hanya memanfaatkan teknologi digital, tetapi juga melibatkan struktur sosial tradisional seperti RT/RW dan tokoh masyarakat sebagai validator data. Pendekatan ini terbukti meningkatkan akurasi data hingga 95% dan mempercepat proses verifikasi dari 30 hari menjadi 7 hari.

Tabel 1. Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal

Daerah	Nama Inovasi	Kearifan Lokal	Dampak
Banyuwangi	Banyuwangi Satu Data	Gotong Royong	Akurasi data 95%, proses 7 hari
Yogyakarta	Jogja Smart Province	Hamemayu Hayuning Bawana	Partisipasi masyarakat 78%
Gianyar	E-Samsat Berbasis Tri Hita Karana	Tri Hita Karana	Kepuasan layanan 92%

Model Integrasi Kearifan Lokal dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan analisis lintas kasus, penelitian ini mengidentifikasi lima model integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik: (1) Model Struktural, yang mengintegrasikan struktur sosial tradisional dalam hierarki pelayanan; (2) Model Prosedural, yang mengadaptasi ritual dan tata cara tradisional dalam prosedur pelayanan; (3) Model Teknologi Adaptif, yang menyesuaikan teknologi dengan

nilai-nilai lokal; (4) Model Partisipatif, yang melibatkan tokoh adat dan masyarakat dalam pengambilan keputusan; dan (5) Model Simbolik, yang menggunakan simbol dan bahasa lokal dalam interface pelayanan.

Model Struktural terbukti paling efektif dalam konteks masyarakat dengan struktur sosial yang masih kuat. Di Kabupaten Aceh Besar, integrasi struktur "*gampong*" dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan menghasilkan peningkatan partisipasi masyarakat hingga 85%. Peran "*keuchik*" (kepala desa) sebagai validator dan mediator dalam proses pelayanan digital tidak hanya mempercepat proses verifikasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem.

Faktor-Faktor Kunci Keberhasilan Implementasi

Analisis tematik mengidentifikasi enam faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal:

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan yang mampu menjembatani antara modernitas dan tradisi menjadi faktor penentu utama keberhasilan. Di semua lokasi penelitian, keberhasilan inovasi didukung oleh pemimpin yang memiliki pemahaman mendalam terhadap kearifan lokal sekaligus visi modernisasi pelayanan publik. Kepala Daerah di Banyuwangi, misalnya, secara konsisten mengomunikasikan visi integrasi teknologi dengan nilai-nilai "*using*" (*Using* adalah filosofi hidup masyarakat Osing Banyuwangi yang menekankan kesederhanaan dan kebersamaan).

Kapasitas Aparatur

Kapasitas aparatur dalam memahami dan mengoperasionalkan kearifan lokal dalam konteks pelayanan modern menjadi faktor kritis. Penelitian menunjukkan bahwa daerah dengan program capacity building yang komprehensif memiliki tingkat keberhasilan implementasi yang lebih tinggi. Program pelatihan yang menggabungkan keterampilan teknis digital dengan pemahaman budaya lokal terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan.

Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan aktif masyarakat, terutama tokoh adat dan pemuka masyarakat, dalam proses desain dan implementasi inovasi menjadi kunci keberlanjutan program. Mekanisme konsultasi publik yang mengadaptasi forum-forum tradisional seperti "*paruman*" di Bali atau "*rapimsi*" di Jawa terbukti meningkatkan akseptabilitas dan dukungan masyarakat terhadap inovasi.

Dampak Implementasi Inovasi

Evaluasi dampak implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal menunjukkan hasil yang signifikan dalam tiga dimensi utama: efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan pelestarian budaya.

Peningkatan Efektivitas Pelayanan

Data menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan yang konsisten di semua lokasi penelitian. Rata-rata waktu penyelesaian layanan berkurang 60-75%, sementara tingkat akurasi data meningkat hingga 90-95%. Di Kota Makassar, implementasi sistem "*Sombere*" (transparansi dalam bahasa Bugis) yang mengintegrasikan nilai keterbukaan dalam budaya Bugis-Makassar dengan platform digital menghasilkan peningkatan transparansi pelayanan dan pengurangan praktik korupsi hingga 70%.

Penguatan Identitas Budaya

Salah satu dampak unik dari pendekatan berbasis kearifan lokal adalah penguatan identitas budaya masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa 78% responden merasa lebih bangga dengan budaya lokal mereka setelah melihat integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik modern. Fenomena ini mengonfirmasi temuan Jonsa et al. (2023) bahwa integrasi kearifan lokal dalam layanan digital tidak hanya melestarikan warisan budaya tetapi juga memperkuat identitas komunitas.

Tantangan dan Strategi Mengatasi

Meskipun menunjukkan hasil positif, implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan strategi khusus untuk mengatasinya.

Tantangan Teknis dan Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil, menjadi hambatan utama implementasi. Strategi yang terbukti efektif adalah pengembangan bertahap dengan memanfaatkan teknologi sederhana yang mudah diakses masyarakat. Penggunaan SMS gateway dan aplikasi mobile sederhana di tahap awal memungkinkan adaptasi bertahap sebelum migrasi ke platform yang lebih kompleks.

Resistensi Budaya

Resistensi dari sebagian masyarakat yang khawatir akan hilangnya nilai-nilai tradisional diatasi melalui pendekatan komunikasi yang intensif dengan melibatkan tokoh adat sebagai ambassador perubahan. Strategi ini terbukti efektif dalam mengurangi resistensi dan meningkatkan dukungan masyarakat.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur inovasi sektor publik dengan memperkenalkan dimensi kearifan lokal sebagai faktor penting dalam desain dan implementasi inovasi. Model integrasi yang dihasilkan dapat menjadi kerangka teoretis untuk penelitian serupa di negara berkembang dengan keragaman budaya yang tinggi.

Secara praktis, temuan ini memberikan panduan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik yang tidak hanya efektif secara teknis tetapi juga berterima secara budaya. Pendekatan ini sejalan dengan semangat desentralisasi yang memberikan ruang bagi daerah untuk mengembangkan inovasi sesuai karakteristik lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting terkait implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal di daerah:

1. Integrasi kearifan lokal dalam inovasi pelayanan publik terbukti tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat identitas budaya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Rata-rata peningkatan efektivitas pelayanan mencapai 60-75% dengan tingkat akurasi data 90-95%, sementara kepuasan masyarakat meningkat hingga 92% di berbagai daerah penelitian.
2. Terdapat lima model integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik yang dapat diterapkan sesuai karakteristik daerah: Model Struktural (mengintegrasikan struktur sosial tradisional), Model Prosedural (mengadaptasi ritual tradisional), Model Teknologi Adaptif (menyesuaikan teknologi dengan nilai lokal), Model Partisipatif (melibatkan tokoh adat), dan Model Simbolik (mengggunakan simbol dan bahasa lokal). Model Struktural terbukti paling efektif dalam konteks masyarakat dengan struktur sosial yang masih kuat.
3. Keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal ditentukan oleh enam faktor kunci: (a) kepemimpinan transformasional yang mampu menjembatani modernitas dan tradisi; (b) kapasitas aparatur dalam memahami dan mengoperasionalkan kearifan lokal; (c) partisipasi aktif masyarakat dan tokoh adat; (d) infrastruktur teknologi yang memadai; (e) regulasi yang mendukung; dan (f) komitmen jangka panjang dari pemerintah daerah.
4. Dampak implementasi inovasi berbasis kearifan lokal bersifat multidimensional, mencakup: (a) peningkatan kualitas pelayanan publik; (b)

penguatan kohesi sosial dan identitas budaya masyarakat; (c) peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah; (d) pelestarian nilai-nilai budaya lokal; dan (e) pengembangan model tata kelola yang lebih inklusif dan partisipatif.

5. Tantangan utama implementasi meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah terpencil, resistensi budaya dari sebagian masyarakat, dan gap kapasitas aparatur. Strategi yang terbukti efektif untuk mengatasi tantangan ini adalah pendekatan bertahap dengan teknologi sederhana, komunikasi intensif dengan tokoh adat, dan program capacity building yang komprehensif.
6. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori inovasi sektor publik dengan memperkenalkan dimensi kearifan lokal sebagai faktor penting dalam desain dan implementasi inovasi. Model integrasi yang dihasilkan dapat menjadi kerangka teoretis dan praktis untuk pengembangan inovasi pelayanan publik yang kontekstual dan berkelanjutan, terutama di negara berkembang dengan keragaman budaya tinggi.

REFERENSI

- Asmara, A. Y., Handoyo, S., Purwadi, P., Dinaseviani, A., Jayanthi, R., & Kusumawardhani, D. (2024). Examining public service innovations in Indonesia: Challenges, characteristics, and implementation within bureaucratic systems. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 31(2), 89-105.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328-352.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Damanpour, F., & Schneider, M. (2009). Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: Assessing the role of managers. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 495-522. <https://doi.org/10.1093/jopart/mun021>
- Jonsa, A., Mardhatillah, M., Saputra, I. M., Aduwina, A., & Ilhamsyah, F. (2023). Integrating local wisdom in public services during the digitalization era in Indonesia. *PINISI Discretion Review*, 7(1), 245-260. <https://doi.org/10.26858/pdr.v7i1.58026>

Suranto, S., & Darumurti, A. (2024). Local wisdom-based policy innovation in Indonesia during 2018-2021. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(1), 60-70. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i1.16920>