

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDESA) DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19 DI DESA BAKBAKAN KECAMATAN GIANYAR

I Wayan Arya Sugiarta<sup>1\*)</sup>, I Nyoman Suargita<sup>2)</sup>, I Made Artayasa<sup>3)</sup>, Sri Sulandari<sup>4)</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ngurah Rai Denpasar, Denpasar, Bali, Indonesia  
*iwayanarya1990@gmail.com*

<sup>2</sup>Universitas Ngurah Rai Denpasar, Denpasar, Bali, Indonesia  
*suargita79@gmail.com*

<sup>3</sup>Universitas Ngurah Rai Denpasar, Denpasar, Bali, Indonesia  
*artayasa\_bali@yahoo.com*

<sup>4</sup>Universitas Ngurah Rai Denpasar, Denpasar, Bali, Indonesia  
*sri.fishumunr@gmail.com*

### ABSTRAK

BUMDes dibentuk oleh pemerintah desa untuk mendukung perekonomian desa serta mengembangkan potensi ekonomi, kelembagaan dan seluruh sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Desa Bakbakan Kabupaten Gianyar dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik desa Badan Usaha Milik Negara (BUMDes) dalam menghadapi pandemi Covid-19. di Desa Bakbakan, Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Desa Bakbakan Kabupaten Gianyar belum dapat dilaksanakan secara maksimal akibat adanya pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa BUMDes Laba Desa memiliki empat program inovasi pelayanan publik yaitu jogging track dan wisata alam Air Terjun Taman Sari, wisata spiritual yaitu Beji Taman Sari, inovasi keuangan seperti bisnis dan warung dan sektor kesejahteraan melalui Pamsimas. Berdasarkan empat program inovasi pelayanan publik, hanya program inovasi pelayanan publik melalui Pamsimas yang dapat dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan, sedangkan tiga program inovasi lainnya tidak dapat dilaksanakan karena pembatasan massa dan penutupan sementara untuk mematuhi peraturan pemerintah terkait pencegahan penyebaran penyakit. Covid-19. Faktor pendukung inovasi pelayanan publik BUMDes adalah kerjasama dengan pemerintah dan partisipasi masyarakat, sedangkan faktor penghambatnya adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia dan kurangnya fasilitas pelayanan publik seperti komputer.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, BUMDes, Pandemi Covid-19.

### ABSTRACT

BUMDes is formed by the village government to support the village economy and develop the economic, institutional and all natural and human resources potential of the village in order to improve welfare. The purpose of this study was to find out the innovation of public service village-owned enterprises (BUMDes) in dealing with the Covid-19 pandemic in Bakbakan Village, Gianyar Regency and to find out the supporting and inhibiting factors for village public service innovation by State-Owned Enterprises (BUMDes) in dealing with the Covid-19 pandemic. 19. in Bakbakan Village, Gianyar Regency. This research use descriptive qualitative approach. The results of this study indicate that village-owned enterprise (BUMDes) public service innovations in dealing with the Covid-19 pandemic in Bakbakan Village, Gianyar Regency have not been implemented optimally due to the Covid-19 pandemic. Based on the results of the analysis, it shows that BUMDes Laba Desa has four public service innovation programs, namely jogging tracks and Taman Sari Waterfall natural tourism, spiritual tourism, namely Beji Taman Sari, financial innovation such as businesses and stalls and the welfare sector through Pamsimas. Based on the four public service innovation programs, only the public service



*innovation program through Pamsimas can be implemented by implementing health protocols, while the other three innovation programs cannot be implemented due to mass restrictions and temporary closures to comply with government regulations related to preventing the spread of disease. Covid-19. The supporting factors for BUMDes public service innovation are cooperation with the government and community participation, while the inhibiting factors are the low quality of human resources and the lack of public service facilities such as computers.*

**Keywords:** *Innovation, Public Service, BUMDes, Covid-19 Pandemic.*

## PENDAHULUAN

Pembangunan wilayah pedesaan berbasis pemberdayaan masyarakat menjadi salah satu prioritas utama pemerintah saat ini. Tujuan pemberdayaan tersebut nantinya tidak hanya peningkatan produktivitas dan keanekaragaman usaha, namun juga mampu mengarah pada pemenuhan fasilitas dan prasarana yang mendukung dalam meningkatkan perekonomian desa. Dukungan sarana dan prasarana tersebut mampu mengarahkan pembangunan desa dalam hal penguatan institusi yang menopang lancarnya arus produksi dan pemasaran serta selanjutnya bermuara pada optimalisasi potensi dan kompetensi sumber daya manusia yang menjadi landasan pertumbuhan perekonomian desa itu sendiri. Untuk itu, peran strategis pemerintah sangat diperlukan terutama dalam mengatasi permasalahan-permasalahan sosial dan permasalahan masyarakat di tengah pandemi *Covid-19* (Nurchaya, 2019). Pada upaya resiliensi (kemampuan untuk melakukan adaptasi di era pandemi *Covid-19*), jika dilihat kenyataannya, selama pandemi *Covid-19* sebagian besar BUMDesa menghentikan sementara kegiatan operasionalnya, sehingga untuk membangkitkan kembali aktifitas BUMDesa tersebut tentu saja perlu dilakukan dengan berbagai upaya. Hingga saat ini, terdapat sekitar 17.571 BUMDesa yang telah melakukan registrasi kembali. Setelah itu, Kementerian Desa PDTT akan melakukan pendampingan dengan merujuk pada tatanan kehidupan baru yang menuju pada implementasi

Digitalisasi BUMDesa (Iskandar, 2020). Upaya pemerintah melalui Kementerian Desa dalam mendukung implementasi tersebut yaitu melakukan registrasi desa wisata untuk mempercepat digitalisasi. Hal ini sangat penting dilakukan karena terdapat basis ekonomi di desa wisata tersebut. Selain upaya tersebut, maka dilakukan pula pendampingan berbagai UMKM yang bersinergi dengan BUMDesa agar bisa melakukan proses pemasaran berbasis teknologi di seluruh wilayah termasuk pula di desa yang dikategorikan tertinggal. Penerapan berbagai program dalam upaya mendukung kebijakan responsif terkesan belum menunjukkan suatu model yang kuat dari segi keberlanjutannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, terutama desa yang masuk sebagai kategori miskin. Program tersebut terlihat hanya sebagai peningkatan yang bersifat *top-down*, sehingga mengakibatkan pondasi ke lapisan bawah menjadi kurang kuat. Pada desa yang masyarakatnya kurang mampu harus diperlakukan sebagai obyek sehingga mampu mandiri dan tidak tergantung dari bantuan pihak lainnya (Prasetyo et al., 2017).

BUMDesa dibentuk oleh Pemerintahan desa untuk menopang perekonomian desa sekaligus mengembangkan potensi ekonomi, kelembagaan serta segenap sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan BUMDesa dan kekuasaan tertinginya melalui Musyawarah Desa. Seperti pada Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar, pemulihan perekonomian desa di pandemi *Covid-19* ini dilakukan dengan kerja sama yang dilakukan pemerintah desa dan BUMDesa. Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa BUMDesa yang ada di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar yaitu BUMDesa Laba Desa. BUMDesa Laba Desa berdiri pada tanggal 24 September 2014 dan merupakan salah satu BUMDesa Gerbang Sadu Mandara (GSM). Peranan pelayanan BUMDesa Laba



Desa sangat besar dalam menghadapi pandemi *Covid-19* untuk mendukung strategi pemulihan desa. BUMDesa memberikan keringanan dalam pembayaran kredit dengan hanya membayarkan bunga kredit saja, hal ini tentu memberikan pengaruh pada kondisi keuangan.

BUMDesa membantu petani dalam hal penyediaan bibit, pupuk dan alat pertanian lainnya, hal ini menyebabkan BUMDesa harus menyediakan anggaran persediaan yang lebih besar untuk membantu petani, memberikan kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha kecil atau usaha rumah tangga. Pelayanan ini tidak dapat diberikan secara efektif karena BUMDesa tidak dapat mensosialisasi program kerjanya pasca *Covid-19* ini karena masih adanya pembatasan jumlah dalam berkumpul sehingga pegawai BUMDesa memilih mensosialisasikan dari rumah ke rumah atau dengan media surat.

Salah satu BUMDesa yang ada di Kecamatan Gianyar yaitu BUMDesa Laba Desa yang berdiri berdasarkan SK 05 tahun 2013 tanggal 24 September 2014. BUMDesa Laba Desa memiliki program kerja setiap tahunnya namun belum dapat tercapai dengan maksimal di masa pandemi *Covid-19* ini. Terjadi penurunan pencapaian target program kerja dari tahun 2018 -2020. Tahun 2019-2020 mengalami penurunan karena terjadi pandemi *Covid-19* yang membatasi ruang gerak BUMDesa Laba Desa dalam melaksanakan program kerja yang telah direncanakan. Kondisi ini menyebabkan program kerja tidak dapat tercapai dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya dukungan masyarakat desa, kurang memiliki sumber daya manusia yang mampu dan berkualitas, pandemi *Covid-19* menyebabkan semua usaha tidak bisa dijalankan sesuai rencana kerja dan tidak adanya dukungan dari tokoh-tokoh masyarakat desa. BUMDesa Laba Desa memiliki potensi yang dapat dikembangkan seperti warung/usaha kecil, lahan tidur milik Provinsi, peternakan, pertanian, wisata alam dan spiritual. Dari potensi yang dimiliki tersebut memberikan peluang dalam pengembangan desa wisata alam, desa wisata spritual, warung mitra BUMDesa, penyediaan pakan ternak untuk kelompok ternak, penyediaan pupuk dan pupuk organik serta obat-obatan, produksi pembuatan kain batik dan ukiran kayu. Maka dari itu, sangat diperlukan adanya inovasi dalam pengembangan peluang usaha BUMDesa ini untuk mendukung prospek usaha produksi kain batik dan ukiran kayu, jual pakan ternak dan jual pupuk organik.

Melalui pengembangan potensi desa ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan desa dan kesejahteraan masyarakat, membuka peluang kerja, menjadi salah satu motor penggerak pengembangan UMKM Desa. BUMDesa mendukung adanya inovasi di bidang ekonomi untuk memberikan peluang usaha bagi masyarakat di Desa Bakbakan. Program inovasi di bidang pariwisata yaitu pengembangan *jogging track* yang menggunakan jalan lingkar subak, dimana telah dilakukan pembangunan infrastruktur jalan subak agar menjadi prioritas. Inovasi produk yang dilakukan oleh BUMDesa di masa pandemi telah dilaksanakan namun belum dapat berjalan maksimal karena melemahnya perekonomian masyarakat, maka dari itu BUMDesa meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan. Pengembangan wisata alam yaitu Taman Sari *Waterfall* dan Beji Taman Sari sebagai desa wisata spritual dengan mengajak dan bekerja sama dengan seluruh masyarakat untuk menjaga kebersihan dan keasrian tempat wisata.

Program inovasi BUMDesa yang saat ini masih dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* yaitu pengelolaan air minum pamsimas. Pamsimas adalah program inklusif yang melibatkan peran aktif masyarakat mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pemeliharaan. Program ini dikelola oleh masyarakat melalui Kelompok Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (KPSPAMS). Pamsimas yang dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Program pamsimas ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pola hidup bersih dalam masyarakat di masa pandemi *Covid-19* ini. Pemanfaatan air bersih ini mampu



meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat. Masyarakat lebih efektif waktu, karena beberapa masyarakat tidak perlu ke sumber mata air atau ke sungai untuk mencari air, dengan pamsimas, semua kebutuhan akan air dapat terpenuhi. Pamsimas merupakan salah satu program inovasi yang dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Program kerja di masa pandemi seperti di tahun 2021 belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:6). Penelitian ini dilaksanakan pada BUMDesa Laba Desa di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar. Pemilihan BUMDesa Laba Desa merupakan salah satu BUMDesa yang berada di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan pelayanan produk BUMDesa di masa pandemi *Covid-19*. Adanya upaya pemberian pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan namun masih terdapat beberapa kendala seperti pelaksanaan program BUMDesa yang belum optimal. Waktu penelitian direncanakan selama 3 bulan, dari pengajuan proposal sampai dengan sidang skripsi.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diwujudkan berbentuk angka (Sugiyono, 2018:10). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah informan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berupa keterangan atau tidak berupa angka (Sugiyono, 2018:10). Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejarah dan struktur organisasi BUMDesa Laba Desa di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar.

Sumber data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek peneliti melalui kuesioner yang telah dipersiapkan (Sugiyono, 2018:15), adapun pihak yang diteliti adalah hasil wawancara dengan informan penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar. Data sekunder adalah data yang telah terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Sugiyono, 2018:15). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari BUMDesa Laba Desa di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar.

Menurut Arikunto (2014:92) menyatakan bahwa "Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Selain itu peneliti dibantu dengan pedoman wawancara, alat tulis dan kamera sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:172), "Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu". Sedangkan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan penelitian

berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) orang informan.

Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, studi dokumentasi dan penelusuran *online*. Menurut Sugiyono (2017:19), “Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh”. Aktivitas ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data hasil penelitian dijelaskan dan dipaparkan dengan teks yang bersifat naratif dan dengan data angka yang akan memaparkan secara lebih jelas tentang hasil penelitian. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

## PEMBAHASAN

### **Inovasi Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar**

BUMDesa Laba Desa memiliki 4 program inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 yaitu inovasi di bidang wisata alam yaitu jogging track dan Taman Sari Waterfall, bidang wisata spiritual yaitu Beji Taman Sari, bidang ekonomi yaitu kerja sama usaha/warung dan bidang kesejahteraan masyarakat melalui program pamsimas. Program pamsimas merupakan salah satu program inovasi pelayanan publik yang masih dapat dilaksanakan di tengah pandemi Covid-19 ini. Inovasi pelayanan BUMDesa sangat dibutuhkan masyarakat di Desa Bakbakan Kabupaten Gianyar dalam menghadapi pandemi Covid-19 serta memulihkan perekonomian masyarakat. Adapun hasil analisis inovasi pelayanan publik Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) Laba Desa dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Desa Bakbakan Kecamatan Gianyar dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Inovasi (Produk)

Karakteristik inovasi (produk) dalam penelitian ini adalah usaha yang dilakukan oleh BUMDesa Laba Desa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BUMDesa Laba Desa telah melakukan berbagai inovasi. BUMDesa Laba Desa melaksanakan program inovasi di masa pandemi Covid-19, dengan mendukung program pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19 melalui penyediaan alat perlindungan diri sesuai dengan protokol kesehatan seperti masker, *handsanitizer* *faceshield*, dan desinfektan. Program inovasi yang dilakukan oleh BUMDesa dengan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh desa. Melalui pengembangan potensi desa ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan desa dan kesejahteraan masyarakat, membuka peluang kerja, menjadi salah satu motor penggerak pengembangan UMKM Desa. BUMDesa mendukung adanya inovasi di bidang ekonomi untuk memberikan peluang usaha bagi masyarakat di Desa Bakbakan. Program inovasi di bidang pariwisata yaitu pengembangan *jogging track* yang menggunakan jalan lingkar subak, dimana telah dilakukan pembangunan infrastruktur jalan subak agar menjadi prioritas. Inovasi produk yang dilakukan oleh BUMDesa di masa pandemi telah dilaksanakan namun belum dapat berjalan maksimal karena melemahnya perekonomian masyarakat, maka dari itu BUMDesa meningkatkan inovasi



pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan. Pengembangan wisata alam yaitu Taman Sari *Waterfall* dan Beji Taman Sari sebagai desa wisata spritual dengan mengajak dan bekerja sama dengan seluruh masyarakat untuk menjaga kebersihan dan keasrian tempat wisata. Program inovasi BUMDesa yang saat ini masih dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* yaitu pengelolaan air minum pamsimas. Pamsimas adalah program inklusif yang melibatkan peran aktif masyarakat mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pemeliharaan. Program ini dikelola oleh masyarakat melalui Kelompok Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (KPSPAMS).

Kondisi pandemi *Covid-19* ini, BUMDesa Laba Desa memfokuskan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik melalui program pamsimas karena sejalan dengan peraturan pemerintah terkait pencegahan penyebaran *Covid-19* yaitu Peraturan Bupati Gianyar Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru. Inovasi pelayanan publik dengan pamsimas ini membantu masyarakat untuk lebih efektif waktu dan menggunakan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari dan menjaga kesehatan masyarakat. Tujuan program Pamsimas adalah untuk meningkatkan akses layanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat di Desa Bakkaban. Hal ini sejalan dengan pedoman pengelolaan program pamsimas menurut Sekretariat CPMU Pamsimas (2013) yang menjelaskan bahwa program PAMSIMAS bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan air minum bagi masyarakat kurang terlayani termasuk masyarakat berpendapatan rendah di wilayah pedesaan dan peri-urban serta meningkatkan penerapan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat dalam rangka pencapaian target MDGs (sektor air minum dan sanitasi) melalui perluasan pendekatan pembangunan berbasis masyarakat

Penyediaan prasarana dan sarana air minum dan sanitasi yang baik akan memberi dampak pada peningkatan kualitas lingkungan dan kesehatan masyarakat, serta waktu yang dapat dihemat dari usaha untuk mendapatkan air minum dan sanitasi yang baik. Ketiga dampak tersebut akan memberikan dampak lanjutan berupa peningkatan produktivitas masyarakat. Pamsimas adalah kegiatan penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat yang dananya berasal dari kontribusi masyarakat, pemerintah daerah, pemerintah pusat dan Bank Dunia. Kegiatan ini didukung oleh Departemen Pekerjaan Umum sebagai *executing agency* bersama dengan Departemen Dalam Negeri dan Departemen Kesehatan. Tujuan Pamsimas secara umum adalah meningkatkan akses pelayanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat pedesaan serta menerapkan praktik hidup bersih dan sehat dengan membangun model penyediaan prasarana dan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat yang berkelanjutan dan mampu diadaptasi oleh masyarakat. Program ini akan menjadi model untuk direplikasi, diperluas (*scaling up*) dan diarusutamakan (*mainstreaming*) di daerah lain, dalam upaya mencapai target MDGs. Program ini akan menjadi model untuk direplikasi, diperluas, dan diarusutamakan melalui program Pamsimas yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan diharapkan kemandirian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air minum dan sanitasi yang layak dapat terpenuhi sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kesehatan dan tingkat ekonomi sosial masyarakat secara berkelanjutan.

Manfaat program pamsimas untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat berpenghasilan rendah, menjadikan masyarakat desa dapat berperilaku hidup bersih dan sehat sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja, meningkatkan pendapatan keluarga serta dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan akses pelayanan air minum



dan sanitasi bagi masyarakat dan menciptakan perilaku hidup bersih melalui promosi kesehatan lingkungan dan penyediaan sarana dan prasarana air minum serta sanitasi berbasis masyarakat yang berkelanjutan.

## 2. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media massa dan jaringan interpersonal. Komunikasi dalam penelitian ini adalah komunikasi yang terjalin antara pihak BUMDesa dengan masyarakat. Komunikasi dapat dikatakan baik apabila terdapat umpan balik dari penerima pesan. Saluran komunikasi ini dapat secara tertulis maupun tidak tertulis. Komunikasi yang disampaikan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik oleh BUMDesa Laba Desa dilakukan secara tertulis dan lisan. Komunikasi yang dilakukan dalam pengembangan pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah desa dengan bekerja sama dengan BUMDesa yang melibatkan masyarakat untuk mendukung keberhasilan program inovasi tersebut. Pentingnya komunikasi yang terintegrasi akan mendukung keberhasilan program. BUMDesa Laba Desa memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pemanfaatan debit air pamsimas, dimana masyarakat dapat melakukan pembayaran langsung ke BUMDesa Laba Desa atau akan dipungut ke rumah oleh pegawai BUMDesa Laba Desa. Informasi pembayaran diumumkan di grup *Whatsapp* masing-masing banjar yang ada di Desa Bakbakan sehingga masyarakat akan mengetahui informasi mengenai pembayaran. Komunikasi yang baik terjalin dengan adanya umpan balik dari penerima pesan. Informasi yang disampaikan pada komunikasi antara BUMDesa dengan masyarakat, direspon baik oleh masyarakat dengan melakukan pembayaran tepat pada waktunya.

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar bagi manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, instansi, masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Semakin kompleks kehidupan manusia, membuat peranan komunikasi semakin tidak terelakkan. Komunikasi erat kaitannya dalam kepentingan berinteraksi, memecahkan masalah, atau menjalin hubungan baik dengan sesamanya. Komunikasi bertujuan untuk memberi tahu atau mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*) dan perilaku atau (*behavior*). Di tinjau dari segi penyampaian pernyataan, komunikasi secara paradigmatik atau bersifat informatif dan bertujuan bersifat informatif dan persuasif. komunikasi persuasif lebih sulit dari pada komunikasi informatif, karena memang tidak mudah mengubah pendapat, sikap dan perilaku seseorang atau sejumlah orang.

Peranan komunikasi penting sekali dalam perubahan sosial. Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal, tetapi juga dalam tatanan komunikasi organisasi. Tepat atau tidaknya pemahaman terhadap komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan organisasi itu sendiri. Dengan demikian, komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan yang sentral.

## 3. Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinion leader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi). Program inovasi BUMDesa Laba Desa yang dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat yaitu program pamsimas. Dengan program ini, masyarakat dapat



memanfaatkan air bersih untuk konsumsi ataupun memenuhi kebutuhan sehari-hari. Inovasi pelayanan publik dari BUMDesa Laba Desa melalui program pamsimas dapat dilaksanakan di masa pandemi *Covid-19* dengan menerapkan protokol kesehatan. Program pamsimas membantu peningkatan pola hidup bersih dan sehat dalam masyarakat dengan memanfaatkan air bersih untuk pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari dan menunjang kesehatan masyarakat. Pola hidup bersih dan sehat disebut dengan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

Salah satu PHBS dalam kehidupan masyarakat/berumah tangga yaitu menggunakan air bersih. Air adalah kebutuhan dasar setiap makhluk hidup untuk melakukan aktivitasnya. Air dipergunakan sehari-hari untuk minum, memasak, mandi, berkumur, membersihkan lantai, mencuci alat-alat dapur, mencuci pakaian, dan sebagainya. Manfaat menggunakan air bersih yaitu terhindar dari gangguan penyakit seperti diare, kolera, disentri, *thypus*, kecacangan, penyakit mata, kulit atau keracunan serta setiap anggota keluarga terpelihara kebersihan dirinya. Dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui program Pamsimas oleh BUMDesa Laba Desa artinya BUMDesa Laba Desa telah memberikan perubahan dalam masyarakat yang menjadikan masyarakat untuk melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat yang mampu menjaga kesehatan masyarakat dan meningkatkan kesehatan dari masyarakat.

#### 4. Sistem Sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan. Sistem sosial adalah masyarakat yang berada di Desa Bakkaban Kabupaten Gianyar yang mendukung program inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh BUMDesa Laba Desa di masa pandemi *Covid-19* ini. Kondisi sosial dalam penelitian ini adalah kondisi masyarakat di Desa Bakkaban yang mendukung program inovasi pelayanan publik melalui program pamsimas. Masyarakat berpartisipasi dalam program tersebut yang dapat dilihat dari keikutsertaan masyarakat dalam program pamsimas dan tertib administrasi dalam melakukan pembayaran atas pemanfaatan debit air pamsimas. Partisipasi masyarakat dalam program pamsimas ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program pamsimas dapat diterima oleh masyarakat. Partisipasi masyarakat ini merupakan partisipasi langsung dimana masyarakat langsung berpartisipasi dan memanfaatkan produk inovasi yang dimiliki oleh BUMDesa Laba Desa seperti program pamsimas.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Desa Bakkaban Kecamatan Gianyar**

Inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik BUMDesa Laba Desa selama pandemi terdapat faktor yang mendukung dan menghambat

#### 1. Faktor yang mendukung inovasi pelayanan publik BUMDesa Laba Desa di masa pandemi *Covid-19* di Desa Bakkaban Kabupaten Gianyar

Program inovasi pelayanan publik dari BUMDesa Laba Desa ini mendapat dukungan dari pemerintah desa, hal ini dapat terlihat dari adanya kerja sama antara BUMDesa Laba Desa dengan pemerintah desa dalam program inovasi pamsimas. Kerjasama adalah sebuah sikap mau melakukan suatu pekerjaan secara bersama-sama tanpa melihat latar belakang orang yang diajak bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Bentuk kerja sama yang terjalin antara pemerintah



desa, BUMDesa Laba Desa dan masyarakat merupakan kerja sama sekunder. Kerja sama sekunder merupakan kerja sama yang terjalin dengan melibatkan masyarakat yang memiliki tujuan yang sama. Dengan kerja sama akan memberikan keuntungan satu sama lain, kemudahan dalam bekerja, kemudahan dalam pencapaian tujuan, dalam hal ini adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa Bakkakan melalui penerapan pola hidup bersih dan sehat sehingga meningkatkan kesehatan masyarakat dan mematuhi protokol kesehatan untuk rajin mencuci tangan guna mencegah penyebaran *Covid-19*.

Partisipasi masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu program. Dari 4 program inovasi pelayanan publik yang dimiliki oleh BUMDesa, hanya 1 program yang masih dapat dijalankan dengan menerapkan protokol kesehatan. Program pamsimas merupakan program yang masih dapat dilaksanakan dengan didukung partisipasi masyarakat. Masyarakat menjadi modal dasar dalam pencapaian keberhasilan program inovasi pelayanan publik. Masyarakat memiliki peran aktif dalam pelaksanaannya. Partisipasi yang dilakukan masyarakat dalam program inovasi pelayanan publik oleh BUMDesa Laba Desa yaitu berupa partisipasi langsung. Partisipasi langsung yaitu masyarakat langsung berpartisipasi menjadi anggota pamsimas dan rutin melakukan pembayaran setiap bulan atas tagihan penggunaan air. Partisipasi masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan partisipasi dalam pelaksanaan program inovasi, partisipasi dalam evaluasi dimana partisipasi masyarakat dalam evaluasi ini berkaitan dengan masalah pelaksanaan program secara menyeluruh.

2. Faktor yang menghambat inovasi pelayanan publik BUMDesa Laba Desa di masa pandemi *Covid-19* di Desa Bakkakan Kabupaten Gianyar

Sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah pegawai BUMDesa Laba Desa. Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia atau kualitas pegawai BUMDesa Laba Desa yang dilihat dari kurangnya pemahaman terhadap teknologi informasi. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang paham dalam pengoperasian komputer sehingga terdapat keterlambatan dalam memberikan pelayanan publik terkait pembayaran tagihan pamsimas. Untuk menghindari antre pembayaran atau keterlambatan yang lama, beberapa pegawai merangkap tugas yang artinya terdapat tumpang tindih pekerjaan. Rendahnya kualitas sumber daya manusia menimbulkan keterlambatan dalam pemberian pelayanan yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan dalam melakukan pembayaran sehingga masyarakat harus menunggu lama.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu kualitas pegawai BUMDesa Laba Desa, pimpinan BUMDesa Laba Desa dapat memberikan pelatihan, pembinaan dan peluang menempuh pendidikan bagi pegawai BUMDesa Laba Desa sehingga mampu meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai BUMDesa dalam bekerja dan mampu mengoperasikan komputer seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer, pimpinan dapat memberikan pembinaan, pendidikan dan pelatihan bagi pegawai sehingga dapat meminimalisir terjadinya tumpang tindih dalam bekerja atau perangkapan tugas yang dilakukan oleh pegawai. Sehingga pimpinan harus rutin melakukan pengawasan kepada pegawai dalam bekerja sehingga pegawai memahami tupoksi kerja masing-masing.

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Sarana pendukung dalam memberikan pelayanan publik dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik dari BUMDesa Laba Desa yaitu masih kurangnya komputer yang digunakan dalam pemberian pelayanan terkait dengan pamsimas. Dalam hal pelayanan pembayaran tagihan



program inovasi pamsimas. Komputer yang digunakan memiliki sistem aplikasi pembayaran pamsimas untuk Desa Bakkaban Kecamatan Gianyar. Kondisi ini dapat diatasi dengan meningkatkan alokasi anggaran untuk penambahan sarana komputer sehingga dapat mendukung proses pelayanan publik oleh BUMDesa Laba Desa.

## KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakkaban Kecamatan Gianyar belum dapat dilaksanakan secara optimal karena pandemi *Covid-19*. Indikator karakteristik inovasi (produk) dari BUMDesa Laba Desa yaitu memiliki empat program inovasi pelayanan publik yaitu wisata alam *jogging track* dan Taman Sari *Waterfall*, wisata spiritual yaitu Beji Taman Sari, inovasi bidang keuangan seperti usaha dan warung serta bidang kesejahteraan melalui pamsimas. Dari keempat program inovasi pelayanan publik tersebut hanya program inovasi pelayanan publik melalui pamsimas yang dapat dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan dan sangat bermanfaat bagi masyarakat desa bakkaban serta mampu meningkatkan pendapatan Asli Desa untuk kesejahteraan masyarakat.

Ditinjau dari upaya perubahan agen menunjukkan program inovasi publik, program pamsimas membantu peningkatan pola hidup bersih dan sehat dalam masyarakat dengan memanfaatkan air bersih untuk pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari dan menunjang kesehatan masyarakat. Ditinjau dari sistem sosial menunjukkan bahwa masyarakat telah berpartisipasi dalam program pamsimas melalui keikutsertaan dalam program pamsimas dan tertib administrasi dalam pembayaran tagihan.

Faktor pendukung inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakkaban Kecamatan Gianyar adalah adanya kerja sama antara pemerintah desa dengan BUMDesa Laba Desa dan adanya partisipasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik melalui program pamsimas. Sedangkan faktor penghambat inovasi pelayanan publik badan usaha milik desa (BUMDesa) dalam menghadapi pandemi *Covid-19* di Desa Bakkaban Kecamatan Gianyar adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia yaitu kurang pemahamannya pegawai BUMDesa Laba Desa dalam mengoperasikan komputer dan masih adanya tumpang tindih pekerjaan/perangkapan tugas serta kurangnya sarana pelayanan seperti komputer.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi, Abu dan Uhbiyati Nur. 2015. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depkes RI. 2016. *Rumah Tangga Sehat dengan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat*. Jakarta: Pusat Promosi Kesehatan.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara. Liliweri. 2015. *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Manikam. 2009. *Peran Badan Usaha Milik Desa di Desa Ngopo Sari Kecamatan Semanu Kabupaten Gunung Kidul*. Yogyakarta: Ilmu Pemerintahan FISIP UMY
- Mathis, Robert L. & Jackson. John H. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Siahaan, Marihot P. 2016 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali
- Pers Soetomo. 2014. *Kesejahteraan dan Upaya Mewujudkannya dalam Prespektif Masyarakat Lokal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta Sugiyah. 2015. *Kebijakan Publik*. Bandung Pustaka Setia
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Syafi'i, dkk. 2010. *Ensiklopedia Leadership dan Manajemen "The Super Leader Super Manager" Bisnis Dan Kewirausahaan*. Jakarta: Tazkia Publishing
- Tilaar, H.A.R. 2014. *Multikulturalisme: Tantangan-Tantangan Global Masa Depan dalam Transformasi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Wasistiono, Sadu. 2014. *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: CV. Fokusmedia.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga*. Keuangan Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Jurnal**

- Iskandar, A. H. 2020. Ini Upaya Reborn Ekonomi Pasca Covid-19 Yang Dilakukan Kemendes PD TT. <https://www.kemendesa.go.id/berita/view/detil/3336> diakses 28 November 2011 pukul 09.00 WITA
- Novandi, Harod Rahmad. 2019. Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Ijen Lestari Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi Lokal Melalui Community Based Tourism. Vol 2, No 1, Hal 69-90. <http://jurnalkesos.ui.ac.id/index.php/jiks/article/view/213> diakses 27 November 2011 pukul 18.15 WITA
- Nurchaya, E. 2019. Tugas Pemerintah dalam Menyelesaikan Masalah–Masalah Sosial: Tinjauan Mengenai Masalah Badan Usaha Milik Desa. *Responsive*, 2(1), 1–7. <https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/23015> diakses 28 November 2011 pukul 13.20 WITA
- Prasetyo, P. S., Rachmawati, T., Gunawan, T., Yosefa, Herwanto, T. S., & Wicaksono, K. W. 2017. *Inovasi untuk Mewujudkan Desa Unggul dan Berkelanjutan* (1st ed.). Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia. [https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/63234?articles\\_BySameAuthorPage=3](https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/63234?articles_BySameAuthorPage=3) diakses 28 November 2011 pukul 13.00 WITA
- Rahmawati, Maulida Putri Rahmawati. 2021. Implementasi Kebijakan pengelolaan BUMDes Pada Masa Pandemi di Desa Protomulyo Kaliwungu Selatan Kabupaten Kendal. *Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Universitas Selamat Sri. Vol 3, No 1, Hal 23-35. <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/article/view/547> diakses 28 November 2011 pukul 09.25 WITA

### **Peraturan Perundangan**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 39 Tahun 2004 Tentang BUMDes
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 yang diubah melalui PP Nomor 47 Tahun 2015
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa