

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERDAYAAN PENERIMA MANFAAT MENJADI PEMBERI MANFAAT YANG KOMPETEN

Studi di Yayasan Syekh Ali Jaber Cipanas
Cianjur Jawa Barat

Ahmat Mustofa¹, Muhammad Yus Firdaus², Dafyar Eliadi Hardian³

Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Correspondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis proses inovasi pelayanan publik dalam pemberdayaan penerima manfaat agar mampu merubah kondisi dari penerima manfaat menjadi pemberi manfaat yang kompeten, dengan studi kasus di Yayasan Syekh Ali Jaber Cipanas, Cianjur, Jawa Barat. Dalam konteks pelayanan publik yang dilakukan oleh yayasan, inovasi menjadi sebuah kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program sosial untuk masyarakat di daerah cipanas cianjur jawa barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara secara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Yayasan Syekh Ali Jaber menerapkan berbagai bentuk inovasi, mulai dari adanya pelatihan yang berbasis keterampilan, pendampingan personal, hingga pembentukan kelompok kerja untuk penerima manfaat secara mandiri, yang secara signifikan meningkatkan kapasitas penerima manfaat, baik secara keilmuan dan kemampuan dalam mengelola program-program yang telah di rancang. Faktor pendukung inovasi ini meliputi kepemimpinan visioner, kolaborasi multipihak, dan adaptasi terhadap kebutuhan-kebutuhan lokal setempat. Adapun tantangan yang dihadapi adalah adanya keterbatasan sumber daya manusia dan resistensi awal dari sebagian penerima manfaat program. Temuan ini menegaskan pentingnya sebuah pendekatan yang dapat memberikan gagasan dalam pelayanan publik untuk menciptakan dampak jangka secara panjang dalam pemberdayaan sosial. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah rujukan bagi lembaga sosial, zakat, filantropi dan lembaga lainnya yang bergerak dalam mengembangkan program yang lebih berkelanjutan dan transformatif bagi masyarakat.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pemberdayaan, Penerima Manfaat, Yayasan Syekh Ali Jaber.

Abstract

This study aims to analyze the public service innovation process involved in empowering beneficiaries – transforming them from mere recipients of aid into competent contributors – through a case study of the Syekh Ali Jaber Foundation in Cipanas, Cianjur, West Java. In the context of the public services provided by the foundation, innovation has become an urgent necessity to enhance the effectiveness and sustainability of social programs for the community in the Cipanas area. This research employs a qualitative approach using a case study method, utilizing in-depth interviews, participant observation, and document analysis. The results indicate that the Syekh Ali Jaber

*Foundation implements various forms of innovation – ranging from skills-based training and personal mentoring to the formation of independent beneficiary working groups – which significantly boost the beneficiaries' capacity in terms of knowledge and their ability to manage the designed programs. Factors supporting this innovation include visionary leadership, multi-stakeholder collaboration, and adaptation to local needs. Conversely, challenges include limited human resources and initial resistance from some program beneficiaries. These findings underscore the importance of an approach that generates innovative public service ideas to create long-term impacts in social empowerment. This study is expected to serve as a reference for social, *zakat*, and philanthropic organizations, as well as other institutions engaged in developing more sustainable and transformative programs for the community.*

Keywords: Public Service Innovation, Empowerment, Beneficiaries, Syekh Ali Jaber Foundation.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan dan lembaga sosial yang akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, inovasi pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak, terutama dalam menangani kelompok rentan seperti kaum dhuafa. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan publik, baik yang dikelola negara maupun non-pemerintah, belum menyentuh substansi pemberdayaan secara menyeluruh.

Yayasan Syekh Ali Jaber yang berlokasi di Cipanas, Cianjur, hadir sebagai lembaga sosial yang mencoba menjawab tantangan tersebut. Yayasan ini tidak hanya bergerak di bidang dakwah, tetapi juga aktif dalam kegiatan sosial kemanusiaan, khususnya pemberdayaan masyarakat dhuafa. Berbagai program seperti Rumah Quran Gratis, Bantuan Pelunasan BPJS, Pelatihan UMKM, serta pendampingan spiritual menjadi bukti konkret bahwa yayasan mengusung pelayanan publik yang tidak konvensional. Pelayanan publik yang efektif dan inovatif adalah sebuah struktur landasan utama dan penting dalam peningkatan sebuah kesejahteraan sosial, khususnya bagi kelompok masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah seperti kaum dhuafa. Di Indonesia, peran sebuah yayasan dan lembaga sosial Non Pemerintah atau swadaya masyarakat (LSM) sangat memberikan dampak yang sangat vital dalam mengisi masalah-masalah pelayanan yang tidak terjangkau oleh pemerintah. Yayasan Syekh Ali Jaber di Cianjur, Jawa Barat, adalah salah satu lembaga sosial yang memiliki visi dan misi dengan komitmen kuat dalam memberikan bantuan sosial kepada kaum dhuafa. Namun, seiring dengan semakin berkembangnya zaman dan dinamika sosial yang semakin kompleks, maka sangat dibutuhkan sebuah kemampuan dalam melakukan inovasi terhadap pelayanan publik untuk memastikan bahwa berdasarkan data kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien.

Inovasi pelayanan publik merupakan respons atas kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Menurut Osborne dan Brown (2011), inovasi publik dapat mencakup perubahan dalam proses, teknologi, struktur kelembagaan, hingga pola relasi dengan masyarakat. Inovasi ini menjadi penting bagi yayasan sosial yang ingin tetap relevan dan berdampak. Dalam konteks Yayasan Syekh Ali Jaber, inovasi dapat berupa perubahan dalam metode distribusi bantuan, pelibatan relawan dalam manajemen program, atau

digitalisasi pendataan penerima manfaat. Teori inovasi publik menekankan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh ide, tetapi oleh kemampuan implementasi dan adaptasi terhadap konteks sosial. Inovasi dalam pelayanan publik adalah proses menciptakan atau memperbaiki metode, produk, kebijakan, atau layanan untuk memberikan manfaat yang lebih baik kepada masyarakat. Sawir (2021) mendefinisikan inovasi sebagai pengetahuan baru yang dihasilkan melalui cara baru, menggunakan objek baru, dan didukung oleh teknologi baru sehingga menghasilkan penemuan baru.

Dalam konteks pemberdayaan sosial, Inovasi pelayanan Publik menyediakan kerangka untuk memfasilitasi pengelolaan program-program inovatif, seperti yang diterapkan di Yayasan Syekh Ali Jaber. Dengan pendekatan administrasi yang baik, yayasan dapat menjalankan program pemberdayaan secara efektif dan terukur.

Inovasi dalam pelayanan publik dapat berbentuk: a). Inovasi Proses: Perbaikan metode kerja atau prosedur operasional agar lebih efisien; b). Inovasi Produk: Pengembangan produk atau layanan baru yang memberikan nilai tambah; c). Inovasi Teknologi: Pemanfaatan teknologi baru untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan; d). Inovasi Kebijakan dan Organisasi: Perubahan kebijakan dan tata kelola organisasi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Inovasi Pelayanan publik tidak lagi dipandang semata-mata sebagai tanggung jawab pemerintah saja, tetapi juga telah melibatkan peran serta masyarakat dalam Lembaga atau Yayasan secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program yang telah berjalan. Konsep ini dikenal sebagai pelayanan berbasis partisipasi masyarakat dalam membantu jalannya proses realisasi program pemberdayaan dalam masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas efektivitas, transparansi, serta keberlanjutan layanan sosial yang diberikan. Menurut Denhardt & Denhardt (2003), paradigma baru dalam pelayanan publik menempatkan masyarakat bukan sebagai pelanggan pasif, melainkan sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Partisipasi masyarakat tidak hanya memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan, tetapi juga membangun rasa kepemilikan terhadap program yang dijalankan.

Pemberdayaan masyarakat adalah proses meningkatkan kapasitas dan kemandirian individu serta kelompok agar mampu mengelola kehidupannya sendiri secara berkelanjutan. Menurut Edi Suharto (2005), pemberdayaan mencakup tiga dimensi utama: penguatan kapasitas personal, penguatan struktur sosial, dan perubahan sistem sosial. Dalam konteks lembaga sosial, pemberdayaan berarti mengubah penerima bantuan (mustahik) menjadi individu yang mampu memberi manfaat bagi orang lain. Proses ini dilakukan melalui pelatihan, pembinaan spiritual, akses permodalan, dan pendampingan berkelanjutan. Yayasan yang berhasil dalam pemberdayaan biasanya memiliki program yang integratif, berjenjang, dan berbasis partisipasi aktif penerima manfaat. Dalam konteks lembaga sosial dan filantropi Islam, seperti yayasan zakat dan wakaf, partisipasi masyarakat menjadi komponen penting dalam menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan. Bentuk partisipasi tersebut bisa berupa: a). Keterlibatan dalam penyusunan program melalui musyawarah warga atau forum mustahik (Penerima Manfaat); b). Partisipasi sebagai relawan dalam pelaksanaan kegiatan program; c). Penyampaian aspirasi dan masukan dalam monitoring dan evaluasi dari masyarakat; d).

Kontribusi sumber daya lokal, baik berupa tenaga, waktu, hingga informasi yang diberikan.

Lembaga sosial non-pemerintah (LSM) merupakan entitas yang secara mandiri bergerak dalam kegiatan sosial kemasyarakatan tanpa terikat secara langsung pada sistem birokrasi pemerintah. Menurut Salamon dan Anheier (1997), LSM memiliki karakteristik fleksibel, partisipatif, dan inovatif, sehingga mampu merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dibandingkan birokrasi negara. Yayasan Syekh Ali Jaber sebagai salah satu contoh LSM berperan dalam melayani masyarakat dhuafa melalui pendekatan spiritual dan sosial. Keberadaan LSM menjadi penting dalam konteks desentralisasi pelayanan publik dan semakin kompleksnya tantangan sosial ekonomi masyarakat. Pelayanan berbasis partisipasi mendorong terjadinya proses dialog antara lembaga penyelenggara layanan dan masyarakat penerima manfaat. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance, terutama pada aspek transparansi, partisipasi, dan responsivitas. Dalam program pemberdayaan, partisipasi masyarakat berfungsi sebagai landasan penting untuk memastikan bahwa intervensi sosial benar-benar menysar kebutuhan yang tepat, bukan sekadar program yang bersifat top-down. Selain itu, partisipasi yang kuat akan meningkatkan sense of responsibility dari penerima manfaat, yang berdampak pada tumbuhnya kemandirian dan keberlanjutan hasil pemberdayaan. Oleh karena itu, dalam inovasi pelayanan publik, pelibatan aktif masyarakat tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi menjadi prasyarat utama keberhasilan program. Partisipasi aktif juga memberikan ruang bagi penerima manfaat untuk mengembangkan kapasitas diri, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan sosial, hingga kepemimpinan komunitas. Melalui interaksi yang terjadi dalam proses pelayanan partisipatif, mereka berpeluang untuk belajar mengambil keputusan, menyelesaikan masalah secara kolektif, dan merumuskan solusi yang kontekstual dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan lokal.

Lebih jauh, dalam konteks pemberdayaan sosial, partisipasi masyarakat menjadi faktor pengungkit dalam transformasi sosial. Dari yang semula bergantung pada bantuan, penerima manfaat mulai bergerak menuju kemandirian dengan menumbuhkan inisiatif dan kolaborasi. Hal ini sangat penting terutama dalam program berbasis zakat atau bantuan sosial keagamaan, agar bantuan tidak berhenti pada konsumsi sesaat, melainkan menjadi investasi sosial jangka panjang.

Dalam realisasi inovasi pelayanan publik, pendekatan-pendekatan partisipatif menjadi sebuah kunci yang sangat penting agar program tidak bersifat top-down, melainkan terfokus pada kebutuhan yang berbentuk nyata dan nilai-nilai yang bersifat lokal. Oleh sebab itu, pelibatan secara aktif masyarakat bukan hanya sebagai pelengkap yang bersifat administratif, melainkan sebagai prasyarat utama keberhasilan sebuah program dalam sebuah lembaga. Tanpa partisipasi, program akan kehilangan legitimasi sosial dalam masyarakat, kurang adaptif terhadap dinamika yang terjadi di lapangan, dan berisiko tidak berkelanjutan. Dengan demikian, bentuk desain dalam pelayanan publik yang inovatif, partisipasi masyarakat harus diintegrasikan sebagai bagian dari siklus kebijakan, mulai dari adanya sebuah perencanaan, pelaksanaan, monitoring hingga evaluasi program. Upaya ini tidak hanya akan menjadikan efektivitas sebuah program, tetapi juga mampu menciptakan tata kelola sebuah pelayanan yang demokratis,

berkelanjutan, dan berkeadilan sosial bagi penerima manfaat. Adanya rasa tanggung jawab yang ditumbuhkan dari partisipasi aktif tersebut akan memperkuat sebuah program terhadap berbagai tantangan yang muncul bagi penerima manfaat, baik internal maupun eksternal. Dalam banyak studi pemberdayaan bagi masyarakat, partisipasi yang bermakna telah terbukti mampu menumbuhkan modal sosial berupa kepercayaan, jaringan, dan kerja sama yang menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pembangunan berbasis kelompok. Hal ini secara tidak langsung tentunya juga dapat memperkuat kapasitas kelembagaan lokal untuk menjalankan fungsi dalam pelayanan secara mandiri dan berkelanjutan. Partisipasi aktif memungkinkan terjadinya proses transformasi sosial di mana penerima manfaat tidak lagi diposisikan sebagai pihak yang pasif dan bergantung, melainkan sebagai pelaku pembangunan yang memiliki otoritas untuk menentukan arah hidupnya sendiri. Ini merupakan inti dari pendekatan pemberdayaan yang sejati, di mana kekuatan masyarakat dibangun dari dalam, bukan ditentukan dari luar. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik harus mampu membuka ruang dialog, mendengar aspirasi, serta mendorong tumbuhnya kepemimpinan lokal yang responsif dan inklusif.

Bentuk pelayanan publik yang bersifat partisipatif juga memperbesar kemungkinan hadirnya sebuah inovasi-inovasi lokal yang lahir dari sebuah pengalaman dan kearifan masyarakat itu sendiri. Ketika masyarakat terlibat langsung dalam merumuskan sebuah solusi terhadap masalah yang mereka hadapi, maka inovasi yang dihasilkan cenderung lebih tepat guna, kontekstual, dan mudah diterima. Ini sekaligus menjawab tantangan umum dalam program-program sosial konvensional yang sering kali gagal karena tidak sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Oleh karena itu, dalam konteks inovasi pelayanan publik terutama yang dilakukan oleh lembaga sosial seperti yayasan zakat, wakaf, atau lembaga filantropi Islam pelibatan aktif masyarakat harus menjadi bagian integral dari desain program. Pendekatan ini tidak hanya menjamin efektivitas dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat legitimasi moral dan sosial dari lembaga pelaksana di mata masyarakat. Dengan demikian, adanya sebuah keberhasilan suatu program pemberdayaan tidak dapat dilepaskan dari sejauh mana partisipasi masyarakat diakomodasi secara otentik dan berkelanjutan. Inovasi pelayanan publik yang sejati bukan hanya terletak pada teknologi atau metode baru, tetapi pada kemampuan untuk membangun relasi yang setara, saling percaya, dan berorientasi pada perubahan sosial yang inklusif dan berkeadilan.

Dengan permasalahan tersebut diatas, maka peneliti menyajikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk dan tahapan proses inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan dalam program pemberdayaan di Yayasan Syekh Ali Jaber?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong serta hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik di yayasan tersebut?
3. Bagaimanakah inovasi pelayanan publik terhadap transformasi penerima manfaat menjadi pemberi manfaat yang kompeten?

B. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik studi kasus untuk memahami proses inovasi dalam pelayanan publik secara mendalam dan gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan penulis di yayasan syekh Ali Jaber. Penelitian ini dilaksanakan Yayasan Syekh Ali Jaber, Cianjur, Jawa Barat, dengan informan yang diwawancari sebanyak 9 orang informan, dimana penelitian ini dilaksanakan selama 11 bulan yaitu dimulai dari bulan Agustus tahun 2024 sampai dengan bulan Juli tahun 2025.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Yayasan Syekh Ali Jaber memiliki karakter yang transformatif, partisipatif, dan terintegrasi dengan nilai-nilai keislaman. Proses inovasi ini tidak berlangsung secara instan, tetapi melalui tahapan yang terstruktur mulai dari identifikasi kebutuhan masyarakat, perencanaan program, implementasi lapangan, hingga evaluasi berkelanjutan. Setiap tahapan dirancang agar selaras dengan kebutuhan riil masyarakat dhuafa, baik dari aspek spiritual, sosial, maupun ekonomi. Bentuk konkret inovasi dapat dilihat pada berbagai program yang diinisiasi yayasan. Program Dapur Gizi hadir untuk memenuhi kebutuhan nutrisi para lansia dan janda dhuafa, sekaligus memberikan edukasi kesehatan berbasis komunitas. Program Rumah Qur'an Gratis memberikan akses pendidikan Al- Qur'an secara cuma-cuma bagi anak yatim dan dhuafa, dengan metode pembelajaran intensif berbasis talaqqi. Selain itu, terdapat pula program Pendampingan Usaha Mikro yang dirancang untuk memberdayakan alumni pelatihan keterampilan agar mampu menjadi pelaku usaha mandiri. Sedangkan Wakaf Produktif menjadi terobosan finansial dalam menciptakan sumber dana jangka panjang yang berkelanjutan bagi operasional Yayasan. Rangkaian program tersebut menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan, melainkan juga menyentuh dimensi nilai, budaya kerja, dan relasi sosial. Dengan kata lain, inovasi di Yayasan Syekh Ali Jaber merupakan kombinasi antara pelayanan publik modern dan pembinaan spiritual, sehingga mampu melahirkan dampak yang lebih menyeluruh bagi penerima manfaat.
2. Keberhasilan yayasan dalam menjalankan inovasi pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor pendorong yang melekat dalam sistem kelembagaan. Faktor pertama adalah kepemimpinan yang visioner dan inspiratif, di mana pimpinan yayasan mampu menanamkan visi jangka panjang, menekankan pentingnya kemandirian mustahik, serta menggerakkan seluruh elemen yayasan untuk bekerja dalam semangat kolektif. Faktor kedua adalah budaya kerja yang kolaboratif dan religius, yang menekankan nilai amanah, keikhlasan, dan gotong royong sebagai pedoman setiap aktivitas. Faktor ketiga adalah keterlibatan aktif relawan dan masyarakat, yang memperkuat proses implementasi di lapangan. Keempat, adanya evaluasi internal yang konsisten, sehingga setiap program dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan dinamika sosial-ekonomi masyarakat.
3. Inovasi pelayanan publik di Yayasan Syekh Ali Jaber berhasil mendorong transformasi signifikan pada penerima manfaat. Perubahan ini tidak hanya menyentuh aspek

ekonomi, tetapi juga spiritual, sosial, dan psikologis. Banyak alumni program yang semula hanya berperan sebagai penerima bantuan kini tumbuh menjadi individu yang mandiri, produktif, bahkan menjadi agen perubahan di komunitasnya. Contohnya, beberapa alumni Pelatihan UMKM kini mampu membuka usaha mandiri dan memperluas lapangan kerja di lingkungannya. Sebagian lainnya menjadi fasilitator lapangan yang mendampingi peserta baru, menunjukkan adanya transfer pengetahuan dan pengalaman yang berkelanjutan. Bahkan, ada alumni yang kemudian ikut berkontribusi sebagai donatur mikro, membuktikan bahwa transformasi dari penerima manfaat menjadi pemberi manfaat benar-benar nyata terjadi.

D. Kesimpulan

1. Inovasi inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Yayasan Syekh Ali Jaber memiliki karakter yang transformatif, partisipatif, dan terintegrasi dengan nilai-nilai keislaman. Proses inovasi ini tidak berlangsung secara instan, tetapi melalui tahapan yang terstruktur mulai dari identifikasi kebutuhan masyarakat, perencanaan program, implementasi lapangan, hingga evaluasi berkelanjutan. Setiap tahapan dirancang agar selaras dengan kebutuhan riil masyarakat dhuafa, baik dari aspek spiritual, sosial, maupun ekonomi. Bentuk konkret inovasi dapat dilihat pada berbagai program yang diinisiasi yayasan. Program Dapur Gizi hadir untuk memenuhi kebutuhan nutrisi para lansia dan janda dhuafa, sekaligus memberikan edukasi kesehatan berbasis komunitas. Program Rumah Qur'an Gratis memberikan akses pendidikan Al-Qur'an secara cuma-cuma bagi anak yatim dan dhuafa, dengan metode pembelajaran intensif berbasis talaqqi. Selain itu, terdapat pula program Pendampingan Usaha Mikro yang dirancang untuk memberdayakan alumni pelatihan keterampilan agar mampu menjadi pelaku usaha mandiri. Sedangkan Wakaf Produktif menjadi terobosan finansial dalam menciptakan sumber dana jangka panjang yang berkelanjutan bagi operasional yayasan. Tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan, melainkan juga menyentuh dimensi nilai, budaya kerja, dan relasi sosial. Dengan kata lain, inovasi di Yayasan Syekh Ali Jaber merupakan kombinasi antara pelayanan publik modern dan pembinaan spiritual, sehingga mampu melahirkan dampak yang lebih menyeluruh bagi penerima manfaat.
2. Keberhasilan yayasan dalam menjalankan inovasi pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor pendorong yang melekat dalam sistem kelembagaan. Faktor pertama adalah kepemimpinan yang visioner dan inspiratif, di mana pimpinan yayasan mampu menanamkan visi jangka panjang, menekankan pentingnya kemandirian mustahik, serta menggerakkan seluruh elemen yayasan untuk bekerja dalam semangat kolektif. Faktor kedua adalah budaya kerja yang kolaboratif dan religius, yang menekankan nilai amanah, keikhlasan, dan gotong royong sebagai pedoman setiap aktivitas. Faktor ketiga adalah keterlibatan aktif relawan dan masyarakat, yang memperkuat proses implementasi di lapangan. Keempat, adanya evaluasi internal yang konsisten, sehingga setiap program dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan dinamika sosial-ekonomi masyarakat. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik tidak lepas dari hambatan. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan

utama, terutama dalam aspek penguasaan teknis manajemen dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, minimnya infrastruktur digital juga membatasi efektivitas dokumentasi dan evaluasi program. Hambatan lain datang dari resistensi sebagian penerima manfaat, khususnya mereka yang terbiasa dengan bantuan karitatif sehingga kurang siap beralih pada model pemberdayaan. Kondisi ini menuntut yayasan untuk terus memperkuat kapasitas internal, menjalin kemitraan dengan lembaga eksternal, serta meningkatkan literasi digital bagi pengelola maupun penerima manfaat. Dengan demikian, faktor pendorong dan hambatan tersebut menjadi dinamika yang saling melengkapi. Di satu sisi, faktor pendorong memperkuat legitimasi dan efektivitas yayasan, sementara hambatan mendorong munculnya langkah-langkah adaptif yang justru meningkatkan kapasitas kelembagaan dalam jangka panjang.

3. Inovasi pelayanan publik di Yayasan Syekh Ali Jaber berhasil mendorong transformasi signifikan pada penerima manfaat. Perubahan ini tidak hanya menyentuh aspek ekonomi, tetapi juga spiritual, sosial, dan psikologis. Banyak alumni program yang semula hanya berperan sebagai penerima bantuan kini tumbuh menjadi individu yang mandiri, produktif, bahkan menjadi agen perubahan di komunitasnya. Contohnya, beberapa alumni Pelatihan UMKM kini mampu membuka usaha mandiri dan memperluas lapangan kerja di lingkungannya. Sebagian lainnya menjadi fasilitator lapangan yang mendampingi peserta baru, menunjukkan adanya transfer pengetahuan dan pengalaman yang berkelanjutan. Bahkan, ada alumni yang kemudian ikut berkontribusi sebagai donatur mikro, membuktikan bahwa transformasi dari penerima manfaat menjadi pemberi manfaat benar-benar nyata terjadi. Inovasi pelayanan publik berbasis nilai keislaman tidak sekadar menghasilkan kemandirian ekonomi, tetapi juga memperkuat modal sosial berupa jejaring alumni yang saling mendukung. Dengan modal sosial yang kuat, program yayasan tidak hanya berdampak pada individu penerima manfaat, tetapi juga memperluas efek ganda (multiplier effect) ke masyarakat yang lebih luas. Transformasi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis nilai keislaman tidak sekadar menghasilkan kemandirian ekonomi, tetapi juga memperkuat modal sosial berupa jejaring alumni yang saling mendukung. Dengan modal sosial yang kuat, program yayasan tidak hanya berdampak pada individu penerima manfaat, tetapi juga memperluas efek ganda (multiplier effect) ke masyarakat yang lebih luas.

Referensi

Buku

- Abdullah, T. (1985). *Islam, history, and social change in Minangkabau*. Arizona: Arizona State University Press.
- Anderson, B. (1991). *Imagined communities: Reflections on the origin and spread of nationalism* (Rev. ed.). London: Verso.
- Benda-Beckmann, F. von. (2001). *Legal pluralism in West Sumatra: The nagari and the return to adat*. In *Beyond state-centricism: The multiple layers of governance*. Hampshire: Ashgate.

- Bowen, J. R. (2003). *Islam, law, and equality in Indonesia: An anthropology of public reasoning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1998). *Charismatic leadership in organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict*. New York: Free Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Edi Suharto. (2005). *Pembangunan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat*. Bandung: Refika Aditama.
- Fayol, H. (1916). *General and industrial management*. London: Pitman Publishing.
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge: Further essays in interpretive anthropology*. New York: Basic Books.
- Gordon, G. J. (1994). *Public administration: An introduction*. New York: Taylor & Francis.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior (17th ed.)*. Harlow: Pearson Education.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization (A. M. Henderson & Talcott Parsons, Trans.)*. New York: Free Press. (Original work published 1922)

Jurnal

- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Nugroho, R. (2003). Public administration and good governance in Indonesia: A cultural challenge. *International Journal of Public Administration*, 26(10), 1203–1222.

- Rahmawati, D., & Pratama, S. (2017). Tantangan implementasi good governance dalam pemerintahan desa. *Jurnal Pemerintahan Desa dan Pembangunan Berkelanjutan*, 3(1), 33–48.
- Rakhmat, R. (2020). Inovasi sosial dalam pelayanan publik di lembaga zakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi*, 12(1), 55–67.
- Sorensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868.
<https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Syofian, E. (2015). Pemilihan wali nagari dan peran tokoh adat dalam sistem pemerintahan lokal di Minangkabau. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 134–145.
- Yukl, G. (2013). Leadership in organizations. *Journal of Leadership Studies*, 7(1), 6–20.

Internet

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Sistem Pemerintahan Nagari dan Pemberdayaan Masyarakat Adat*. Retrieved from <https://www.kemendagri.go.id> [Accessed 19 Juni 2025]
- Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. (2022). *Profil Pemerintahan Nagari di Sumatera Barat*. Retrieved from <https://sumbarprov.go.id> [Accessed 19 Juni 2025].
- Website/ Yayasan Syekh Ali Jaber. (2024). *Profil dan Program Yayasan Syekh Ali Jaber Cipanas Cianjur*. Diakses dari <https://www.ysa-jaber.org/profil-program>.