

ANALISIS DAMPAK PEMANFAATAN INOVASI DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BOGOR TAHUN 2022

IMPACT ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF DIGITAL INNOVATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN BOGOR REGENCY IN 2022

Shinta Nasution¹, Riny Kusumawati²

^{1,2}Bappedalitbang Kabupaten Bogor

Jl. Segar III Kompleks Perkantoran Pemda Cibinong, Kabupaten Bogor, Indonesia

¹nasutionshinta1000@gmail.com

²nabilarizqi@yahoo.co.id

ABSTRACT

Regional innovation is an important aspect to ensure that a region can compete and improve the quality of life of its people. Therefore, local governments are required to be able to integrate innovation and technology in their processes so as to produce effective and efficient services. The success of local governments regarding regional innovation is not only seen from the quantity aspect but also the quality which is determined by the extent to which the implemented innovations have an impact on public services and the environment. This study aims to: 1) analyze changes in the quality of public services and the types of changes that occur as a result of the implementation of innovations; 2) Mapping models for evaluating and developing digital-based public service innovations so that they are sustainable. The research method used is quantitative and qualitative with the Before After Comparison method (quantitative) and the Post Test Without Comparison Group and Baseline Data (qualitative). The results of the study show that a number of innovations have an evaluation strategy with a clear methodology, timeframe and respondents, but several types of innovation do not yet have a comprehensive evaluation strategy. Opportunities for developing digital-based public service innovations in Bogor Regency are very broad, especially regarding aspects: involvement of third parties, service consistency, management of public complaints, integration with other fields and a number of other development steps.

Keywords: Digital innovation, public service, the impact of innovation

ABSTRAK

Inovasi daerah menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa suatu daerah dapat bersaing dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut agar mampu mengintegrasikan inovasi dan teknologi dalam prosesnya sehingga dihasilkan layanan yang efektif dan efisien. Keberhasilan pemerintah daerah terkait inovasi daerah bukan hanya dilihat dari aspek kuantitas tetapi juga kualitas yang ditentukan oleh sejauh mana inovasi yang telah diimplementasikan memiliki dampak terhadap pelayanan publik dan lingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis perubahan kualitas pelayanan publik dan jenis-jenis perubahan yang terjadi sebagai dampak dari implementasi inovasi; 2) Memetakan model evaluasi dan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital agar berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif dengan metode *Before After Comparison* (kuantitatif) dan *Post Test Without Comparison Group and Baseline Data* (kualitatif). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejumlah inovasi telah memiliki strategi evaluasi dengan metodologi, rentang waktu dan responden yang jelas, tetapi beberapa jenis inovasi belum memiliki strategi evaluasi secara komprehensif. Peluang pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Bogor sangat luas, terutama menyangkut aspek : pelibatan pihak ketiga, konsistensi pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, integrasi dengan bidang lain dan sejumlah langkah pengembangan lain.

Kata Kunci: Inovasi digital, pelayanan publik, dampak inovasi

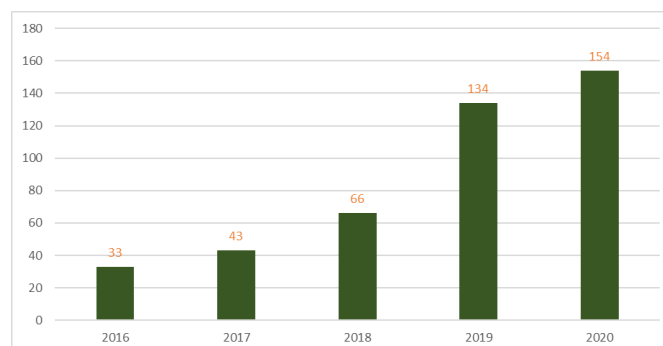
1. PENDAHULUAN

Saat ini, inovasi daerah menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa suatu daerah dapat bersaing dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Sangat penting bagi pemerintah daerah untuk bersikap adaptif terhadap hadirnya inovasi dan mengintegrasikan teknologi dalam prosesnya sehingga dihasilkan layanan yang efektif dan efisien.

Salah satu area dimana inovasi berbasis teknologi dapat memiliki dampak yang signifikan adalah dalam penyediaan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, penggunaan TIK dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan akses informasi secara *real-time* tentang status layanan dan prosedur yang terlibat yang ditujukan kepada masyarakat pengguna. Lebih lanjut, inovasi berbasis teknologi juga dapat membantu mengatasi jurang antara pemerintah daerah dan masyarakat dengan memfasilitasi komunikasi dan menyediakan platform yang lebih mudah diakses sebagai sarana umpan balik. Dengan implementasi teknologi, pemerintah daerah dapat dengan efektif menjangkau masyarakat, mengidentifikasi kebutuhan, dan merancang program serta kebijakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai ide kreatif dalam pelayanan memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga lebih baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Tiga hal utama dari inovasi yaitu : produk dan jasa; gagasan baru, dan upaya perbaikan secara berkesinambungan sehingga manfaatnya semakin dapat dirasakan oleh pengguna (Muharam & Melawati, 2019).

Pemerintah Kabupaten Bogor juga berupaya untuk mendorong inovasi berbasis TIK sebagai salah satu pilar pencapaian visi dan pembangunan daerah. Pencapaian visi dan prioritas pembangunan di Kabupaten Bogor dilaksanakan melalui program Panca Karsa. Untuk mencapai hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Bogor telah menyusun sistem inovasi daerah (SIDA). Melalui sistem ini, program dan pengembangan inovasi daerah dapat dilaksanakan secara terarah dan berkesinambungan, sehingga mampu meningkatkan daya saing daerah, peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.



Sumber: Bappedalitbang, 2022

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Produk Inovasi Daerah Kabupaten Bogor tahun 2016 – 2020

Implementasi dari Perda Nomor 4 tahun 2019 dan Peraturan Bupati tentang Road Map Sistem Inovasi Daerah dibuktikan dengan hadirnya berbagai program inovasi daerah yang terus dikembangkan sejak tahun 2016. Hingga saat ini tercatat 430 produk inovasi yang telah dihasilkan dalam berbagai bidang (Gambar 1.). Dari total capaian produk Inovasi Kabupaten Bogor dari tahun 2018 sampai dengan 2020 tercatat sebanyak 354 inovasi, yang terbagi ke dalam produk inovasi berbasis digital dan nondigital (Tabel 1).

Tabel 1. Capaian Produk Inovasi Tahun 2018 – 2020 Berbasis Digital dan Non Digital di Kabupaten Bogor

Platform	2018	2019	2020	Total	%
Inovasi Berbasis Platform Digital	13	27	26	66	19%
Inovasi Berbasis Nondigital	53	107	128	288	81%
Total	66	134	154	354	100%

Sumber: Bappedalitbang, 2022

Berdasarkan Tabel 1. diatas diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah inovasi digital (berbasis TIK) di Kabupaten Bogor meskipun jumlahnya tidak sebanyak inovasi nondigital. Inovasi digital tersebut sebagian besar merupakan inovasi yang berbentuk pelayanan publik dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa kesadaran pentingnya inovasi mulai tumbuh di instansi Pemerintah Kabupaten Bogor. Hal ini didasari manfaat yang diberikan oleh inovasi tersebut dalam meningkatkan kinerja melalui efisiensi dan efektivitas kerja guna kesejahteraan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital dapat berdampak positif terhadap kinerja instansi dalam mendukung penerapan *e-government* di Indonesia (Atthahara, 2018; Hidayah M. A et al., 2023; Hilmasya, 2022; Lestari et al., 2021; Wijaya & Oktariyanda, 2022). Melalui inovasi layanan online ini juga dapat meminimalisir terjadinya mal-administrasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik (Adawiyah, 2018; Lestari et al., 2021; Oktaviana et al., 2021). Dengan adanya inovasi digital menyebabkan terjadinya perubahan dalam proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diantaranya membantu para tenaga kerja dalam mencari pekerjaan (Hidayah M. A et al., 2023). Inovasi digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, inovasi digital juga sangat membantu para pegawai pemerintah dalam melakukan pendataan dan pelaporan data kesehatan masyarakat Kota Mojokerto (Wijaya & Oktariyanda, 2022). Adanya inovasi digital menunjukkan era keterbukaan dimana masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dari institusi terkait (Wahyuni & Maesaroh, 2018). Dengan demikian, inovasi digital dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan semakin lebih mudah dan lebih cepat (Setyawan et al., 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi digital adalah aspek penting dari pemerintahan saat ini. Hal ini disebabkan karena inovasi digital memberikan banyak manfaat, diantaranya meningkatnya kualitas dan efisiensi pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi, serta komunikasi yang lebih baik antara pemerintah daerah dan masyarakatnya. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk merangkul inovasi dan mengintegrasikan teknologi dalam kegiatannya. Implementasi inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik dapat membawa banyak manfaat, seperti

meningkatkan pelayanan, mengurangi prosedur birokrasi, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Namun demikian keberhasilan inovasi digital tidak hanya dilihat dari jumlah produk inovasi tetapi juga ditentukan oleh sejauh mana inovasi yang telah diimplementasikan memiliki dampak terhadap pelayanan publik dan lingkungannya. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi (teknologi digital) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan citra positif terhadap kinerja pemerintahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, inovasi pelayanan publik membutuhkan pemantapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan khususnya pada indikator kepercayaan (Kristanto, 2018) dan dukungan masyarakat (Lestari et al., 2021).

Pemerintah Kabupaten Bogor telah melahirkan banyak produk inovasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai jenis instansi dan level pelayanan masyarakat. Berbagai inovasi pelayanan publik tersebut perlu terus dievaluasi dan diukur dampaknya. Hasil pengukuran akan bermanfaat untuk menyusun kebijakan pembinaan dan juga program pengembangan inovasi secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

Atas dasar hal diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana dan sejauhmana dampak inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (teknologi digital) yang telah dilaksanakan oleh Aparat Pemerintah Kabupaten Bogor terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: 1) Menganalisis perubahan kualitas pelayanan publik yang terjadi sebagai dampak dari implementasi inovasi; 2) Memetakan jenis-jenis perubahan yang terjadi sebagai dampak dari implementasi inovasi; 3) Memetakan model evaluasi dan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital agar berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bogor dengan sasaran yaitu ASN Kabupaten Bogor yang menangani program inovasi pelayanan publik berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Survey dilaksanakan mulai tanggal 20 September – 30 September 2022, dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan google form kepada responden terkait di Kabupaten Bogor.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif (eksplorasi) dengan memilih metode *Before After Comparison* (kuantitatif) dan *Post Test Without Comparison Group and Baseline Data* (kualitatif). Metode *Before and After Comparisons* yaitu metode yang digunakan untuk membandingkan kondisi masyarakat sesudah program dijalankan (*actual post program data*) dengan masyarakat yang tidak menjalankan program atau kebijakan tersebut.

Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dan angket yang terkait dengan obyek kajian. Sementara, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen kebijakan pemerintah pusat yang terkait dengan inovasi daerah, dokumen-dokumen kebijakan Pemerintah Kabupaten Bogor terkait dengan Sistem Inovasi Daerah (SIDa), dokumen Roadmap SIDa Kabupaten Bogor dan hasil-hasilnya, dokumen hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten

Bogor tahun 2021 dan artikel berupa laporan instansi lain dan hasil riset dari berbagai lembaga yang relevan dengan topik kajian ini.

Sampel penelitian ini ditetapkan sebagai berikut: 1) Inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bogor, yang memenuhi syarat dan ketentuan; 2) Inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Kecamatan di Kabupaten Bogor, yang memenuhi syarat dan ketentuan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang mengisi kuesioner melalui google form sebanyak 23 orang, yang terdiri dari 9 responden berasal dari organisasi perangkat daerah (OPD) dan 14 kecamatan di Kabupaten Bogor dengan jumlah inovasi masing-masing secara berturut-turut sebanyak 13 inovasi dan 15 inovasi (Tabel 3.).

Tabel 2. Jumlah Responden Survey Dampak Pemanfaatan Inovasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor Tahun 2022

No	Nama Instansi	Jumlah	
		Instansi	Inovasi
1	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	9	13
2	Kecamatan	14	15

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

Dari 23 reponden di atas, kemudian dipilih responden berdasarkan inovasi yang memenuhi syarat sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, kelengkapan jawaban, karakteristik produk inovasi dan aspek keterwakilan wilayah, maka ditetapkan data atau responden yang dianalisis sebagai berikut:

a) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Bogor

Responden berasal dari 9 instansi dengan 13 produk inovasi. Setelah diseleksi dengan kriteria yang ada, maka ditetapkan 7 instansi dengan 7 produk inovasi (Tabel 4).

Tabel 3. Jumlah Responden dari Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Bogor Tahun 2022

No	Instansi	Nama Inovasi
1	Bappedalitbang	Sinovajelita
2	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan	Simponi
3	Dinas Tenaga Kerja	Bogor Career Centre
4	Dinas Kesehatan	Si Rosma
5	RSUD Leuwiliang	Si Kawung
6	RSUD Cileungsi	Sinden Kipas
7	RSUD Cibinong	Monitoring online

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

b) Kecamatan di Kabupaten Bogor

Responden berasal 14 kecamatan dengan 15 jenis inovasi. Setelah diseleksi dengan kriteria yang ada, maka ditetapkan 5 Kecamatan dengan 5 produk inovasi sebagaimana dijelaskan pada Tabel 5.

Tabel 4. Jumlah Responden dari Kecamatan di Kabupaten Bogor Tahun 2022

No	Instansi	Nama Inovasi
1	Kecamatan Caringin	SiDia
2	Kecamatan Cibinong	Kopi Seduh
3	Kecamatan Cigombong	Sidumas
4	Kecamatan Cileungsi	Ponsel Kecil
5	Kecamatan Leuwisadeng	Beri Prima

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

3.2. Analisis Pengukuran Hasil Inovasi OPD Kabupaten Bogor

a) Inovasi Sinovajelita

- 1) Pengembang Bappedalitbang Kabupaten Bogor
- 2) Metode Analisis

Analisis menggunakan model pengukuran *before and after* program serta analisis dampak yang dihasilkan dan peluang keberlanjutannya dan pengembangan program.

- 3) Deskripsi Inovasi

Sinovajelita merupakan inovasi pembuatan pusat data dan informasi tentang inovasi dan kelitbangan. Program inovasi ini diciptakan untuk mempermudah pemangku kepentingan dan masyarakat Kabupaten Bogor dalam mengakses data dan informasi potensi dan daya saing daerah, serta mempermudah masyarakat mencari data inovasi daerah. Dengan inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan dan menggairahkan budaya inovasi di lingkungan ASN dan masyarakat Kabupaten Bogor.

- 4) Data Perubahan

Tabel 5. Data Dampak Perubahan Inovasi Sinovajelita Tahun 2022

Variabel	Indikator	Sebelum	Sesudah	Satuan	Perubahan
Input	Sumber Daya Manusia	3 orang staf	1 orang staf	orang	Efisiensi sebesar 200%
Proses	Waktu Layanan	37,5 jam/minggu (jam Kerja)	168 jam/minggu (7 x 24 jam)	jam	Kenaikan jam pelayanan sebesar 4 kali lipat (448%)
Output	Jumlah Inovasi	124	154		Kenaikan sebesar 84%

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

- Efisiensi waktu dan sumber daya lainnya
Inovasi Sinovalita meningkatkan efisiensi biaya dan sumber daya lainnya, terutama waktu layanan 7 x 24 jam non stop.
- Keunggulan dan Produktivitas
User friendly, bisa diakses kapanpun dan dimanapun, serta dapat menjadi sumber informasi yang valid dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan. Inovasi Sinovajelita telah meningkatkan produktivitas hasil inovasi Kabupaten Bogor dari tahun ke tahun, sebagaimana dijelaskan Tabel 1.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Sinovajelita memiliki peluang dikembangkan secara berkelanjutan karena memiliki program evaluasi secara periodik. Pada aspek menjaga keberlanjutan dan pengembangan produk Sinovajelita dapat dilaksanakan melalui :

- Peran Pihak 3 : kerjasama dengan dunia usaha, dunia industri dan Perguruan Tinggi
- Pelibatan Masyarakat dan instansi : mendorong masyarakat dan instansi lain memanfaatkan layanan ini dengan menciptakan inovasi-inovasi baru.
- Konsistensi Pelayanan : keandalan sistem dan perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu harus terus dilakukan.
- Pengelolaan aduan : merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat atau instansi yang masuk.

b) Inovasi Anjungan Pendaftaran Mandiri "Si Rosma"

- 1) Pengembang Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Si Rosma merupakan inovasi penyediaan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada pasien di Puskesmas dengan layanan mandiri dan dengan langkah sederhana, namun tetap memberikan "Authentifikasi" (kebenaran) terhadap status pasien agar tetap dapat diproses di BPJS.

Aplikasi "Rosma" adalah aplikasi untuk melakukan reservasi dan antrian pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan antrian di poli dengan menggunakan teknologi QR-Code, informasi antrian pasien yang bisa dilihat secara realtime dari aplikasi Rosma sehingga pasien tidak perlu berkerumun di ruang tunggu pasien.

Inovasi Rosma memiliki main poin sebagai berikut :

- Memindahkan pelayanan manual ke pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi antrian dan pemborosan sumber daya waktu, tenaga dan transportasi
- Mendorong optimalisasi pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bogor untuk meningkatkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang masih kurang puas terhadap layanan kesehatan.

4) Data Perubahan

Tabel 6. Data Dampak Perubahan Inovasi Si Rosma Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Terdapat penambahan anggaran untuk pengadaan alat atau Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) namun berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi dalam beragam bidang.
2	Biaya Langsung	Terjadi efisiensi biaya langsung yang berhasil dihemat oleh masyarakat seperti uang transport, akomodasi, konsumsi, dsb akibat harus pulang balik untuk memperoleh layanan Puskesmas.
3	SDM Pelaksana	Terdapat efisiensi penggunaan SDM yang melayani masyarakat, jika sebelum inovasi ditangani oleh 2-3 orang setelah inovasi ditangani oleh 1 orang.
4	Waktu Pelayanan	Terdapat efisiensi waktu pelayanan 30-40 menit lebih dibanding sebelum ada program inovasi.
5	Efisiensi yang dihasilkan	Pengurangan waktu pengambilan nomor antrian dan pelayanan BPJS karena berhasil dintegrasikan.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak.

Inovasi Si Rosma telah membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di puskesmas, sebagaimana kesaksian salah satu penggunanya :

Ibu Wahyu, Jonggol:

“Atas layanan Puskesmas yang cepat, ramah sehingga saya bisa memperkirakan waktu kedatangan untuk berobat”

Secara spesifik inovasi Si Rosma, telah memberi manfaat dan dampak berupa :

- Penyelesaian masalah : menyelesaikan antrian di Puskesmas yang seringkali memakan waktu dan biaya.
- Kesesuaian layanan : sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan manajemen Puskesmas untuk meningkatkan layanan.
- Layanan integrasi : telah dapat diintegrasikan dengan layanan BPJS.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Penerapan metode evaluasi yang rutin per semester akan menjamin keberlanjutan program ini. Untuk menjaga keberlanjutan langkah pengembangan yang dapat dilakukan adalah :

- Peran Swasta : melibatkan dan meningkatkan kerjasama dengan BPJS untuk lebih meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.
- Kesesuaian layanan : meningkatkan pengayaan fitur layanan, variasi integrasi data agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
- Konsistensi pelayanan : menjaga keandalan sistem dan perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu seiring dengan perjalanan waktu dan meningkatnya pengguna.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat sebagai pengguna yang masuk.
- Layanan terintegrasi : membuka peluang integrasi layanan dengan layanan lembaga lain, selain dengan BPJS yang telah dilaksanakan.

c) *Inovasi Sistem Informasi Kelompok Tani (Simfoni)*

- 1) Pengembang Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bogor
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Simfoni (Sistem Informasi Kelompok Tani) merupakan inovasi dalam bentuk penyediaan data digital yang merangkum seluruh kelompok tani di Kabupaten Bogor, untuk berbagai keperluan seperti pembinaan, bantuan program, kerjasama, dsb. Dengan inovasi ini diharapkan biaya produksi pertanian khususnya biaya sewa traktor akan berkurang karena setiap kelompok tani akan mendapatkan bantuan berupa traktor secara tepat.

- 4) Data Perubahan

Tabel 7. Data Dampak Perubahan Inovasi Simfoni Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Terdapat penambahan anggaran untuk pembuatan platform sistem informasi namun berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi dalam pengelolaan dan pemberdayaan kelompok tani.
2	Biaya Langsung	Terjadi pengurangan biaya untuk pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan, biaya ATK, dokumentasi dan pelaporan data.
3	SDM Pelaksana	Sebelum inovasi proses pendataan ditangani oleh 4-5 orang. Setelah inovasi cukup ditangani 1- 2 orang sebagai operator/ administrator data.
4	Waktu Pelayanan	Sebelum inovasi pengambilan keputusan untuk memberikan bantuan kepada kelompok tani membutuhkan waktu 2-3 hari. Setelah inovasi cukup dengan waktu 1 hari dengan lebih akurat.
5	Efisiensi yang dihasilkan	Efisiensi biaya perjalanan dinas, waktu pengambilan keputusan dan resiko pengambilan keputusan yang lebih minimal.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Simfoni telah membawa dampak positif pada peningkatan kualitas layanan Kelompok Tani, sebagaimana kesaksian salah satu penggunanya :

Kelompok Tani Bunga Tanjung Kecamatan Pamijahan :

"Kami berterima kasih atas bantuan berupa alat mesin pertanian dan jaringan irigasi yang sangat dibutuhkan dalam mendukung usaha tani sehingga pendapatan petani dapat meningkat".

Inovasi Simfoni, telah memberikan manfaat pada peningkatan pelayanan publik terutama dalam hal :

- Penyelesaian masalah : ketersediaan data dan informasi digital Kelompok Tani yang *real time* dan mudah diakses sehingga pengambilan keputusan pemberian bantuan, pembinaan dan pemberdayaan dapat dilaksanakan dengan tepat dan cepat.

- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan kelompok tani terutama agar program bantuan dan pemberdayaan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
- 6) Keberlanjutan dan Pengembangan
Evaluasi keandalan sistem dan update data akan menjamin keberlanjutan program Simfoni. Namun demikian langkah-langkah pengembangan penting untuk dilakukan dalam hal:
 - Pelibatan pihak ke-3 : kerjasama dengan dunia pendidikan, dunia usaha dan dunia industri untuk lebih meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.
 - Kesesuaian layanan : meningkatkan pengayaan fitur layanan, variasi integrasi data dan informasi yang dibutuhkan oleh Kelompok Tani, seperti pembelian pupuk, KUR, alat pertanian, dsb.
 - Konsistensi Pelayanan : menjaga keandalan sistem dan perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu seiring dengan perjalanan waktu dan meningkatnya pengguna oleh kelompok tani maupun kalangan lain yang terkait.
 - Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat sebagai pengguna yang masuk baik dari kalangan kelompok tani maupun pihak lain yang terkait.
 - Layanan terintegrasi : mengembangkan peluang integrasi layanan dengan layanan lembaga lain, seperti distributor pupuk, layanan perbankan (KUR), layanan penjualan alat pertanian, penjualan produk pertanian, dsb.

d) *Inovasi Bogor Career Center*

- 1) Pengembang Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bogor
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi
Inovasi Bogor Career Center, dikembangkan untuk mengatasi masalah kurangnya informasi lowongan pekerjaan sekaligus memberikan informasi lowongan kerja secara mudah dan cepat. Inovasi ini berbasis aplikasi android sehingga memudahkan para pencari kerja untuk mengakses informasi kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini juga bisa digunakan untuk mengatur antrian layanan secara online.
- 4) Data Perubahan

Tabel 8. Data Dampak Perubahan Inovasi Bogor Career Center Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Terdapat penambahan anggaran untuk pembuatan platform sistem informasi namun berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi pengelolaan program dan layanan ketenagakerjaan.
2	Biaya Langsung	- Terjadi pengurangan biaya baik yang ditanggung oleh masyarakat terutama biaya transport dan biaya lain-lain akibat harus pulang pergi mengurus dokumen. - Terjadi pengurangan biaya langsung seperti perjalanan dinas, ATK

		dan berbagai keperluan biaya kantor lainnya karena berpindahnya sebagian kegiatan layanan ke platform digital.
3	SDM Pelaksana	Sebelum inovasi proses pendataan ditangani oleh 4-5 orang. Setelah inovasi cukup ditangani 1- 2 orang sebagai operator/ administrator data.
4	Waktu Pelayanan	Sebelum inovasi pengambilan keputusan untuk memberikan bantuan kepada kelompok tani membutuhkan waktu 2-3 hari. Setelah inovasi cukup dengan waktu 1 hari dengan lebih akurat.
5	Efisiensi yang dihasilkan	Efisiensi biaya perjalanan dinas, waktu pengambilan keputusan dan resiko pengambilan keputusan yang lebih minimal.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Bogor Career Center telah membawa dampak positif pada peningkatan kualitas layanan ketenagakerjaan sebagaimana kesaksian salah satu penggunanya :

Tewi Salafistri, Cibinong :

"Saya sangat bersyukur dengan adanya Bogor Career Center sangat membantu kami para pencari kerja, ini adalah inovasi yang sangat bagus sekali yang disediakan Pemerintah Kabupaten Bogor, pelayanannya juga sangat bagus, saya berharap kedepannya banyak pencari kerja yang ditempatkan di perusahaan".

Inovasi Bogor Career Center, telah memberikan manfaat secara spesifik terutama dalam hal-hal sbb :

- Penyelesaian masalah : mampu menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan para pencari kerja.
- Kesesuaian layanan : sesuai dengan kebutuhan para pencari kerja yang memerlukan layanan terintegrasi.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : layanannya dapat memenuhi kebutuhan semua kalangan dari beragam latar belakang.
- Layanan terintegrasi : menyediakan layanan terintegrasi antara data informasi dengan layanan magang, surat menyurat, pelatihan, dll.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi Bogor Career Center memiliki peluang pengembangan dalam hal :

- Pelibatan pihak ke 3 : kerjasama dengan dunia pendidikan, dunia usaha dan dunia industri untuk lebih meningkatkan keandalan teknologi, kelengkapan informasi, program dan sistem layanan.
- Kesesuaian layanan : meningkatkan pengayaan fitur layanan sesuai dengan data dan informasi ketenagakerjaan.
- Konsistensi Pelayanan : menjaga keandalan sistim sejalan dengan naiknya jumlah pengguna.
- Pengelolaan aduan : merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat.
- Layanan terintegrasi : mengembangkan integrasi layanan dengan layanan lembaga lain yang terkait dengan peluang kerja, pelatihan kerja, pemagangan dan penempatan kerja.

e) *Inovasi Sistem Informasi Kendali Akses Waktu Pengunjung (SI KAWUNG)*

- 1) Pengembang RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Dalam rangka penanganan pandemi Covid-19, RSUD harus melakukan berbagai pembatasan termasuk pembatasan pengunjung. Upaya pengendalian pengunjung dan mengidentifikasi pengunjung pada saat pandemi Covid 19 maupun pasca pandemi sangat penting untuk keamanan, ketertiban dan kenyamanan seluruh pengunjung Rumah Sakit serta petugas medis yang melakukan pelayanan medik.

SIKAWUNG merupakan inovasi yang memiliki keunggulan memonitoring pengunjung secara jarak jauh, tidak bisa digandakan kartunya karena dengan QR Code akan terdeteksi siapa pemiliknya dan siapa yang bukan pemiliknya, serta kartu tidak bisa dipinjamkan ke pengunjung lain.

- 4) Data Perubahan

Tabel 9. Data Dampak Perubahan Inovasi Si Kawung Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Tidak ada biaya apapun yang dikeluarkan karena menggunakan sarana prasarana yang sudah ada.
2	Biaya Langsung	Sebelum inovasi membutuhkan 10 petugas keamanan. Sesudah inovasi cukup membutuhkan 4 orang (3 petugas check point dan 1 monitoring (komandan regu).
3	Waktu Pelayanan	Sebelum inovasi 1-5 menit untuk wawancara dengan 1 pengunjung. Sesudah inovasi menjadi 3-5 detik per pengunjung untuk proses pemindahan kartu.
4	Output Pelayanan	Sebelum inovasi tidak bisa terhitung jumlah dan waktu pengunjung, setelah ada inovasi menjadi terhitung jumlah dan waktu pengunjung secara update sesuai SK tempat tidur, 1 penunggu pasien untuk 1 pasien.
5	Efisiensi yang dihasilkan	Efisiensi dan optimalisasi pencetakan kartu dengan blanko kartu berobat yang sudah tidak di pakai, dan menggunakan printer cetak kartu yang jarang dipakai juga. Kartu dapat dikembalikan dan dipakai berulang-ulang.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Sistem Informasi Kendali Akses Waktu Pengunjung (SI KAWUNG) telah membawa dampak positif, sebagaimana kesaksian salah satu penggunanya.

Ibu Heliana - Perumahan Grand Sutera Leuwiliang Blok D1 No.8 Leuwimekar Kecamatan Leuwiliang :

"Saya sangat nyaman keluar masuk RSUD Leuwiliang dan merasa lebih aman sekarang karena adanya kartu identitas pengunjung Si Kawung jadi tidak sembarang orang bebas keluar masuk. Terima kasih tingkatkan terus RSUD Leuwiliang"

Inovasi SIKAWUNG telah memberikan manfaat yang spesifik terutama dalam hal-hal sebagai berikut:

- Penyelesaian masalah : mengurangi antrian dan pengendalian pengunjung serta pengendalian dan monitoring keluarga penjaga pasien.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan para pengunjung dan keluarga penjaga pasien secara terkendali dan aman.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan untuk semua kalangan pengunjung dan penjaga pasien di rumah sakit.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Keberlanjutan dan Pengembangan inovasi Sistem Informasi Kendali Akses Waktu Pengunjung (SI KAWUNG) dapat terjaga dengan sistem evaluasi rutin oleh segenap pengguna khususnya petugas keamanan. Secara spesifik keberlanjutan dan pengembangan SIKAWUNG dapat dilaksanakan dengan :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia usaha, dunia industri dan dunia pendidikan untuk mengembangkan program.
- Konsistensi pelayanan : menjaga keandalan sistem dan perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat.

f) *Inovasi Sistem Informasi Insiden Keselamatan Pasien (SINDEN KIPAS)*

- 1) Pengembang RSUD Cilengsi
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Inovasi SINDEN KIPAS merupakan sistem pelaporan insiden kecelakaan berbasis android didasarkan pada pentingnya :

- Meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan dalam pelaporan insiden keselamatan pasien masih belum maksimal.
- Era pademi Covid-19 mengharuskan meminimalisir kontak antar nakes sehingga mencegah terjadinya penyebaran virus.
- Pemanfaatan era digitalisasi sehingga menekan anggaran untuk pengadaan kertas (*paperless*).
- Pelaporan data insiden keselamatan pasien tidak dapat dilakukan secara real time
- Minimnya data insiden keselamatan pasien mengakibatkan rendahnya proses pembelajaran yang berdampak buruk pada usaha pencegahan dan pengurangan cedera pada pasien. Akibatnya, rumah sakit mengalami kesulitan untuk mengidentifikasi potensi bahaya atau risiko yang dihadapi dalam sistem pelayanan kesehatan

4) Data Perubahan

Tabel 10. Data Dampak Perubahan Inovasi SINDEN KIPAS Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
----	-----------	---------------------

1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan aplikasi berbasis android namun berdampak efisiensi dalam banyak bidang serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan.
2	Biaya Langsung	Sebelum Inovasi dikelola oleh 6 orang (Tim PMKP), setelah inovasi mampu melibatkan seluruh pegawai RSUD Cileungsi (Kurang Lebih 547 Pegawai), sehingga tersedia laporan secara lengkap dan real time.
3	SDM Pelaksana	Sebelum inovasi, alur pelaporan dan tindak lanjut memakan waktu kurang lebih seminggu, setelah inovasi dapat dilakukan 24 jam x 1 minggu secara <i>real time</i> .
4	Waktu Pelayanan	Sebelum inovasi pelaporan insiden keselamatan pasien dalam 1 tahun terlaporkan 6 kasus dan tidak ada tindak lanjut. Setelah inovasi, pelaporan insiden keselamatan pasien dalam 1 tahun terlaporkan 40 kasus dan ada tindak lanjut secara real time.
5	Output Layanan	Sebelum inovasi hadir dikelola oleh 6 orang (Tim PMKP), setelah inovasi mampu melibatkan seluruh pegawai RSUD Cileungsi (kurang lebih 547 pegawai), sehingga tersedia laporan secara lengkap dan real time.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Sistem Informasi Insiden Keselamatan Pasien (SINDEN KIPAS) RSUD Cileungsi telah membawa dampak positif sebagaimana kesaksian salah satu penggunaannya :

Rianita – Farmasi :

"Sistem pelaporan insiden keselamatan pasien menjadi lebih cepat, efektif dan *real time*".

Inovasi SINDEN KIPAS, secara spesifik telah memberi manfaat pada hal- hal sebagai berikut:

- Penyelesaian masalah : mampu menyediakan layanan data dan informasi data insiden keselamatan pasien secara real time
- Kesesuaian layanan : sesuai dengan kebutuhan terutama didalam monitoring dan pendataan Insiden Keselamatan Pasien.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan data dan informasi serta layanan semua pasien dari berbagai kalangan.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi Sistem Informasi Insiden Keselamatan Pasien (SINDEN KIPAS) perlu terus dievaluasi untuk menjaga keberlanjutannya. Langkah-langkah pengembangan yang dapat dilakukan dengan :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia pendidikan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan dan keandalan sistem.
- Konsistensi pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan meningkatkan kompetensi SDM dan keandalan sistem.

- Peningkatan perbaikan layanan : melakukan review dan revisi SOP ataupun pembuatan SOP Baru sesuai dengan hasil evaluasi untuk meningkatkan perbaikan dan konsistensi layanan
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon secara cepat atas semua aduan masyarakat dan pengguna di lingkungan rumah sakit.
- Pengintegrasian layanan : mengintegrasikan layanan yang sudah ada dengan SIMRS.

g) Inovasi Monitoring Online

- 1) Pengembang RSUD Cilbinong
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Perbandingan pasien dan perawat di RSUD Cibinong masih timpang yaitu dengan jumlah perawat 600 orang sedangkan jumlah pasien yang ditangani per hari mencapai kurang lebih 700 orang. Kondisi ini menyebabkan para perawat bekerja melebihi tugasnya, sehingga pelayanan tidak optimal.

Para perawat disamping melayani pasien, juga harus menyelesaikan pekerjaan mengisi berbagai dokumen pendukung dan kelengkapan pasien. Beban kerja para perawat memakan banyak waktu dan resiko kehilangan dokumen tinggi. Oleh sebab itu, perlu adanya inovasi sistem monitoring secara online, sehingga sangat membantu, memudahkan dan melancarkan pelayanan para Perawat di tengah keterbatasan waktu dan pekerjaan yang padat.

- 4) Data Perubahan

Tabel 11. Data Dampak Perubahan Inovasi Monitoring Online Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan sistem monitoring online, namun memberi banyak manfaat membantu kerja para perawat ditengah kurangnya tenaga perawat dibanding dengan jumlah pasien.
2	Biaya	Tidak menimbulkan pengurangan atau penambahan biaya layanan yang harus ditanggung para perawat.
3	Langsung	Tidak ada SDM pelaksana secara khusus yang mengelola program ini.
4	SDM Pelaksana	Pencatatan kegiatan perawat yang awalnya memakan waktu 5-10 menit untuk pencatatan sekarang hanya 3-5 menit saja.
5	Waktu Pelayanan	Sebelum adanya inovasi Monitoring Online membutuhkan waktu lebih lama bagi perawat melakukan input atau pencatatan aktivitas pekerjaan yang memakan waktu 5- 10 menit (tergantung dari banyaknya pasien). Pencatatan detail pekerjaannya yang memakan waktu 5-10 menit untuk melakukan evaluasi dari kepala ruangan dan pejabat terkait. Setelah adanya inovasi Monitoring Online waktu pencatatan aktivitas perawat lebih cepat, menjadi 3-5 menit. Hasil pencatatan dan pelaporan bisa langsung di terima dan dilihat oleh kepala ruangan atau pejabat terkait untuk melakukan evaluasi untuk mengambil tindakan jika diperlukan.
	Output Layanan	

6	Efisiensi yang dihasilkan	Memudahkan perawat untuk melakukan pencatatan kegiatan, sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat dan mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparansi dan akuntabel.
---	---------------------------	---

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Monitoring Online RSUD Cilbinong telah membawa dampak positif pada peningkatan kualitas kinerja para Perawat RSUD Cibinong sebagaimana kesaksian salah satu penggunanya :

Irmina Ika Yuniarti, S.Kep., Ners – Perawat Ruang Melati 1

"Sangat inovatif dan bermanfaat semoga logbook yang kegiatan harian dapat di print sesuai dengan kebutuhan. Terima kasih".

Inovasi Monitoring Online telah memberikan manfaat secara spesifik khususnya dalam hal-hal sebagai berikut:

- Penyelesaian masalah : membantu peningkatan kinerja layanan para Perawat ditengah tidak sebandingnya antara jumlah Perawat dengan jumlah pasien.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan solusi tugas Perawat menyusun dokumen dan pelaporan atau monitoring pasien.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : membantu meningkatkan kinerja perawat dari berbagai latar belakang.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Keberlanjutan inovasi Monitoring Online dapat dilaksanakan dengan melaksanakan evaluasi secara rutin dengan beragam metode. Pengembangan inovasi ini dapat dilaksanakan dengan melaksanakan langkah-langkah sbb :

- Pelibatan Pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia usaha, dunia industri dan kalangan perguruan tinggi untuk meningkatkan keandalan sistem, integrasi program dan teknologi.
- Konsistensi Pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan evaluasi secara rutin dengan para pengguna/perawat.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan dan saran dari para Perawat selaku pengguna langsung maupun para pasien sebagai pihak yang terdampak secara tidak langsung.
- Pengintegrasian layanan : mengintegrasikan layanan yang sudah ada dengan penilaian kinerja, prestasi, kelebihan jam kerja, absensi perawat, dll.

3.3. Analisis Pengukuran Hasil Inovasi Kecamatan

a) Inovasi SiDia Kecamatan Caringin

- 1) Pengembang Kecamatan Caringin
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Pemanfaatan teknologi informasi berbasis web untuk menata arsip agar lebih rapih dan lebih aman. Hal ini terkait dengan sering terjadinya penataan dan penyimpanan arsip dalam jumlah banyak sehingga memakan tempat (ruangan). Terkadang untuk mencari arsip pada saat dibutuhkan juga memakan waktu dan tenaga. Inovasi SiDiA hadir untuk memberikan kenyamanan serta keamanan dalam penataan dan penyimpanan arsip yang berbasis digital.

4) Data Perubahan

Tabel 12. Data Dampak Perubahan Inovasi SiDia Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan sistem arsip digital.
2	Biaya	Tidak menimbulkan pengurangan atau penambahan biaya layanan
3	SDM Pelaksana	Tidak memerlukan staf atau tenaga khusus untuk pengarsipan, karena tugas pengarsipan melekat pada setiap individu.
4	Waktu Pelayanan	24 jam x 7 hari sesuai kebutuhan para staf yang membutuhkan pengarsipan dokumen.
5	Output Layanan	Ruangan arsip lebih sedikit sehingga membuat nyaman ruangan kerja. Keamanan data lebih terjamin dari kejadian bencana alam seperti banjir dan kejadian non alam seperti kebakaran
6	Efisiensi yang dihasilkan	Penggunaan ruangan, pemakaian ATK, SDM, waktu dan tenaga.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi SiDiA telah memberikan manfaat terhadap peningkatan kinerja staf terutama dalam hal-hal :

- Penyelesaian masalah : membantu kegiatan pengarsipan yang seringkali membutuhkan ruangan dan SDM yang besar.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan jaminan pengelolaan arsip yang aman, mudah dicari, rapi dan tidak memakan ruangan.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan pengarsipan kepada para staf dari berbagai latar belakang usia dan asal daerah.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi SiDiA memiliki peluang keberlanjutan karena terus dilakukan evaluasi secara periodik per-semester. Secara spesifik keberlanjutan program ini dapat dilakukan dengan :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia pendidikan tinggi maupun kalangan swasta untuk meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.
- Konsistensi pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan melibatkan para pengguna/staf secara aktif.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan baik dari para staf maupun pihak lain.

- Kerjasama kemitraan dengan instansi terkait : menjalin kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dukungan pengembangan program.

b) Inovasi Kopi Seduh (E-Pelayanan Kependudukan)

- 1) Pengembang Kecamatan Cibinong
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

“Bikin KTP semudah Bikin Kopi” merupakan slogan inovasi Kopi Seduh Kecamatan Cibinong. Inovasi ini dilandasi pemanfaatan teknologi informasi untuk layanan kependudukan guna mempercepat layanan masyarakat terutama di masa pandemi Covid-19. Inovasi ini bertujuan mengurangi interaksi antar manusia dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan jalan keluar atas birokrasi pengurusan administrasi kependudukan yang berbelit. Melalui layanan ini kerja birokrasi untuk memberikan pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan, serta masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah dan hemat waktu.
- 4) Data Perubahan

Tabel 13. Data Dampak Perubahan Inovasi Kopi Seduh Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan sistem layanan administrasi kependudukan berbasis digital
2	Biaya Langsung	Menghemat biaya layanan, seperti biaya pengajuan : kurang lebih Rp.50.000 (ongkos ke RT/RW, kelurahan dan kecamatan) biaya pengambilan dokumen Rp.20.000. Total : Rp.70.000.
3	SDM Pelaksana	Sebelum inovasi pelaksanaan dilakukan oleh 3 orang yaitu, 1 orang menerima pendaftaran dan mendokumentasikan dokumen serta 2 orang memproses dokumen untuk dilegalisasi. Setelah inovasi hanya dilakukan oleh 2 orang karena pendaftaran dan pengiriman dokumen dilakukan secara online.
4	Waktu Pelayanan	Sebelum adanya inovasi waktu pengajuan : 2 hari (karena dibutuhkan pengantar RT/RW, kelurahan dan kecamatan), waktu cetak KTP dari Dinas Kependudukan selama 14 hari kerja, waktu pengambilan : 1 hari. Sesudah adanya inovasi : waktu pengajuan : 5 menit (pengajuan dokumen lewat aplikasi), waktu cetak KTP dari Dinas Kependudukan selama 14 hari kerja, waktu pengambilan : dokumen diantar ke rumah.
5	Output Layanan	Inovasi ini mendorong penduduk agar memiliki dokumen kependudukan sebelum membutuhkan sehingga pengajuan dokumen tersebut bukan hanya ketika akan membutuhkan saja.
6	Efisiensi yang dihasilkan	<i>Paperless office</i> atau <i>paper-free office</i> karena menggunakan metode digital.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Kopi Seduh telah berdampak secara positif sebagaimana testimoni masyarakat yang dapat diakses di media Youtube <https://youtu.be/qx8QHOfTPj0>, beberapa testimoni tersebut antara lain :

“Lagi nonton TV, KTP diantar ke depan rumah, kaget plus senang” “Gak perlu keluar rumah, KTP sampai di depan rumah”

“Mantap KTP Online Kecamatan Cibinong” dsb

Inovasi Kopi Seduh secara spesifik telah memberikan banyak manfaat untuk masyarakat diantaranya :

- Penyelesaian masalah : mempercepat layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kecamatan.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan secara cepat dan akurat.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan administrasi kependudukan kepada setiap orang dari berbagai latar belakang.
- Layanan terintegrasi : berpeluang diintegrasikan dengan pelayanan masyarakat yang lain seperti pembayaran PBB, BPJS, BOS, dll.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi Kopi Seduh memiliki peluang keberlanjutan karena terus dilakukan evaluasi secara periodik per dua minggu. Untuk menjaga keberlanjutan inovasi ini maka langkah-langkah pengembangan yang dapat dilakukan adalah :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia usaha dan dunia industri serta pendidikan tinggi untuk meningkatkan keandalan teknologi dan variasi program.
- Konsistensi pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara terus menerus.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan dan saran dari masyarakat apapun bentuk dan masukannya,
- Kerjasama kemitraan dengan instansi terkait untuk perbaikan layanan dan mengintegrasikan layanan dengan administrasi layanan kependudukan lainnya atau membangun Kopi Seduh Plus sebagaimana telah direncanakan.

c) *Inovasi SIDUMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat)*

- 1) Pengembang Kecamatan Cigombong
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Inovasi ini dikembangkan atas dasar situasi banyaknya pengaduan atau laporan masyarakat yang kurang tertangani dengan baik, kurangnya informasi pengaduan atau pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah Kecamatan Cigombong serta pengaduan atau laporan masyarakat dinilai masih lambat untuk disampaikan kepada pemerintah Kecamatan Cigombong. Selain itu, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik semakin

meningkat, maka diperlukan inovasi dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

4) Data Perubahan

Tabel 14. Data Dampak Perubahan Inovasi SIDUMAS Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan aplikasi sistem pengaduan masyarakat
2	Biaya Langsung	Tidak ada biaya yang ditanggung pengguna/masyarakat
3	SDM Pelaksana	Sebelum adanya aplikasi SIDUMAS, jumlah tenaga kerja yang melaksanakan layanan dilakukan oleh seluruh pegawai Kecamatan Cigombong. Setelah adanya aplikasi SIDUMAS, jumlah tenaga kerja yang melakukan pelayanan terkait cukup 5 orang, yang terdiri dari: 2 orang petugas admin aplikasi dan 3 orang petugas untuk menindaklanjuti pengaduan atau laporan dari masyarakat.
4	Waktu Pelayanan	Sebelum adanya aplikasi SIDUMAS proses tindak lanjut pengaduan atau laporan masyarakat dapat tertangani kurang lebih 1 sampai dengan 2 minggu dikarenakan terlambatnya informasi yang diterima oleh Pemerintah Kecamatan Cigombong. Dengan adanya aplikasi SIDUMAS pengaduan atau laporan masyarakat dapat tertangani dan diselesaikan dengan kurun waktu 2 x 24 jam.
5	Output Layanan	Sebelum adanya aplikasi SIDUMAS jumlah pengaduan yang diterima oleh Pemerintah Kecamatan Cigombong kurang lebih 3 sampai dengan 5 pengaduan dalam kurun waktu 1 minggu. Setelah adanya aplikasi SIDUMAS pengaduan atau laporan yang diterima oleh Pemerintah Kecamatan Cigombong meningkat mencapai 10 sampai 20 pengaduan atau laporan setiap minggunya.
6	Efisiensi yang dihasilkan	Aplikasi SIDUMAS memberikan dampak positif yang signifikan, diantaranya pengaduan atau laporan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat, efektif dan tepat sasaran. Selain itu dapat mengefisienkan tenaga kerja dan juga sarana dan prasarana

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi SIDUMAS telah berdampak secara positif sebagaimana testimoni masyarakat sebagai berikut :

Iwan Setiawan – Kp Muara Desa Ciburuy Kecamatan Cigombong

"Respon Pengaduan saya ditindaklanjuti dengan baik, terimakasih SIDUMAS dan Kecamatan Cigombong"

Inovasi Si Dumas telah memberikan manfaat secara spesifik pada hal-hal sebagai berikut :

- Penyelesaian masalah : mempercepat layanan dan respon terhadap berbagai aduan masyarakat, sehingga masyarakat merasa tidak terabaikan dan proses pembangunan dan pemberdayaan masyarakat lebih efektif.

- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk didengar, diperhatikan dan dicarikan solusi atas berbagai masalah sosial yang dihadapi.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan pengaduan masyarakat yang bisa diakses setiap orang dari berbagai latar belakang.
- Layanan terintegrasi : berpeluang diintegrasikan dengan pelayanan masyarakat seperti layanan kesehatan, keamanan, infrastruktur, bantuan sosial, dsb.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi SIDUMAS memiliki peluang keberlanjutan karena evaluasi dilakukan setiap bulan baik evaluasi keandalan dan teknologi. Hasil evaluasi menunjukkan perlu pengembangan menu atau pilihan kepada aplikasi SIDUMAS dan pembinaan SDM yang mengelola aplikasi SIDUMAS.

Untuk menjaga keberlanjutan inovasi ini maka langkah-langkah pengembangan yang dapat dilakukan adalah :

- Peran swasta : menjalin kerjasama dengan dunia pendidikan tinggi maupun kalangan swasta untuk meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.
- Konsistensi pelayanan : Pemerintah Kecamatan Cigombong melakukan update aplikasi dengan *user interface* yang lebih sederhana guna mempermudah penggunaan Aplikasi SIDUMAS dan melakukan pelatihan SDM yang mengelola aplikasi SIDUMAS.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan dan saran dari masyarakat untuk menyempurnakan teknologi dan respon pengaduan.
- Kerjasama kemitraan dengan instansi terkait untuk mengembangkan aplikasi SIDUMAS terintegrasi dengan Disdukcapil terkait dengan proses administrasi kependudukan. Langkah ini memerlukan update aplikasi dan menambah SDM serta melakukan kerjasama secara vertikal.

d) *Inovasi PONSEL KECIL (Pelayanan Online Seluler Kecamatan Cileungsi)*

- 1) Pengembang Kecamatan Cileungsi
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Hadirnya pandemi Covid-19 di Kabupaten Bogor, Kecamatan Cileungsi tetap berupaya penuh untuk melaksanakan pelayanan masyarakat agar tetap dapat berjalan. Pada sisi lain pembatasan masyarakat terus diperketat. Oleh sebab itu, diperlukan langkah-langkah inovasi untuk mengatasi hal ini. Ide inovasi untuk terus melaksanakan pelayanan bermunculan sehingga pada akhirnya dipilih untuk meluncurkan inovasi Ponselkecil (Pelayanan Online Seluler Kecamatan Cileungsi). Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan administrasi secara online guna pembatasan pertemuan di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Cileungsi.

- 4) Data Perubahan

Tabel 15. Data Dampak Perubahan Inovasi Ponselkecil Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan aplikasi Ponselkecil.
2	Biaya Langsung	Tidak ada biaya yang ditanggung pengguna/ masyarakat.
3	SDM Pelaksana	Warga dapat melakukan pengiriman dokumen yang nantinya secara langsung akan menghubungkan ke operator masing-masing kebutuhan. Contoh jenis pelayanan pengajuan Kartu Keluarga, KTP, dll. Dengan cara ini tidak dibutuhkan banyak SDM.
4	Waktu Pelayanan	Lebih singkat karena setelah pengajuan berhasil diverifikasi / acc maka pengajuan langsung dikirim melalui email masing-masing pemohon.
5	Output Layanan	Sebelum adanya inovasi Ponselkecil, pengajuan per-hari mencapai 100-200 orang mengalami kenaikan.
6	Efisiensi yang dihasilkan	Pelayanan sangat efisien karena hanya menggunakan ponsel dengan bermodal kuota internet, tanpa harus datang ke kantor kecamatan.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi Ponselkecil telah berdampak secara positif sebagaimana testimoni masyarakat sebagai berikut :

Epah Halipah, Dusun Pasirangin RT.03/04 Desa Pasirangin Kecamatan Cileungsi:
"Saya berterima kasih atas pelayanan di Kecamatan Cileungsi, dengan pelayanan ini saya jadi bisa mengajukan kk dengan tidak perlu ke kantor Kecamatan Cileungsi"

Inovasi Ponselkecil telah memberikan manfaat secara spesifik pada hal-hal sebagai berikut :

- Penyelesaian masalah : mempercepat layanan administrasi kependudukan yang sangat dibutuhkan masyarakat.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi kependudukan.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan pengaduan masyarakat yang bisa diakses setiap orang dari berbagai latar belakang.
- Layanan terintegrasi : berpeluang diintegrasikan dengan pelayanan masyarakat seperti layanan kesehatan, keamanan, infrastruktur, bantuan sosial, dsb.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Untuk menjaga keberlanjutan inovasi Ponselkecil perlu dilakukan evaluasi secara konsisten baik evaluasi keandalan sistem, teknologi maupun konsistensi pelayanan. Adapun langkah-langkah pengembangan yang dapat dilakukan adalah :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia pendidikan tinggi maupun kalangan swasta untuk meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.

- Konsistensi pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara terus menerus meminta masukan masyarakat untuk perbaikan layanan.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan dan saran dari masyarakat untuk menyempurnakan teknologi dan respon pengaduan.
- Kerjasama kemitraan dengan instansi terkait untuk mengembangkan aplikasi Ponselkecil yang terintegrasi dengan berbagai layanan lain, misalnya kesehatan, pendidikan, dsb.

e) Inovasi *BERI PRIMA (Beri Pelayanan Prima)*

- 1) Pengembang Kecamatan Leuwisadeng
- 2) Metode Analisis Intervensi Pasca Program
- 3) Deskripsi Inovasi

Inovasi Kecamatan Leuwisadeng *BERI PRIMA (Beri Pelayanan Prima)* merupakan salah satu solusi mengatasi luas dengan letak geografis desa yang jauh dari kantor kecamatan. Kondisi ini mengakibatkan banyaknya keterlambatan dalam pengurusan administrasi perijinan dan non perijinan oleh masyarakat. Situasi ini perlu diatasi agar fungsi pemerintahan dalam pelayanan masyarakat dapat tercipta secara optimal.

- 4) Data Perubahan

Tabel 16. Data Dampak Perubahan Inovasi *BERI PRIMA* Tahun 2022

No	Indikator	Deskripsi Perubahan
1	Anggaran	Adanya tambahan anggaran pembuatan aplikasi <i>BERI PRIMA</i>
2	Biaya Langsung	Tidak ada biaya yang ditanggung pengguna/ masyarakat.
3	SDM Pelaksana	Sebelum inovasi dilakukan 8 orang, setelah adanya inovasi dilakukan oleh 4 orang.
4	Waktu Pelayanan	Sebelum inovasi membutuhkan waktu 14 hari kerja, setelah inovasi kurang lebih 5 hari kerja.
5	Output Layanan	Sebelum inovasi jumlah kepengurusan KK sebanyak 4.527, setelah inovasi 4.698. Pengurusan KTP sebelum inovasi 3.911 setelah inovasi 4.349.
6	Efisiensi yang dihasilkan	Sumber daya Satpol PP Kecamatan bisa lebih dioptimalkan untuk menangani tugas-tugas lain.

Sumber: Data Hasil Survei Diolah, 2022

5) Analisis Dampak

Inovasi *Beri Prima* telah berdampak secara positif sebagaimana testimoni masyarakat sebagai berikut :

Ibu Mega Yuliani - Kampung Lio, Jambu Rt.003/001 Desa Sibanteng, Kecamatan Leuwisadeng Kabupaten Bogor:

"Saya berterimakasih atas pelayanan Kecamatan yang cepat, ramah dan jelas, sehingga saya yang rumahnya jauh tidak harus pulang pergi untuk berkonsultasi tentang persyaratan pembuatan KK saya".

Inovasi Beri Prima telah memberikan manfaat secara spesifik dalam hal-hal sebagai berikut :

- Penyelesaian masalah : mempercepat layanan administrasi kependudukan yang sangat dibutuhkan masyarakat yang semula membutuhkan waktu lama karena kondisi geografis.
- Kesesuaian layanan : mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi kependudukan yang berada pada geografis yang berjauhan dan luas.
- Ketersediaan layanan secara inklusif : mampu memberikan layanan pengaduan masyarakat yang bisa diakses setiap orang dari berbagai latar belakang.
- Layanan terintegrasi : berpeluang diintegrasikan dengan pelayanan masyarakat seperti layanan kesehatan, keamanan, infrastruktur, bantuan sosial, dsb.

6) Keberlanjutan dan Pengembangan

Inovasi BERI PRIMA memiliki peluang keberlanjutan karena terus dilakukan evaluasi setiap satu minggu sekali, dengan mengevaluasi keandalan sistem dan konsistensi pelayanan. Untuk menjaga keberlanjutan inovasi ini maka langkah-langkah pengembangan yang dapat dilakukan adalah :

- Pelibatan pihak ke-3 : menjalin kerjasama dengan dunia pendidikan tinggi maupun kalangan swasta untuk meningkatkan keandalan teknologi dan sistem layanan.
- Konsistensi pelayanan : menjaga konsistensi layanan dengan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dengan meminta masukan masyarakat untuk perbaikan layanan.
- Pengelolaan aduan : mengelola dan merespon semua masukan dan saran dari masyarakat untuk menyempurnakan teknologi dan program layanan.
- Kerjasama kemitraan dengan instansi terkait untuk mengembangkan aplikasi BERI PRIMA terintegrasi dengan berbagai layanan lain, misalnya kesehatan, pendidikan, dsb.

4. PENUTUP

Inovasi pelayanan publik digital telah banyak dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah dan Kecamatan di Kabupaten Bogor. Hadirnya inovasi tersebut membawa perubahan ke arah pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat maupun peningkatan efisiensi pengelolaan program pelayanan masyarakat oleh instansi terkait. Namun yang perlu diperhatikan adalah diperlukannya evaluasi dan pengembangan secara rutin terhadap inovasi terkait untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan sebagai dampak perubahan aspirasi, tuntutan masyarakat dan metode pembangunan yang terus berubah dari waktu ke waktu.

Sejumlah inovasi telah memiliki strategi evaluasi dengan metodologi, rentang waktu dan responden yang jelas, tetapi beberapa inovasi belum memiliki strategi evaluasi secara komprehensif. Peluang pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten

Bogor sangat luas, terutama menyangkut aspek : pelibatan pihak ke tiga, konsistensi pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan integrasi dengan bidang lain. Rekomendasi penelitian selanjutnya adalah perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang menghambat upaya pengembangan inovasi digital di instansi pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66–77.
- Hidayah M. A, Gili Argenti, & Indra Aditya. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 70–75.
- Hilmasya, M. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (SIDEMANG) di Kelurahan 15 Ulu Palembang. In *Universitas Brawijaya*.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Jurnal of Public Administration and Local Governance*, 2(1), 1–11.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39–47. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Oktaviana, W., Ansofino, & Putri, Y. E. (2021). Pengaruh Modal, Biaya Produksi, Jumlah Tenaga Kerja dan Tingkat Pendidikan terhadap Pendapatan UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang. *Horizon*, 1(2), 367–383. <https://doi.org/10.22202/horizon.2021.v1i2.4784>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Wahyuni, N., & Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal Administrasi Publik Undip*, 7(2), 1–20.
- Wijaya, A. P., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu Dan Terintegrasi (Gayatri) Di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. *Publika, Volume 10*, 1137–1150.