



**Laporan Penelitian
MONEV**

LAYAR SIBALANG

Layanan rehabilitasi sosial
Balangan

BAPPEDALITBANG KABUPATEN
BALANGAN

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Gambar	ii
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
C. Manfaat Penelitian	4
D. Ruang lingkup Penelitian	4
II. Metode	4
A. Pendekatan	4
B. Operasionalisasi konsep	4
C. Metode Analisis	6
III. Hasil dan Pembahasan	7
A. Deskripsi inovasi	7
B. Analisis perubahan	10
C. Kendala dan langkah strategis	11
IV. Kesimpulan dan Saran	14
Daftar Pustaka	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penjelasan aspek Input, Proses dan Output	4
Tabel 2	Instrumen pengukuran dampak inovasi	4
Tabel 3	Rumus prosentase perubahan adalah sebagai berikut	6
Tabel 4.	Perubahan hasil inovasi LAYAR SIBALANG GEN II	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tampilan aplikasi inovasi LAYAR SIBALANG	10
Gambar 2.	Mekanisme Pelaksanaan Layanan Rujukan Rehabilitasi Sosial	11

EVALUASI IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN REHABILITASI SOSIAL BALANGAN (LAYAR SI BALANG)

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penanggulangan kemiskinan merupakan salah satu isu strategis dan prioritas pembangunan nasional. Pemerintah Pusat dan Daerah juga telah berpartisipasi dalam program perlindungan sosial dan percepatan penanggulangan kemiskinan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menurunkan tingkat kemiskinan dan kerentanan, jumlah penduduk miskin dan rentan miskin masih tinggi. Selain itu, orang yang berada di atas garis kemiskinan rentan jatuh miskin jika menghadapi guncangan atau krisis ekonomi.

Pemerintah perlu lebih dalam mengidentifikasi dan memahami permasalahan sosial yang ada di masyarakat sekaligus mampu memberikan solusi layanan yang dibutuhkan. Kenyataan selama ini penanganan masalah kemiskinan masih ditangani oleh masing-masing sektor, diketahui bahwa penanggulangan misi adalah lintas sektor. Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam rangka meminimalisir keluhan program perlindungan sosial saat ini Dinas Sosial P3APMD Melalui Bidang Pemberdayaan dan Rehabilitasi Sosial mencoba membangun sebuah Sistem Layanan Rujukan Terpadu yang di dalamnya terdapat formulasi formulasi menjaring, mengolah, dan mengelola informasi tentang problem kesejahteraan sosial yang terdapat pada pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.

LAYAR SIBALANG GEN II yang merupakan pembaruan dari inovasi LAYAR SIBALANG berfungsi untuk menghubungkan masyarakat miskin dengan program-program perlindungan pusat sosial dan daerah, yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, dan juga membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan dan menyatukan penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. Dapat pula dikatakan sistem sebagai single window dalam memberikan pelayanan dan penanganan keluhan masyarakat miskin. Melalui sistem ini diharapkan penanganan kemiskinan bisa terintegratif, komprehensif, lebih efektif, tepat sasaran dan lebih maksimal terhadap masyarakat.

Sedangkan untuk mendukung upaya pemenuhan kebutuhan dasar akan menitikberatkan pada koordinasi lintas sektor terkait pelayanan dasar sehingga

masyarakat miskin dan rentan mendapatkan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai standar. Kegiatan peningkatan tata kelola pelayanan dasar merupakan salah satu kegiatan prioritas dalam pemenuhan kebutuhan dasar yang menasar pada terbangunnya sistem pemutakhiran pendataan kemiskinan dan pelayanan sosial yang responsif melalui Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).

Pemerintah daerah memiliki mandat untuk menyediakan layanan dasar dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah juga memiliki sumberdaya yang cukup untuk menyelenggarakan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari transfer Pusat maupun Pendapatan Asli Daerah. Namun, kewenangan sumberdaya tersebut apakah sudah seimbang dengan kapasitas yang memadai dalam pengelolaan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Diharapkan melalui SLRT dapat meningkatkan keberdayaan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan perlindungan program sosial yang akan berdampak pada peningkatan akses rumah tangga miskin dan rentan miskin terhadap multi program perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kerawanan. Sehingga memudahkan Pemerintah Daerah dalam melakukan “pemutakhiran” Data Terpadu Penanganan Program Fakir Miskin secara dinamis dan berkala serta memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.

Semoga dengan terlaksananya SLRT di Bumi Serumpun Sebalai akan mendorong terjadinya sinergitas antar program yang saling berkomplemen, memupus ego sektoral dan memberi kesempatan pada pemangku kebijakan untuk saling berkolaborasi menciptakan inovasi-inovasi yang mampu mewujudkan program perlindungan sosial dan pengentasan kemiskinan yang komprehensif.

LAYARSIBALANG GEN II berangkat dari sebuah aplikasi sederhana yakni LAYAR SIBALANG yang pada awalnya hanya untuk menjaring laporan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang ternyata setelah berjalan ternyata permasalahan yang di hadapi di lapangan pelaporan masyarakat itu **belum terintegrasi dengan desa, dinas terkait, ataupun lembaga yang bisa memberikan respon terhadap pemecahan masalah yang di hadapi pelapor.** Sebuah inovasi/ program yang telah diterapkan, di dalam implementasinya perlu dievaluasi. Melalui penelitian ini dapat dievaluasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II sebagai upaya untuk melihat kondisi

keberhasilan program selama pelaksanaannya, mengetahui kendala dan kekurangan sebagai bahan perbaikan di kemudian hari.

B. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah mengetahui efisiensi dan efektivitas program layanan rehabilitasi sosial (LAYAR SIBALANG GEN II) dalam membantu masyarakat yang mengalami masalah sosial

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi perubahan dari penerapan inovasi LAYAR SIBALANG GEN II dari tahap input, proses, output dan dampak
2. Mengetahui kelemahan/ hambatan/ kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi LAYAR SIBALANG
3. Aspek-aspek apa saja yang mengalami perubahan sebagai dampak dari implementasi inovasi

C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
2. Mengetahui dan memberikan informasi mengenai area perbaikan inovasi di sektor publik
3. Teridentifikasinya aspek-aspek yang mempengaruhi capaian dampak inovasi

D. Ruang Lingkup Penelitian

Lokus pelaksanaa penelitian evaluasi dampak Inovasi LAYAR SIBALANG GEN II adalah di Kabupaten Balangan khususnya pada urusan penanggulangan permasalahan sosial melalui pelayanan rujukan kesejahteraan sosial. Inovasi tersebut termasuk pada klasifikasi inovasi pelayanan publik, yakni inovasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan jasa publik.

Ruang lingkup substansi penelitian ini adalah

- a. Identifikasi perubahan sebelum dan setelah implemenasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II
- b. Identifikasi faktor kelemahan/ hambatan/ kendala implementasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II

- c. Menyusun rekomendasi bagi pemerintah dan lembaga terkait agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II di masa depan

II. METODE

A. Pendekatan

Menggunakan pendekatan *before after comparison*, dioperasional dengan menggunakan perbandingan kelompok indikator seperti input dengan input, proses dengan proses dan output dengan output, sebagaimana dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Penjelasan aspek Input, Proses dan Output

INPUT	PROSES	OUTPUT
1. Biaya/anggaran/dana; 2. Sumber Daya Manusia; 3. Kelengkapan yang menjadi pendukung proses.	1. Mekanisme/ prosedur yang dilakukan; 2. Waktu layanan	1. Produktivitas; 2. Kualitas hasil

Pendekatan *post- intervention project group without baseline data or a comparison group* diukur berdasarkan dampak/ perubahan yang terjadi. Data tersebut diperoleh dari pengamatan langsung atau hasil wawancara/ testimoni. Pendekatan ini digunakan terhadap kondisi perubahan yang dirasakan oleh pelaku/ pihak lain namun tidak memiliki data sebelumnya yang bisa dijadikan pembanding secara kuantitatif. Oleh karena itu hasil pengukuran dari pendekatan ini bersifat kualitatif yang didasarkan pada deskripsi hasil wawancara atau testimoni.

B. Operasionalisasi Konsep

Tabel 2. Instrumen pengukuran dampak inovasi

Variabel	Indikator	Dimensi Konseptual	
Input	Biaya/ Anggaran	Biaya Langsung	Biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan (biaya administrasi/ tarif layanan) Biaya modal yang dikeluarkan untuk usaha atau menghasilkan produk
		Biaya tidak langsung	Biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan untuk memperoleh produk layanan seperti: biaya transport, akomodasi, dll.
	SDM Pelaksana	Jumlah	Jumlah SDM yg terlibat dalam penyelenggaraan layanan (jumlah pegawai yang terlibat dalam alur 1 jenis layanan)
	Kelengkapan kerja	Peralatan/ fasilitas pendukung kinerja pelayanan	Peralatan & perlengkapan yg mendukung penyelenggaraan pelayanan (komputer, mobil, atk, meja, ketersediaan ruangan ataubangunan khusus, dll)

Variabel	Indikator	Dimensi Konseptual	
Proses	Mekanisme	Prosedur penerapan layanan	Persyaratan mendapatkan layanan dan unit layanan yg dilalui.
		Metode mendapatkan layanan	Cara yg dilakukan untuk mendapatkan pelayanan (online/offline, pendelegasian wewenang, jemput-bola, pesan antar, dll)
	Waktu layanan	Waktu pelayanan	Seberapa lama waktu yg digunakan untuk menghasilkan pelayanan.
Output	Produktivitas	Jumlah layanan yang dihasilkan	Jumlah layanan yg dihasilkan dalam Periode waktu tertentu (perjam/hari/bulan) atau, Jumlah penerima layanan publik yang dapat dilihat dari; jumlah pemohon, jumlah pengunjung, dsb.
		Jumlah produksi usaha	Omzet produksi usaha masyarakat.
	Kualitas	Kualitas mutu layanan	Mutu produk layanan. Bisa dilihat dari kualitas produk hasil layanan; Survey Kepuasan Masyarakat; atau analisa atas tingkat efisiensi penggunaan sumberdaya, dan prosedur layanan
		Kualitas produk usaha masyarakat	Perubahan mutu produk usaha masyarakat (misal; kualitas rasa, pengemasan, metode pengiriman, dsb)
Dampak	Pendapatan pemerintah	Jumlah pendapatan pemerintah daerah	Jumlah pendapatan pemerintah daerah yg diperoleh dari inovasi (pendapatan daerah; pajak, retribusi masyarakat)
	Tingkat kesejahteraan masyarakat	Jumlah pendapatan masyarakat	Jumlah pendapatan yang diperoleh masyarakat setelah mendapatkan program inovasi (penghasilan, laba usaha)
		Perubahan kondisi kemiskinan	Perubahan indikator statistik kemiskinan di daerah tersebut.
	Penyerapan tenaga kerja	Penyerapan tenaga kerja	Jumlah tenaga kerja yg terserap setelah dilaksanakan inovasi
	Tingkat kesadaran/ perubahan pola pikir	Perubahan pola pikir/ kesadaran/ kedisiplinan pegawai pemerintah	Perubahan pola berfikir atau peningkatan kesadaran atau kedisiplinan pegawai pemerintah atas suatu isu/ permasalahan di organisasi
		Perubahan pola pikir/ kesadaran/ kedisiplinan masyarakat	Perubahan pola berfikir atau peningkatan kesadaran atau kedisiplinan masyarakat atas suatu isu/ permasalahan di daerah.
	Peningkatan pengetahuan atau keterampilan	Peningkatan pengetahuan atau keterampilan masyarakat	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat

Sumber : Pengukuran Dampak Inovasi, LAN, 2018

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur; focus group discussion; wawancara mendalam; dan observasi lapangan. Instrumen penggalian data yakni angket dan data sekunder. Wawancara dilakukan pada informan yang terdiri dari pelaksana inovasi; penggagas inovasi; jajaran pimpinan SKPD; dan penerima/ sasaran inovasi.

C. Metode Analisis

Proses pengolahan data yang digunakan terdiri dari a) reduksi data; b) display data; c) verifikasi data. Teknik analisis data untuk pendekatan yang dilakukan secara lebih jelasnya adalah sebagai berikut

A. *before after comparison*

dengan membandingkan kondisi masyarakat sebelum dan setelah program inovasi dijalankan. Adapun cara untuk menghitung perbandingan dari indikator input, proses dan output berdasarkan data sebelum dan sesudah inovasi dilaksanakan.

Tabel 3. Rumus prosentase perubahan adalah sebagai berikut

$\left(\frac{x-y}{y}\right) \times 100\%$	Untuk Perhitungan apabila kondisi pasca inovasi lebih kecil dibandingkan sebelum inovasi, namun menunjukkan derajat nilai perubahan Positif (efektif – efisien). Misalnya: Waktu, Jumlah SDM, Biaya.
$\left(\frac{y-x}{x}\right) \times 100\%$	Untuk Perhitungan apabila nilai pasca inovasi lebih besar dibandingkan sebelum inovasi, dan menunjukkan derajat nilai perubahan Positif. Misalnya: untuk nilai Output, produksi, dsb. Atau dengan rumus:
$\left(\frac{y}{x}\right) \times 100\%$	Untuk penghitungan nilai kinerja atau produktivitasnya.
$\bar{X} \frac{I + P + O}{3} \times 100\%$	Perhitungan Dampak Program Inovasi dihitung dari rata-rata nilai dampak Input, Proses, dan Output. Penghitungan ini dilakukan apabila data dampak yang ditimbulkan tidak diperoleh di dalam data lapangan.

Keterangan :

X = Keadaan sebelum inovasi

Y = Keadaan setelah Inovasi

I = Input

P = Proses

O = Output

\bar{X} = Rata - rata

B. *Post Intervention Project Group*

Post Intervention Project Group Post-Intervention merupakan desain evaluasi untuk mengukur dampak dengan cara menggali data setelah program dilaksanakan tanpa harus membandingkan data sebelum program dilaksanakan. Pengukuran dampak dilakukan dengan mengkombinasikan berbagai data kualitatif seperti wawancara dengan *key informan*, FGD, data-data program, dan data statistik dari instansi inovator.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi inovasi

LAYAR SIBALANG yang biasa disebut dengan Layanan Rehabilitasi Sosial Kabupaten Balangan diangkat dari gagasan keinginan untuk mendekatkan pelayanan rehabilitasi sosial masyarakat di wilayah Kabupaten Balangan, dengan sasaran kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). LAYAR SIBALANG GEN II berbasis Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dikembangkan menjadi pusat layanan untuk warga miskin dan rentan miskin di Kabupaten Balangan. Awalnya layanan tersebut lahir ketika masa pandemi Covid 19, yakni mewujudkan layanan sosial yang cepat, murah dan mudah. Selama ini layanan berbasis konvensional, alur pelayanan panjang, kurang terakses masyarakat yang jauh, ketersediaan SDM kurang memadai di Bidang Daya Rehsos sehingga dalam pemberian pelayanan kepada PPKS dinilai belum optimal.

LAYAR SIBALANG diupgrade menjadi LAYAR SIBAYALANG GEN II, yang mana melalui LAYAR SIBALANG GEN II kendala pengintegrasian pelaporan dengan pihak desa, dinas terkait dan lembaga pemberi respon dapat teratasi yakni dengan modifikasi sistem layanan rehabilitasi sosial dengan berbasis elektronik/ aplikasi smartphone. Formulir layanan rehabilitasi sosial manual diganti berbentuk elektronik. Berikut ini tampilan dari aplikasi LAYAR SIBALANG



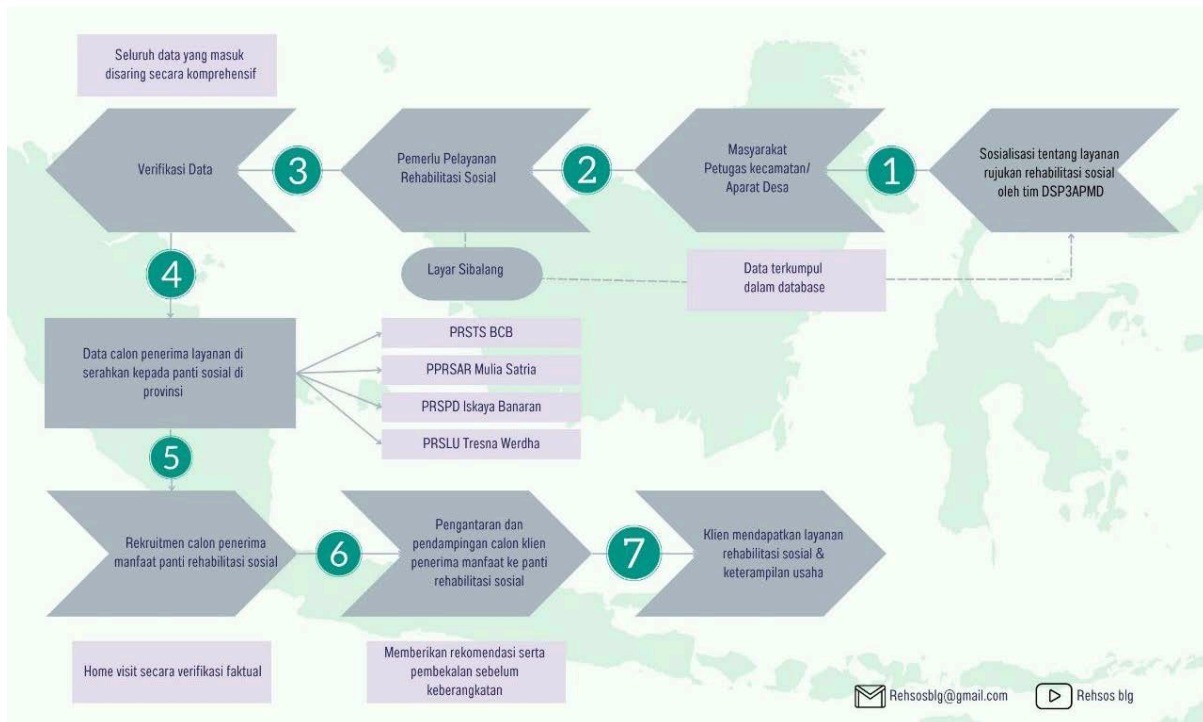
Gambar 1

Tampilan aplikasi inovasi LAYAR SIBALANG

Bentuk layanan kesejahteraan sosial meliputi salah satunya layanan rehabilitasi sosial pendidikan pelatihan dan keterampilan bersama. Namun demikian fitur yang ada di LAYAR SIBALANG adalah sebagai berikut :

- a. Form pendaftaran ke panti rehabilitasi sosial
- b. Usulan permakaman bagi lansia dan disabilitas
- c. Formulir asesmen bagi PPKS
- d. Usulan alat bantu dengar bagi lansia dan disabilitas
- e. Formulir asesmen bagi orang terlantar
- f. Formulir asesmen untuk adopsi anak
- g. Pengumpulan uang dan barang
- h. Berdaya
- i. Layanan pengaduan
- j. Profil bidang pemberdayaan dan rehabilitasi sosial

Salah satu mekanisme pelaksanaan layanan rujukan rehabilitasi sosial LAYAR SIBALANG GEN II adalah sebagai berikut :



Gambar 2.
Mekanisme Pelaksanaan Layanan Rujukan Rehabilitasi Sosial

Dalam perkembangannya dalam penyelesaian permasalahannya membutuhkan beberapa persyaratan :

- Komitmen pimpinan daerah yang didukung semua unsur baik birokrat, dunia usaha dan lembaga sosial kemasyarakatan untuk membangun pelayanan terpadu
- Regulasi penyelenggaraan pelayanan terpadu yang mengatur keterlibatan pemerintah, dunia usaha, dan lembaga sosial kemasyarakatan
- Kesiapan dukungan anggaran daerah untuk pelaksanaan program
- Adanya mekanisme pemantauan dan evaluasi terpadu untuk pengembangan dan keberhasilan program
- Keterpaduan pusat dan daerah terkait pengelolaan dan penetapan sasaran, penanganan keluhan dan pelayanan;
- Penjangkauan dan fasilitasi untuk masyarakat miskin dan rentan oleh Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial;
- Real time pemutakhiran data terpadu secara dinamis dan berkelanjutan oleh pemerintah daerah
- Partisipasi aktif masyarakat terutama warga miskin dan rentan miskin.

Sistem dan aplikasi LAYARSIBALANG GEN II dapat meningkatkan keberdayaan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan perlindungan program sosial yang akan berdampak pada

peningkatan akses rumah tangga miskin dan rentan miskin terhadap multi program perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kerawanan. Sehingga memudahkan Pemerintah Daerah dalam melakukan “pemutakhiran” Data Terpadu Penanganan Program Fakir Miskin secara dinamis dan berkala serta memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.

Dalam implementasi inovasi Layar Sibalang didukung dengan kelembagaan dalam hal ini adalah pembentukan Tim Layanan Rujukan Kesejahteraan Sosial Kabupaten Balangan tahun 2023 berdasarkan SK Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pemberdayaan Masyarakat Desa Nomor 011/001/SK/Sosial/2023. Adapun tugas dari tim tersebut adalah

- a. Menyusun program kerja bagi Tim layanan rujukan rehabilitasi sosial Kabupaten Balangan agar dapat melaksanakan upaya layanan rujukan rehabilitasi sosial
- b. Melakukan koordinasi tim layanan rujukan rehabilitasi sosial agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan pembagiannya
- c. Melakukan koordinasi dengan unsur stakeholder di wilayah Kabupaten Balangan mengenai kendala maupun permasalahan yang terjadi
- d. Menerima, mengolah dan merespon laporan masyarakat secara tanggap reaksi
- e. Menginformasikan ke masyarakat luas terkait layanan rujukan rehabilitasi sosial di wilayah kerja tim di Kabupaten Balangan

B. Data Perubahan

Tabel 4. Perubahan hasil inovasi LAYAR SIBALANG GEN II

Variabel	Indikator	Sebelum	Sesudah	Satuan	Perubahan
Input	Biaya tidak langsung	0	0	Rupiah	Efisiensi
	Jumlah SDM pelaksana	50	30	Personil	Efisiensi
Proses	Metode pendapatkan pelayanan	Manual	Online aplikasi android	Metode	Lebih efisien
	Waktu perolehan pelayanan	5	2	Hari	Efisiensi
Output	Jumlah layanan sosial yang dihasilkan	Tidak terecord	± 200	Buah Layanan	Efisiensi

Variabel	Indikator	Sebelum	Sesudah	Satuan	Perubahan
	Prosentase pemutakhiran Data Terpadu Penanganan Program Fakir Miskin	Tidak terecord	40%	Persen	Efisiensi
Dampak	Angka PPKS yang tertangani	46,95	54,91	Persen	16,95%

Sumber : DSPPAPMD, data diolah 2023

C. Analisa Dampak

Data diatas merupakan kondisi sebelum dan sesudah adanya inovasi dimana adanya perubahan yang baik dengan kehadiran inovasi LAYAR SIBALANG GEN II di Kabupaten Balangan. Dari aspek biaya yang dikeluarkan awalnya maupun setelah adanya inovasi tidak ada pungutan biaya bagi layanan kepengurusan permohonan, terlebih lagi dengan penggunaan aplikasi yang mempermudah pemberian layanan dan pelaporan.

Pada aspek jumlah SDM, awalnya SDM terlibat pada pemberian Layanan Rujukan Kesejahteraan Sosial adalah sebanyak 50 orang petugas yang terdiri dari Kepala Bidang Pemberdayaan, Rehabilitasi sosial, penyuluh sosial (5 orang), pekerja sosial (5 orang), 8 orang camat, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan/TKSK (8 orang), Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (3 orang), Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) 6 lembaga (18 orang) sesuai SK tersebut diatas, namun karena perubahan pelayanan menjadi elektronik tentunya terjadi efisiensi jumlah SDM yang terlibat dalam urusan menerima, mengolah dan merespon laporan masyarakat yang mana semakin berkurang dengan adanya pelaporan melalui sistem aplikasi android. Adapun jumlah tenaga pelayanan LAYAR SIBALANG GEN II menjadi sebanyak 30 orang, sehingga dapat dihitung efisiensi yang terjadi dari aspek SDM pelaksana adalah sebesar 66,67%

Perbaikan/ peningkatan metode pelayanan melalui inovasi LAYAR SIBALANG GEN II berpengaruh pada kecepatan pemberian pelayanan, dari semula secara manual menjadi elektronik aplikasi android. Metode pendapatkan Layanan Rujukan Kesejahteraan Sosial semula secara manual yakni melalui tahapan setelah dilakukan sosialisasi dari Dinas Sosial, maka melalui masyarakat, aparat dan petugas unit Kecamatan menyampaikan laporan pemerlu pelayanan sosial, laporan diterima dinas untuk kemudian diverifikasi, diantar dan didampingi untuk memperoleh pelayanan. Tahapan tersebut dipermudah

dengan aplikasi dengan keuntungan a) Mudah diakses masyarakat tanpa harus datang ke DSPPPAPMD Kabupaten Balangan, b) Perekaman data akan tercatat kedalam database bidang terkait, c) Intervensi layanan sosial tepat sasaran kepada masyarakat sesuai ID DTKS, d) Masyarakat bisa mengunjungi/ membuka/ mengakses aplikasi sistem informasi tersebut kapan saja dan dimana saja.

Ditinjau dari aspek durasi waktu perolehan pelayanan, dimana awalnya diperlukan waktu 5 Hari untuk pengumpulan data, pengisian form registrasi, sosialisasi, proses pembinaan dan seterusnya menjadi lebih singkat melalui inovasi LAYAR SIBALANG menjadi diperlukan waktu 3 hari saja. Yakni memerlukan waktu 24 jam Dinas P3APMD melakukan pengumpulan data anak terlantar diluar panti melalui TKSK maupun dari kantor Kecamatan, untuk kemudian mengisi form registrasi (15 menit). Setelah data terkumpul maka Penyuluh sosial melakukan sosialisasi. Proses pembinaan rehabilitasi dan pelatihan keterampilan umumnya membutuhkan waktu 15 bulan untuk kemudian setiap peserta diberikan sertifikat. Adapun pasca pembinaan dilakukan monitoring secara berkala. (SOP nomor 460/SOP-DAYARESOS/2021).

Di tahapan output, pada indikator jumlah layanan yang dihasilkan dengan diterapkannya inovasi tentu ada perubahan yang terjadi yakni dari semula tidak tercatat/ terekam/ terdata menjadi karena keterbatasan ketersediaan basis data, dan harus bergantian jadwal sosialisasi antar program dll. Dengan sistem informasi aplikasi LAYAR SIBALANG GEN II menjadi lebih banyak jumlah layanan yang disediakan karena adanya garansi kemudahan akses, kecepatan proses dan kemudahan lain yang ditawarkan sehingga didapatkan lebih kurang 200 jenis layanan sosial yang dihasilkan, sehingga apabila dihitung maka akan diperoleh efisiensi. Indikator proses kedua yakni prosentase pemutakhiran Data Terpadu Penanganan Program Fakir Miskin yang semula sebelum diterapkan inovasi tidak terekam, melalui aplikasi LAYAR SIBALANG GEN II menjadi setiap saat ada usulan pengajuan layanan rujukan kesejahteraan sosial dari pemerlu layanan dapat sambil update data terpadu dengan prosentase pemutakhiran data lebih kurang 40%, sehingga dapat dikatakan disana terjadi efisiensi.

Indikator yang paling terdampak adalah meningkatnya angka PPKS yang terlayani dengan adanya inovasi LAYAR SIBALANG GEN II sebesar 16,95%. Melihat dampak tersebut maka inovasi LAYAR SIBALANG GEN II cukup memberikan dampak terhadap efisiensi, efektivitas dan jumlah layanan yang

diberikan dalam waktu tertentu. Hal tersebut berdampak pada banyaknya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) menjadi sasaran LAYAR SIBALANG GEN II untuk diberikan bantuan pendampingan dan penerima layanan panti rehabilitasi sosial.

Instrumen untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah Inovasi pelayanan publik salah satunya adalah hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi LAYAR SIBALANG, yakni sebagai berikut :

- 66,7% responden berpendapat waktu melakukan pendaftaran di aplikasi LAYAR SIBALANG sangat cepat, sisanya 33,3% cepat
- 59,3 responden menyatakan bahwa antara persyaratan dan jenis layanan sudah sesuai dan sisanya 40,7% menyatakan sesuai
- 66,7% responden berpendapat bahwa fitur di aplikasi LAYAR SIBALANG sudah sangat baik, sisanya 33,3% menyatakan baik
- 74,1% responden menjawab bahwa tampilan aplikasi LAYAR SIBALANG sangat baik, sisanya 25,9% menjawab tampilan baik
- 81,5% responden menyatakan bahwa keberadaan aplikasi LAYAR SIBALANG sangat membantu dan sisanya 18,5% menyatakan membantu

Secara umum dari respon dan pendapat masyarakat/ pengguna terhadap aspek kecepatan waktu layanan, kesesuaian antara persyaratan dan jenis layanan, fitur, tampilan dan manfaat keberadaan aplikasi sangat sangat baik dan positif, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi tersebut memiliki kualitas sangat baik.

Kendala dan hambatan yang dihadapi selama implementasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya dukungan dan perhatian dari pemerintah yang dapat mengakibatkan kurangnya dana dan sumber daya untuk menjalankan program dengan baik.
2. Kurangnya tenaga ahli: Program layanan rehabilitasi sosial memerlukan tenaga ahli yang terlatih dan berkualitas untuk memberikan layanan yang efektif. Namun, seringkali sulit untuk menemukan tenaga ahli yang memadai untuk menjalankan program tersebut.
3. Stigma dan diskriminasi terhadap orang yang memerlukan layanan rehabilitasi sosial dapat menjadi hambatan dalam menjalankan program tersebut. Hal ini dapat membuat orang yang memerlukan layanan tersebut enggan untuk memanfaatkan layanan yang tersedia.
4. Pemerlu layanan rehabilitasi sosial kurang memiliki akses ke layanan tersebut karena jarak yang jauh atau keterbatasan sarana transportasi yang memadai.

5. Keterbatasan sumber daya yakni tenaga kerja, waktu, dan dana. Keterbatasan sumber daya dapat menghambat pelaksanaan program dengan efektif.
6. Kurangnya koordinasi banyak pihak yang terlibat di dalam program layanan rehabilitasi sosial (pemerintah, LSM, dan masyarakat sipil). Kurangnya koordinasi antara pihak-pihak ini dinilai menghambat efektivitas program.
7. Kurangnya partisipasi masyarakat, program inovasi layanan rehabilitasi sosial dapat menjadi lebih efektif jika masyarakat terlibat secara aktif dalam program tersebut.

Langkah strategis yang sudah dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa khususnya bidang Rehabilitasi Sosial dalam mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi implementasi inovasi layanan rehabilitasi sosial/ LAYAR SIBALANG GEN II secara periodik guna mengetahui efektivitas dan efisiensi prgram dan mengidentifikasi kelemahan/ kendala inovasi dan merumuskan perbaikan kedepannya.
2. Melibatkan keluarga dan lingkungan sosial dalam proses rehabilitasi. Keluarga dan lingkungan sosial dapat memberikan dukungan dan motivasi yang penting dalam proses pemulihan.
3. Memperluas cakupan dan peningkatan inovasi LAYAR SIBALANG GEN II dengan mengembangkannya menjadi online di android
4. Melibatkan tenaga profesional yang terlatih dan berpengalaman dalam bidang rehabilitasi sosial, seperti psikolog, psikiater, terapis, pekerja sosial, operator IT aplikasi.
5. Menjalin kerja sama dengan instansi atau lembaga terkait, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keamanan, dan lembaga pemerintah terkait lainnya, guna mendukung proses rehabilitasi melalui inovasi LAYAR SIBALANG GEN II.
6. Lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya calon pengguna aplikasi layanan rehabilitasi sosial LAYAR SIBALANG GEN II guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna terhadap inovasi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II sudah baik, dibuktikan dengan efisiensi di input, proses, dan output, serta dampak yang ditimbulkan inovasi terhadap peningkatan angka PPKS yang terlayani. Adapun beberapa hambatan yang ditemui selama implementasi

inovasi ini adalah faktor prioritas pendanaan inovasi; keterbatasan ketersediaan tenaga ahli pendamping; stigma dan pandangan masyarakat; keterbatasan akses pemerlu layanan; keterbatasan sumber daya; keterlibatan pihak dan intensitas koordinasi yang perlu ditingkatkan lagi dan partisipasi masyarakat yang perlu ditingkatkan lagi.

Langkah strategis yang telah diupayakan untuk menyelesaikan hambatan permasalahan tersebut adalah melakukan evaluasi implementasi inovasi, melibatkan keluarga sebagai lingkaran paling dekat, partisipasi masyarakat, meningkatkan koordinasi dan kemitraan dengan pihak/ unsur terkait.

Penelitian ini mengidentifikasi perubahan sebelum dan sesudah adanya intervensi inovasi LAYAR SIBALANG GEN II berbasis data implementasi 1 tahun terakhir, akan sangat baik apabila bisa dievaluasi lagi di rentang tahun yang lebih lama (misal 5 tahun), sehingga tergambarkan data secara lebih akurat lagi.

Harapannya inovasi LAYAR SIBALANG GEN II selalu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya melalui perluasan cakupan layanan, penambahan fitur dan kegiatan lainnya yang bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan rujukan kesejahteraan sosial. Perlu diingat bahwa semakin baik inovasi tersebut apabila sudah bisa digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas, kondisi saat ini beberapa desa pelosok masih belum terlayani jaringan internet sebagai prasarana utama pemanfaatan inovasi LAYAR SIBALANG GEN II. Sinergitas antara SKPD dalam mensukseskan program sangat diperlukan, serta perlunya meningkatkan keterlibatan aktor inovasi.

V. DAFTAR PUSTAKA

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2023, *Inovasi LAYAR SIBALANG GEN II*,
Balangan

Kedeputian Inovasi Administrasi Negara LAN, 2018, *Pengukuran Dampak Inovasi*,
Jakarta