

**LAPORAN HASIL PENELITIAN INOVASI DAERAH
DIGITALISASI LAYANAN DUKCAPIL HARUS
SELESAI DALAM GENGAMAN
(GALUH SANGGAM)**



**BAPPEDALITBANG
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2003**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 E-Government	5
2.2 Inovasi Pelayanan Publik	9
2.3 Definisi Operasional	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Desain Penelitian	11
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	11
3.3 Sumber Data.....	11
3.4 Teknik Pengumpulan Data	12
3.5 Teknik Analisis Data	12
BAB IV HAASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Balangan	15
4.1.1 Kondisi Geografis, Pembagian Wilayah Administratif dan Demografi Kabupaten Balangan.....	15
4.1.2 Visi Misi Kabupaten Balangan	17
4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Galuh Sanggam.....	19
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	20
4.2.1 Data Aspek Output	21
4.2.2 Data Aspek Outcome	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	25
Daftar Pustaka	26
Lampiran	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	14
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Balangan Tahun 2022.....	16
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan yang Ditamatkan.....	16
Tabel 4.3 Rincian Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik.....	20
Tabel 4.4 Dimensi Kebaruan Aspek Output	21
Tabel 4.5 Dimensi Produktif Aspek Output	21
Tabel 4.6 Ringkasan Data Aspek Output	22
Tabel 4.7 Dimensi Berdampak Aspek Outcome	23
Tabel 4.8 Dimensi Berkelanjutan Aspek Outcome	23
Tabel 4.9 Ringkasan Data Aspek Outcome.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat saat ini semakin semakin smart dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya. Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Ketanggapan dan keluwesan merupakan suatu hal penting untuk dimiliki oleh organisasi pemerintah. Karena itu, perlu kaji ulang atas pelayanan publik di era digital ini sehingga masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan.

Tersedianya smartphone dan data dengan harga yang terjangkau menjadikan perubahan menjadi semakin lebih cepat. Jumlah pengguna internet di Indonesia relatif tinggi. Berdasarkan riset platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing sosial *We Are Social* bertajuk "*Global Digital Reports 2020*" yang dirilis pada akhir Januari 2020 menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta. Karena itu, 64,5% penduduk Indonesia sudah terhubung dengan internet. Dibanding tahun 2019 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna.

Semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan dirasakannya. Karena itu tidak mengherankan apabila isu-isu layanan publik akan dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintah. Besarnya pengguna internet harus dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah, dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas. Salah satu bentuk empiris dari pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi sebuah dasar hukum dari pelaksanaan pelayanan Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat.

Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang

lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan masih dilaksanakan secara tatap muka dan melalui aplikasi whatsapp. Terdapat beberapa kelemahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan antara lain:

1. Harus mengurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan,
2. Jika mengurus melalui whatsapp, tidak ada kejelasan terhadap proses permohonan,
3. Menurut hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap semester, keluhan utama masyarakat adalah pelayanan dianggap lambat,
4. Penduduk tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang persyaratan yang harus dipenuhi sejak dari rumah,

Berdasarkan permasalahan di atas Inovasi pemerintah daerah sangat diperlukan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks e-government dapat dimanfaatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Untuk itu pemerintah harus selalu berinovasi untuk memberikan pelayanan prima ke masyarakat.

Terdapat beberapa alasan, mengapa penyelenggara layanan harus berinovasi.

1. Banyaknya regulasi yang mengatur tentang inovasi dalam pelayanan public.
Regulasi yang mengatur antara lain; 1) UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; 4) Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dll. Banyaknya regulasi yang mengatur tentang inovasi dalam pelayanan public menjadikan landasan bahwa penyelenggara pelayanan public wajib untuk terus melakukan inovasi.
2. Tuntutan zaman dan kondisi.
Perubahan jaman yang memasuki era disrupsi atau industri 4.0 yang serba digital, sementara saat ini masih ada beberapa pelayanan publik mengalami *stuck*. Penyelenggara harus mampu merespons terhadap perkembangan zaman.

3. Semakin meningkatnya ekspektasi pengguna layanan

Kesadaran masyarakat terhadap pelayanan public semakin meningkat. Semakin tingginya kesadaran masyarakat selaku pengguna layanan, maka tuntutan untuk memperoleh pelayanan terbaik semakin tinggi pula.

Salah satu inovasi pelayanan public yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil adalah inovasi Galuh Sanggam (Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Harus Selesai dalam Genggaman). Aplikasi Galuh Sanggam merupakan aplikasi berbasis website dan android yang bisa diakses oleh masyarakat. Melalui aplikasi Galuh Sanggam ini masyarakat dapat mengakses layanan cetak KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perubahan Kartu Keluarga, Permohonan Kedatangan, Permohonan Pindah, Layanan Pengaduan, informasi persyaratan dokumen serta download formulir

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji mengenai persepsi indeks inovasi aplikasi Galuh Sanggam (Digitalisasi Layanan Dukcapil Harus Selesai Dalam Genggaman) dengan merujuk pada tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Balangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi indeks inovasi pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melalui aplikasi Galuh Sanggam?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran umum tentang tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap implementasi inovasi pelayanan publik pada aplikasi Galuh Sanggam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan bagi peneliti lainnya tentang inovasi pelayanan public melalui penggunaan aplikasi Galuh Sanggam di Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Pragmatik

- a. Bagi Pemerintah, dengan adanya penelitian ini, maka dapat mengetahui inovasi pelayanan public melalui penggunaan aplikasi Galuh Sanggam, baik mengenai keefektifan maupun kendala yang dihadapi pengguna layanan tersebut, serta dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan public khususnya terkait dokumen kependudukan di Kabupaten Balangan.
- b. Bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi Galuh Sanggam serta persoalan yang dihadapi dalam penggunaan layanannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government* antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, *blueprint* aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan *e-government*.

Wajah pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji. Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Penerapan *e-government* dapat

dijadikan alternatif peningkatan kinerja pelayanan public. Organisasi di seluruh dunia harus melakukan inovasi strategi agar tidak terlindas oleh pesaing. Selain itu, melakukan inovasi strategi bisa memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaing (Friedman dan George, 2010). Salah satu inovasi strategi yang paling tepat untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah dengan cara penataan ulang organisasi, dengan melibatkan manfaat dari sistem informasi dan teknologi informasi terhadap proses yang ada dalam organisasi (Hammer dan Champy, 1993).

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini (Hammer dan Champy, 1993). Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai *key operational*, *high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi (Wheelan dan Hunger, 2004).

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010). Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizens* (G2C).

Hole (2011) secara konseptual konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-services*), seperti melalui internet jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Untuk mengembangkan *e- government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh *Gartner Research* (Gupta, 2004), mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks *e- governance*.

Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs *web e-government* di Indonesia, meliputi: (1) Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah; (4) Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta, 2004). Hasil kaji dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002).

Pertama, *support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintah yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e- government* sebagai salah satu kunci sukses negara atau pmda dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya regulasi yang jelas).

4. Disosialisasikannya konsep *e- government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Kedua, *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e- government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e- government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e- government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih- lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luarjangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (kontrak *outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

Ketiga, *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implemementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar- benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*. Perpaduan antara ketiga elemen

terpenting di atas akan membentuk sebuah pusatsyaraf jaringan e-government yang akan merupakan kunci sukses utama penjaminkeberhasilan

2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan public bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku Ini juga merupakan metode perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. " (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978). Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu:

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistem
4. Inovasi konseptual

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan di atas, maka inovasi pelayanan public adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

2.3 Definisi Operasional

1. Inovasi adalah terobosan atau gagasan dan Tindakan kreatif yang baru yang berbeda dari gagasan dan Tindakan sebelumnya.
2. Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dimana peneliti mencoba untuk membantu melakukan pengamatan terhadap suatu fenomena sosial yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik aplikasi Galuh Sanggam di Kabupaten Balangan. Metode ini menjadikan peneliti dapat menjelaskan dan mencatat kondisi atau sikap masyarakat terhadap inovasi aplikasi Galuh Sanggam. Hal ini senada dengan Morisaan (2012) yang menjelaskan bahwa survey dapat dilakukan untuk berbagai penelitian baik berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini. Penjelasan mengenai metode survey dirincikan lagi oleh Nazir (2014) yang menyatakan metode survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara factual baik tentang institusi sosial, ekonomi, politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

Konsep yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik dimana konsep tersebut mengintegrasikan konsep inovasi, pelayanan publik, kebijakan, dan model pengukuran kinerja sehingga menghasilkan konstruksi instrument yang terdiri dari aspek *output* dan *outcome*. Indikator output ini mencakup 2 dimensi yaitu kebaruan dan produktif sedangkan outcome mencakup dimensi berkelanjutan dan berdampak.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan selama 3 bulan dari bulan Januari – Maret 2023 dan akan difokuskan pada inovasi pelayanan public aplikasi Galuh Sanggam pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan.

3.3 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah responden sebagai sampel penelitian, karena metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi Galuh Sanggam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik purposive sampling di masing-masing jenis layanan pada aplikasi Galuh Sanggam. Kuesioner yang

digunakan adalah Kuesioner Persepsi Inovasi Layanan Publik (PIPP) yang telah ditetapkan oleh Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN RI Tahun 2017. Agar data yang diperoleh lebih tajam, selain sampel tersebut diperlukan juga informan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dalam persepsi inovasi layanan publik aplikasi Galuh Sanggam antara lain:

a. Kuesioner

Pengukuran Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar kuesioner ditujukan kepada responden. Responden dalam penelitian ini berasal dari pengguna layanan aplikasi Galuh Sanggam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan Teknik pengumpulan data sekunder dengan mengumpulkan, mempelajari dan menganalisa berbagai sumber literatur seperti jurnal, buku, maupun dokumen tertulis lainnya yang terkait dengan penentuan instrument indeks persepsi inovasi layanan publik aplikasi Galuh Sanggam. Studi literatur yang dilakukan adalah mengumpulkan dimensi atau aspek pengukuran indeks persepsi inovasi terdahulu.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui indeks persepsi inovasi pelayanan publik aplikasi Galuh Sanggam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dilakukan dengan penghitungan formula penghitungan indeks sebagai berikut:

Penghitungan nilai indeks persepsi inovasi pelayanan public menggunakan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{(50\%(S_{x1})+50\%(S_{x2})) \times 100}{10} \text{ atau } i = 10 + \left(\frac{1}{2}S_{x1} + \frac{1}{2}S_{x2}\right)$$

Dimana:

I = Nilai indeks persepsi inovasi pelayanan public

S_{x1} = nilai aspek output

S_{x2} = nilai aspek outcome

Untuk menghitung masing-masing dimensi digunakan rumus di bawah sebagai berikut:

1. Aspek *Output*

Pada aspek ini ada dua dimensi yaitu dimensi kebaruan dan dimensi produktif. Rumus perhitungannya adalah:

$$S_{x1} = \frac{(60(S_{x1.1}) + 40(S_{x1.2}))}{100}$$

Dimana;

$X_{1.1}$ = Dimensi kebaruan

$X_{1.2}$ = Dimensi Produktif

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

Dimana

$S_{x1.n}$ = nilai tiap indikator pada aspek output

$Sind_y$ = indikator

y = jumlah indikator

dalam hal ini dimensi kebaruan memiliki 8 indikator dan dimensi produktif memiliki 5 indikator.

2. Aspek *Outcome*

Aspek outcome terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi berdampak dan dimensi ada bukti inovasi, sehingga rumus perhitungan pada aspek outcome adalah sebagai berikut:

$$S_{x2} = \frac{(50(S_{x2.1}) + 50(S_{x2.2}))}{100}$$

Dimana;

$X_{2.1}$ = Dimensi berdampak

$X_{2.2}$ = Dimensi ada bukti inovasi

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

Dimana

$S_{x2.n}$ = nilai tiap indikator pada aspek output

$Sind_y$ = indikator

y = jumlah indikator

dalam hal ini dimensi Berdampak memiliki 4 indikator dan dimensi Keberlanjutan memiliki 6 indikator. Hasil perhitungan dimasukkan ke dalam skala indeks persepsi inovasi pelayanan public untuk mengetahui baik buruknya inovasi yang dilakukan sebagaimana tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

IPIPP	Keterangan	Rentang Nilai
AA	Excelent Innovation	91,01 – 100,00
A	Sangat Inovatif	82,01 – 91,00
BB	Inovatif	73,01 – 82,00
B	Cukup Inovatif	64,01 – 73,00
CC	Biasa	55,01 – 64,00
C	Kurang inovatif	46,01 – 55,00
DD	Tidak inovatif	37,01 – 46,00
D	Sangat tidak inovatif	28,01 – 37,00
EE	Inovasi Buruk	19,01 – 28,00
E	Inovasi Sangat Buruk	10,00 – 19,00

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Balangan

4.1.1 Letak Geografis, Pembagian Wilayah Administratif dan Demografi

Kabupaten Balangan memiliki luas wilayah 1.878,3 Km² atau 5% dari keseluruhan luas wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Kabupaten Balangan terbagi menjadi 8 (delapan) kecamatan, yaitu kecamatan Paringin, Paringin Selatan, Lampihong, Baturandi, Awayan, Juai, Halong, dan Tebing Tinggi. Data BPS (2020) mencatat bahwa Kecamatan Halong merupakan kecamatan dengan luas wilayah terbesar yaitu sebesar 659,84 km² (35,13%) dan kecamatan Paringin Selatan dengan luas wilayah terkecil yaitu 86,80 km² (4,62%) dari total luas wilayah Kabupaten Balangan.

Kabupaten Balangan secara morfologi terdiri dari daerah pegunungan di sisi timur dan utara serta dataran rendah hingga rawa di sisi barat dan selatan. Permukaan lahan di Kabupaten Balangan didominasi kawasan hutan yang mencapai 48,11% dari luas wilayah kabupaten atau seluas 90.383 Ha yang berpotensi besar sebagai kawasan tangkapan air bagi DAS di bawahnya. Wilayah Kabupaten Balangan secara umum merupakan dataran, perbukitan, dan pegunungan.

Kemiringan lahan di Kabupaten Balangan bervariasi dalam enam kelas, yaitu <2%, 2-8%, 8-15%, 15-25%, 25-40% dan >40%. Kemiringan lahan ini terlihat jelas dari kondisi fisik lingkungan yang cukup bergelombang. Kemiringan suatu lahan berkaitan dengan kepekaan terhadap erosi tanah. Semakin tinggi/terjal lerengannya maka semakin peka terhadap erosi. Kabupaten Balangan sebagian besar wilayahnya yaitu 129.693 Ha atau 69% berada pada kemiringan 0-2 meter. Kemiringan ini memiliki arti sebagian besar wilayah Balangan berada pada daerah yang landai. Kelas lereng ini sangat cocok untuk budidaya pertanian, maupun untuk kegiatan perkotaan (terbangun).

Penduduk Kabupaten Balangan pada tahun 2022 berjumlah 133.789 jiwa. Terdiri dari 67.736 jiwa penduduk laki-laki dan 66.053 jiwa penduduk perempuan. Kecamatan Awayan memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu 7.257 jiwa. Ringkasan jumlah penduduk tiap kecamatan menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Balangan Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin pada Tahun 2022

No.	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Juai	8.674	8.561	17.235
2	Halong	10.492	10.092	20.584
3	Awayan	7.187	6.975	14.162
4	Batumandi	9.877	9.428	19.305
5	Lampihong	9.606	9.234	18.840
6	Paringin	9.709	9.702	19.411
7	Paringin Selatan	7.795	7.728	15.532
8	Tebing Tinggi	3.677	3.587	7.264
Kabupaten Balangan		67.017	65.307	132.324

Tingkat pendidikan merupakan salah satu ukuran kualitas penduduk. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang ditamatkan maka semakin baik kualitas SDM di wilayah tersebut. Data ini harus ditambah dengan etos kerja dan keterampilan baik *hard skill* maupun *soft skill*. Beberapa pelaku usaha menyatakan bahwa yang dibutuhkan tidak hanya keterampilan tetapi juga keperibadian, karena keterampilan bisa ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan. Tingkat pendidikan yang ditamatkan penduduk Kabupaten Balangan pada tahun 2022 menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan yang Ditamatkan

No.	Jenjang Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak/belum sekolah	14.066	13.828	27.894
2	Belum tamat SD/ sederajat	5.069	4.442	9.511
3	Tamat SD/ sederajat	22.299	24.420	46.719
4	SMP/ sederajat	11.172	10.859	22.031
5	SMA/ Sederajat	11.954	8.558	20.512
6	Diploma I/II	266	298	564
7	Akademi/ Diploma III	410	696	1.106
8	Diploma IV/ Strata I	2342	2864	5.206
9	Strata II	157	87	244
10	Strata III	1	1	2
Jumlah		67.736	66.053	133.789

4.1.2 Visi Misi Pemerintah Kabupaten Balangan

Untuk menyikapi permasalahan pembangunan yang masih harus dihadapi di Kabupaten Balangan maka dicanangkanlah visi pembangunan Kabupaten Balangan Tahun 2021 – 2026 yang merupakan visi Bupati/Wakil Bupati Balangan terpilih periode 2021-2026, yaitu Membangun Desa, Menata Kota “Menuju Balangan yang Lebih Maju dan Sejahtera”. Visi “Membangun Desa, Menata Kota, Menuju Balangan yang Lebih Maju dan Sejahtera” terdiri atas tiga pokok visi yakni:

1. Membangun desa, yakni mengembangkan kawasan pedesaan dan konektivitasnya di Kabupaten Balangan.
2. Menata kota, yakni menata kawasan perkotaan di Kabupaten Balangan.
3. Maju dan Sejahtera, yakni mewujudkan dan meningkatkan IPM di Kabupaten Balangan.

Ketiga pokok visi tersebut pada dasarnya merujuk pada kondisi akhir tercapainya Balangan yang Maju dan Sejahtera. Maju dan Sejahtera pada hakekatnya merupakan bentuk realisasi kewajiban dan tanggung jawab pemimpin untuk menciptakan keadaan yang lebih baik. Istilah “Maju dan Sejahtera” menunjuk pada sebuah keadaan yang lebih baik dan maju dari keadaan yang sebelumnya, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga dengan visi “Kabupaten yang Lebih Maju dan Sejahtera” diharapkan dapat tercipta situasi, kondisi, tatanan dan pembangunan yang lebih dapat dinikmati dan dirasakan bagi seluruh masyarakat Balangan.

Hakekat dari visi “Kabupaten yang lebih maju dan sejahtera” adalah sebuah profil Kabupaten Balangan yang memiliki masyarakat yang berkembang dari sisi pembangunan, kehidupan masyarakat yang agamis, keadaan yang tertib dan aman, serta masyarakat yang sejahtera. Dalam arti yang lebih luas adalah hasil pembangunan Kabupaten Balangan dapat dinikmati dan dirasakan oleh Masyarakat Balangan, berdayaguna, dan berhasil guna, serta dapat meningkatkan pendapatan masyarakat untuk menuju masyarakat sejahtera, agamis, aman, dan damai. Dari sisi lain muncul slogan Masyarakat Kabupaten Balangan yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya serta membawa nilai religious yang tinggi, dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Beranjak dari visi pembangunan Kabupaten Balangan Tahun 2021 – 2026 tersebut, dan untuk mengarahkan pencapaiannya, selanjutnya dicanangkan misi pembangunan Kabupaten Balangan Tahun 2021 – 2026, yaitu:

1. Meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur perdesaan dan perkotaan.
Misi ini dilandasi oleh kondisi Balangan terkait dengan masih terbatasnya ketersediaan infrastruktur untuk pemukiman, ekonomi, transportasi, Pendidikan dan Kesehatan sehingga mengharuskan daerah berusaha meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur desa dan perkotaan untuk pemerataan pembangunan.
2. Meningkatkan perekonomian masyarakat Balangan berbasis pertanian, perkebunan, pariwisata dan ekonomi kreatif
Misi ini dilandasi oleh kondisi perekonomian daerah Balangan yang masih didominasi sector pertambangan, sedangkan sector pertanian, perdagangan, perindustrian dan pariwisata masih sangat terbatas. Hal ini mengharuskan daerah berusaha meningkatkan perekonomian masyarakat berbasis pertanian, perkebunan, dan pariwisata serta ekonomi kreatif.
3. Meningkatkan kualitas Pendidikan dan Kesehatan masyarakat Balangan
Misi ini dilandasi oleh kondisi kurangnya kuantitas dan kualitas SDM, sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, akses Pendidikan dan Kesehatan, sehingga mengharuskan daerah berusaha meningkatkan kualitas Pendidikan dan Kesehatan masyarakat Balangan.
4. Meningkatkan kualitas dan layanan birokrasi pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan abdi negara
Misi ini dilandasi kondisi masih rendahnya indeks reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan sehingga mengharuskan daerah untuk meningkatkan IRB dalam rangka meningkatkan kualitas dan layanan birokrasi pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.
5. Mewujudkan kehidupan sosial, budaya, dan agama serta pemerintahan yang harmonis dan kondusif
Misi ini dilandasi kondisi masih rendahnya angka pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang tertangani, upaya dalam pelestarian seni dan budaya, peningkatan angka konflik sosial bernuansa SARA serta belum maksimal kinerja pemerintahan mengharuskan daerah untuk mewujudkan kehidupan sosial, budaya, dan agama serta pemerintahan yang harmonis dan kondusif.

4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Galuh Sanggam

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan masih dilaksanakan secara tatap muka dan melalui aplikasi whatsapp. Terdapat beberapa kelemahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan antara lain:

1. Harus mengurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan,
2. Jika mengurus melalui whatsapp, tidak ada kejelasan terhadap proses permohonan,
3. Menurut hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap semester, keluhan utama masyarakat adalah pelayanan dianggap lambat,
4. Penduduk tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang persyaratan yang harus dipenuhi sejak dari rumah,

Berdasarkan permasalahan di atas Inovasi pemerintah daerah sangat diperlukan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks e-government dapat dimanfaatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Salah satu inovasi pelayanan public yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil adalah inovasi Galuh Sanggam (Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Harus Selesai dalam Genggaman). Aplikasi Galuh Sanggam merupakan aplikasi berbasis website dan android yang bisa diakses oleh masyarakat. Melalui aplikasi Galuh Sanggam ini masyarakat dapat mengakses layanan cetak KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perubahan Kartu Keluarga, Permohonan Kedatangan, Permohonan Pindah, Layanan Pengaduan, informasi persyaratan dokumen serta download formular

Keunggulan dan kebaharuan dari inovasi Galuh Sanggam adalah

1. Penduduk dapat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring,
2. Aplikasi Galuh Sanggam tersedia di Play Store
3. Penduduk bisa mengetahui perkembangan penyelesaian permohonan yang diajukan melalui Galuh Sanggam,
4. Penduduk dapat mengunduh dan mencetak secara mandiri dokumen kependudukannya yang telah terbit,
6. Tersedia menu download formulir yang diperlukan,
7. Seluruh riwayat permohonan beserta dokumen yang diterbitkan tersimpan dalam aplikasi,

8. Tersedia menu pengaduan yang bisa digunakan penduduk untuk menyampaikan pengaduan jika ada keterlambatan pelayanan maupun pengaduan lain terkait layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Inovasi Galuh Sanggam bertujuan:

1. Menambah alternatif pelayanan administrasi kependudukan secara daring.
2. Melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan bagi dirinya maupun keluarganya.
3. Pengimplementasian program SPBE di Kabupaten Balangan

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil pengolahan kuesioner sebanyak 76 orang responden pengguna layanan Aplikasi Galuh Sanggam di Disdukcapil, diperoleh nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Sebesar 80,2 dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan public B (Cukup Inovatif) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rincian IPIPP Galuh Sanggam Per Aspek dan Dimensi

No	Aspek dan Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	Nilai Rata-rata/ Nilai Tertimbang	Nilai/ Bobot
Output			
1.	Kebaruan (60%)	70,49	70,694
2.	Produktif (40%)	71	
Outcome			
1.	Berdampak (50%)	69,78	69,655
2.	Berkelanjutan (50%)	69,53	
Rata-rata			70,2
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik			71,2
Tingkat Inovasi Pelayanan Publik			B (Cukup Inovatif)

Secara umum aspek output sebesar 70,69 dan 69, 65. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan bahwa inovasi melalui aplikasi Galuh Sanggam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah cukup inovatif. Nilai cukup diperoleh oleh aplikasi Galuh Sanggam dikarenakan terdapat beberapa kendala teknis terkait aplikasi Galuh Sanggam.

4.2.1 Data Aspek Output

Aspek output pada Indeks Persepsi Pelayanan Publik Didukcapil melalui Aplikasi Galuh Sanggam terdiri atas dimensi kebaruan dan dimensi produktif. Untuk data dimensi kebaruan dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Aspek kebaruan Dimensi Output

Indikator		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor
		E	EE	D	DD	C	CC	B	BB	A	AA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Perbaikan layanan	F	0	0	0	1	0	4	2	10	12	47	700
	FxS	0	0	0	4	0	24	14	80	108	470	
Unik	F	0	0	0	1	4	4	2	17	10	38	668
	FxS	0	0	0	4	20	24	14	136	90	380	
Layanan jenis baru	F	0	0	0	0	1	0	3	9	20	43	708
	FxS	0	0	0	0	5	0	21	72	180	430	
Petugas siap sedia	F	0	0	0	0	0	0	4	9	18	45	712
	FxS	0	0	0	0	0	0	28	72	162	450	
Informasi layanan	F	0	0	0	0	0	0	3	9	12	52	721
	FxS	0	0	0	0	0	0	21	72	108	520	
Persyaratan layanan	F	0	0	0	0	1	2	3	8	19	43	703
	FxS	0	0	0	0	5	12	21	64	171	430	
Proses layanan	F	0	0	0	0	0	0	1	12	18	45	715
	FxS	0	0	0	0	0	0	7	96	162	450	
Teknologi informasi	F	0	0	0	1	0	1	1	9	17	47	712
	FxS	0	0	0	4	0	6	7	72	153	470	
Kebaruan	F	0	0	0	3	6	11	19	83	126	360	
	FxS	0	0	0	12	30	66	133	664	1134	3600	

Dari berbagai indikator pada dimensi kebaruan, skor paling tinggi diberikan pada indikator informasi layanan, dimana melalui aplikasi Galuh Sanggam penggunaan layanan dapat langsung dengan mudah dan cepat memperoleh informasi layanan-layanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan.

Tabel 4.5 Dimensi Produktif

Indikator		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor
		E	EE	D	DD	C	CC	B	BB	A	AA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Pemberian Layanan	F	0	0	0	0	1	1	3	4	16	51	718
	FxS	0	0	0	0	5	6	21	32	144	510	
Produk Layanan	F	0	0	0	0	1	0	3	11	16	45	708
	FxS	0	0	0	0	5	0	21	88	144	450	
	F	0	0	0	0	0	2	2	8	21	43	709

Standar Layanan/SOP	FxS	0	0	0	0	0	12	14	64	189	430	
Kualitas Layanan	F	0	0	0	0	1	1	3	8	21	42	705
	FxS	0	0	0	0	5	6	21	64	189	420	
Informasi layanan	F	0	0	0	0	0	0	3	12	17	44	710
	FxS	0	0	0	0	0	0	21	96	153	440	
Kebaruan	F	0	0	0	0	3	4	14	43	91	225	
	FxS	0	0	0	0	15	24	98	344	819	2250	3550

Indikator yang memperoleh skor paling tinggi pada dimensi produktif diperoleh pada kegiatan pemberian layanan, dimana pengguna layanan Galuh Sanggam dapat memperoleh kemudahan dengan adanya aplikasi Galuh sanggam yang dapat diunduh di *smartphone* berbasis android dan ios.

Ringkasan data untuk aspek output dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Aspek Output		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor	%	Bobot/ Indeks
		AA	A	BB	B	CC	C	DD	D	EE	E			
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
Kebaruan	F	360	126	83	19	11	6	3	0	0	0	608	61,54	70,49
	%	59	21	14	3	2	1	0	0	0	0	100		
	FxS	3600	1134	664	133	66	30	12	0	0	0	5639		
Produktif	F	225	91	43	14	4	3	0	0	0	0	380	38,46	71,00
	%	59,21	23,95	11,32	3,68	1,05	0,79	0	0	0	0	100		
	FxS	2250	819	344	98	24	15	0	0	0	0	3550		

Data di atas menunjukkan bahwa dimensi produktif memberikan sumbangan lebih besar terhadap aspek output jika dibandingkan dengan dimensi Kebaruan. Produktif dalam pelayanan public sangat berpengaruh terhadap persepsi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menandakan pengguna layanan merasakan manfaat yang besar dengan adanya inovasi Galuh Sanggam. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Balangan berupaya melakukan terobosan dengan membuat inovasi melalui pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang semakin canggih.

4.2.2 Data Aspek Outcome

Aspek outcome pada Indeks Persepsi Pelayanan Publik Didukcapil melalui Aplikasi Galuh Sanggam terdiri atas dimensi Berdampak dan Berkelanjutan. Untuk data dimensi Berdampak dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.7 Dimensi Berdampak

Indikator		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor
		E	EE	D	DD	C	CC	B	BB	A	AA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Cara baru penyelesaian permasalahan	F	0	0	0	0	1	3	2	15	14	41	693
	FxS	0	0	0	0	5	18	14	120	126	410	
Kesesuaian Layanan	F	0	0	0	0	2	2	2	14	16	40	692
	FxS	0	0	0	0	10	12	14	112	144	400	
Ketersediaan Layanan Inklusi	F	0	0	0	0	3	1	3	10	19	40	693
	FxS	0	0	0	0	15	6	21	80	171	400	
Layanan terintegrasi	F	0	0	0	0	1	1	3	7	15	49	713
	FxS	0	0	0	0	5	6	21	56	135	490	
Berdampak	F	0	0	0	0	7	7	10	46	64	170	2791
	FxS	0	0	0	0	35	42	70	368	576	1700	

Dimensi berdampak berpengaruh terhadap indeks persepsi inovasi pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dimensi berdampak memiliki empat indikator terkait layanan pada aplikasi Galuh Sanggam. Skor tertinggi terdapat pada indikator layanan terintegrasi, dimana layanan yang terdapat pada aplikasi Galuh Sanggam telah terintegrasi dengan layanan-layanan lainnya seperti layanan Kesehatan dan sosial.

Tabel 4.8 Dimensi Berkelanjutan

Indikator		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor
		E	EE	D	DD	C	CC	B	BB	A	AA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Peran Swasta	F	1	0	0	0	0	2	11	15	14	33	666
	FxS	1	0	0	0	0	12	77	120	126	330	
Pelibatan Masyarakat	F	0	0	0	0	0	1	2	11	20	42	708
	FxS	0	0	0	0	0	6	14	88	180	420	
Konsistensi Pelayanan	F	0	0	0	0	1	2	4	16	16	37	687
	FxS	0	0	0	0	5	12	28	128	144	370	
Peningkatan Perbaikan Pelayanan	F	0	0	0	0	0	1	2	9	20	44	712
	FxS	0	0	0	0	0	6	14	72	180	440	
Pengaduan Masyarakat	F	0	0	0	0	1	0	5	13	17	40	697
	FxS	0	0	0	0	5	0	35	104	153	400	
Tanggapan terhadap aduan masyarakat	F	0	0	0	0	1	0	4	11	19	41	702
	FxS	0	0	0	0	5	0	28	88	171	410	
Berkelanjutan	F	1	0	0	0	3	6	28	75	106	237	4172
	FxS	1	0	0	0	15	36	196	600	954	2370	

Dimensi berkelanjutan memiliki 6 indikator dimana skor peningkatan perbaikan pelayanan memiliki skor tertinggi. Pengguna layanan aplikasi Galuh Sanggam dapat

meningkatkan perbaikan pelayanan yang selama ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ringkasan data pada aspek outcome dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Aspek Outcome

Aspek Outcome		Distribusi Jawaban Responden										Jumlah Skor	%	Bobot/ Indeks
		AA	A	BB	B	CC	C	DD	D	EE	E			
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
Berdampak	F	170	64	46	10	7	7	0	0	0	0	304	40	69,78
	%	55,92	21,05	15,13	3,29	2,30	2,30	0	0	0	0	100		
	FxS	1700	576	368	70	42	35	0	0	0	0	2791		
Berkelanjutan	F	237	106	75	28	6	3	0	0	0	1	456	60	69,53
	%	51,97	23,25	16,44	6,14	1,32	0,66	0	0	0	0	100		
	FxS	2370	954	600	196	36	15	0	0	0	1	4172		

Data pada Tabel 4.9 menunjukkan dimensi berdampak memiliki skor lebih tinggi dari dimensi berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Galuh Sanggam dipandang dapat melibatkan peran masyarakat dan swasta pada aspek outcome.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (IPIPP) melalui aplikasi Galuh Sanggam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 71,2 sehingga masuk dalam kategori B (cukup inovatif)
2. Aspek output dan aspek outcome memiliki nilai kontribusi hanya sama yaitu 70,69 dan 69,65 masuk dalam Kategori B (cukup inovatif).

5.2 Saran

1. Perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut terkait aplikasi Galuh Sanggam kepada masyarakat, sehingga lebih dikenal luas.
2. Perlu dukungan terkait online sistem agar mengurangi kendala dalam penggunaan aplikasi Galuh sanggam

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2007). *Evaluasi Program Pendidikan. Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ancok, Djamaludin, 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Adawiah Putri, Robiatul, 2018, *Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*, Jurnal Politico Vol. 2 September 2018. Hal.264-275.ISSN: p; 1829-6696-4716 Web jurnal online; jurnal.unmuhjember.ac.id
- Deby, Mahendra Putri, Lolita dan Dyah Mutiarin, 2018, *Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah , (APPTMA) ISBN : 978-623-90018-0-3
- Febriana, Puryatama Arnita dan Tiyas Nur Haryani, *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*
- Imanuddin, Muhammad, 2018. *Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik (ONE AGENCY ONE INNOVATION)*, Jakarta
- Morissan, 2012, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : Prenadamedia Group.
- LAN, 2017. *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN
- Nazir, Moh, 2014, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Poltak, Sinambela Lijan, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta : STIA LAN
- Perry, K. A. (2010). Innovation In The Public Sector "Putting it Into Perspective". *ICE-Project Working Paper*, 3-35.