
**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK
(INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID DI
KABUPATEN BANGKA)**

Deby Apriliani, Bustami Rahman dan Ibrahim

Universitas Bangka Belitung

E-mail: apriliani.deby@gmail.com, bustami.rahman@gmail.com dan
iim_babel@yahoo.com

Diterima: 17
Maret 2021
Direvisi: 12
April 2021
Disetujui: 15
April 2021

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Pada era globalisasi saat ini dengan kemajuan teknologi semakin canggih dan berkembang pesat, Pemerintah Kabupaten Bangka harus memperhatikan keefektifan dan keefesienan dengan menciptakan inovasi baru dalam memberikan Pelayanan Publik yang prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi Pelayanan Publik berbasis android dan implikasi Pelayanan Publik berbasis android terhadap masyarakat di Kabupaten Bangka. Penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Publik oleh Lijian Poltak Sinambela, reformasi Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang sumber data primernya berasal dari wawancara tidak terstruktur dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan dan juga masyarakat di Kabupaten Bangka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bangka sudah memanfaatkan teknologi dengan menciptakan inovasi pelayanan “BANGMUDA” (Bangka Mudah Dapat Akta) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, inovasi “RANSEL SI DORA” (Rangkul Calon Pendorong, Stok Darah Terintegrasi dalam Aplikasi Donor Darah) dan “Ojek Lansia” di Dinas Kabupaten Bangka. Adapun Implikasi positif dan negatif dari adanya inovasi pelayanan berbasis android. Implikasi positif yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) waktu dan penyelesaian, dan (3) estimasi biaya. Sedangkan, implikasi negatifnya yaitu, (1) kurangnya sosialisasi, (2) partisipasi masyarakat kurang serta (3) pembatasan berkas.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Inovasi, Implikasi.*

Abstract

Public service is a part of government duty in fulfilling the rights of its citizens. In the current globalization era, with the sophisticated technology advancement, the government of Bangka Regency needs to pay attention to the effectiveness and efficiency by creating innovation in providing excellent public service. Accordingly, this study aims to find out the innovation of Android-based public service and the implication of this service to the society of Bangka Regency. This study applies the concept of public service proposed by Lijian Poltak Sinambela namely reformation of public service. The method used in this study was a descriptive qualitative method, and the primary data was obtained from unstructured interviews with the department of population

and civil registration, the department of health, as well as the society of Bangka Regency. The results of this study portray that the government of Bangka Regency has implemented the technology by inventing several services namely “BANGMUDA” (Bangka Mudah Dapat Akta/Accessible Certificate in Bangka) in the department of population and civil registration, “RANSEL SI DORA” (Rangkul Calon Pendonor, Stok Darah Integritas dalam Aplikasi Donor Darah / Embracing Blood Donors, Integrated Blood Stock on Blood Donation Application), and “OjekLansia” in the health department of Bangka Regency. In addition, there are several positive and negative implications of this Android-based service innovation. The positive implications are (1) service procedure, (2) time and completion, and (3) cost estimation. On the contrary, the negative implications are (1) lack of socialization, (2) lack of society participation, and (3) document limitation.

Keywords: Public Service, Innovation, Implication

Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayati, 2013)

Pelayanan Publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan Publik memang menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sosial di negara modern. Menurut (Poltak, 2018) Pelayanan Publik pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Penyelenggara Pelayanan Publik, baik pusat maupun daerah bukan hanya sekedar memberikan pelayanan seadanya kepada masyarakat, melainkan Pelayanan Publik yang diberikan haruslah memperhatikan kualitas dan juga standar pelayanan yang baik dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur *good governance* di Indonesia. Menurut (Maryam, 2016) konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut Thoha dalam (Mulyadi, 2016) tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, bahwa tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan pemerintah hendaknya memberikan kualitas terbaik kepada warga masyarakat terkait Pelayanan Publik. Menurut Ibarahim dalam (Kuswati, 2017) kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya

ditentukan pada saat terjadinya Pelayanan Publik tersebut.

Dalam mewujudkan kualitas Pelayanan Publik yang professional, bagi penyelenggara pelayanan setidaknya memiliki beberapa asas yang mencerminkan kepuasan masyarakat yaitu:

- a) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Keamanan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima Pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Lijan Poltak Sinambella, 2008).

Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat juga harus memperhatikan keefektifan dan keefisienan dalam memberikan pelayanan seperti, memperhatikan ruang, waktu, dan biaya yang akan menjadi beban bagi penikmat pelayanan. Namun, di Indonesia sudah menjadi rahasia umum jika pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal, kenyataannya Pelayanan Publik saat ini masih kurang efektif dan efisien. Dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat harus datang berulang kali ke suatu instansi dan bertatap muka secara langsung dalam memenuhi syarat-syarat atau prosedur yang harus dilengkapi.

Era saat ini, kemajuan teknologi semakin canggih dan berkembang pesat mengikuti arus globalisasi. Pengadaan inovasi pelayanan tersebut sangat diperlukan oleh masyarakat karena dengan adanya inovasi tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kelurahan tersebut dan juga diharapkan mampu memperbaiki sistem prosedur pelaksanaan Pelayanan Publik (Kadiwano, 2020)

Globalisasi dapat menciptakan fenomena dimana negara-negara secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan adanya sebuah interaksi yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terdapat salah satu Kabupaten yang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan digitalisasi Pelayanan Publik berbasis android adalah Kabupaten Bangka. Hal ini ditandai dengan banyak mendapat pengakuan baik dari tingkat provinsi, nasional dan lembaga lainnya. Optimalisasi Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui inovasi di sektor publik, untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, lebih mudah diakses, lebih berkualitas, dan lebih murah (Alih Aji Nugroho, Edy Sutrisno, 2020). Penghargaan yang diperoleh Kabupaten Bangka yaitu terkait Penghargaan Telkom Indonesia sebagai Pemerintah Kabupaten/Kota yang telah mengimplementasikan *Smart City* Nusantara pada tahun 2017. Pada tahun 2016 Kabupaten Bangka mendapat Penghargaan Inovasi Kurangi Kecacatan dan Kematian melalui Layanan Gawat Darurat oleh SPGDT yang Berbasis IT dari Kementerian PAN RB.

Tujuan penelitian ingin mengetahui inovasi Pelayanan Publik berbasis android di Kabupaten Bangka dan mengenal lebih jauh lagi Pelayanan Publik yang sudah berjalan.

Manfaat yang didapat adalah peneliti bisa secara rinci mengetahui inovasi Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Bangka. Dengan begitu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat luas bahwa Pelayanan Publik sudah berbasis online, yang pada akhirnya memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya dan dengan adanya tulisan ini bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

Fokus kajian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi berbasis publik berbasis android yang ada di Kabupaten Bangka. Sebagai pertimbangan peneliti melakukan kajian yang ditulis oleh (Kurniawan, 2017) dengan judul “INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH”. Penelitian yang ditulis ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan Kurniawan yaitu meneliti tentang inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas yaitu dengan berinovasi dalam Pelayanan Publik. Perbedaan terletak pada inovasi yang dilakukan oleh pemerintahan dalam menerapkan kebijakan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan judul “Digitalisasi Pelayanan Publik (Melacak Inovasi Pelayanan Berbasis Android di Kabupaten Bangka)”

Penelitian ini akan fokus pada bahasan bagaimana inovasi Pelayanan Publik berbasis android di Kabupaten Bangka. Lalu, implikasi dari adanya Pelayanan Publik berbasis android terhadap masyarakat di Kabupaten Bangka yang diharapkan dapat memberikan warna baru dalam memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik lagi serta dapat memberikan kenyamanan, kemudahan, dan transparansi bagi penikmat Pelayanan Publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bangka, Provinsi Bangka Belitung. Adapun sampel yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yang terbagi menjadi beberapa kriteria, yaitu pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dan pihak dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka, serta sepuluh masyarakat di Kabupaten Bangka.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini merujuk pada hasil wawancara dan pengamatan langsung peneliti mengenai inovasi Pelayanan Publik berbasis android dan implikasinya terhadap masyarakat di Kabupaten Bangka, sedangkan, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, akses internet (artikel, media *online*), serta dokumen-dokumen publikasi dari lembaga-lembaga tertentu yang relevan.

Kemudian data yang sudah didapatkan di lapangan akan dianalisis peneliti dengan menggunakan tiga tahapan, yaitu: pertama, reduksi data yaitu tahapan memilih dan memilah data yang didapatkan dari hasil wawancara di lapangan yang dikelompokkan berdasarkan data yang dibutuhkan. Kedua, penyajian data yaitu peneliti menampilkan data secara sistematis yang sudah diolah, berupa table, matriks, *chart*, atau grafik dan sebagainya. Ketiga, penarikan kesimpulan yaitu tahap akhir yang dilakukan peneliti dalam menarik kesimpulan mengenai apa yang menjadi rumusan masalah dalam

penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan, karena negara atau pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar serta bertanggung jawab penuh terhadap penduduk dan warga negara dalam memberikan Pelayanan Publik yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Adapun terdapat penjelasan dari Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima, dan peranan Pemerintah Daerah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atau barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Tempat Pelayanan Publik juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai penyedia Pelayanan Publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan agar pengguna layanan tidak merasa sempit dalam ruangan (Panjaitan, Dewi, & Angelia, 2019), sehingga Pelayanan Publik bisa lebih maksimal, dengan demikian tentunya dalam memenuhi kebutuhan dasar dan terciptanya kepuasan masyarakat, Pemerintah tidak hanya sekedar melayani begitu saja tetapi juga membutuhkan kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan dan semakin maju.

Meningkatkan pelayanan masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan Pelayanan Publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan Pelayanan Publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan (Kurniawan, 2017)

Era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin maju dan dapat dijadikan sebagai solusi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan public. Permenpan RB No.31 Tahun 2004 dalam (Muslim, 2017) inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan memodifikasi dari yang sudah ada.

A. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka.

Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia saat ini sedang dalam proses transformasi dari tradisional ke modern salah satunya adalah inovasi. (Muluk, 2008) berpendapat mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru, dan Pelayanan Publik di Kabupaten Bangka sudah mulai berinovasi. (Nur Fitriana, 2014) mengatakan bahwa dalam konteks Pelayanan Publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan / kreativitas / ciptaan baru dalam Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan pernyataan dari bapak Nico Saputra selaku kasih pengelolaan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa mereka sudah mulai online sejak tahun 2016. Hal itu dibuktikan dengan adanya peluncuran aplikasi yang tersedia pada *playstore* yang juga dapat diunduh melalui android. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil siap dalam mengikuti perkembangan dunia teknologi dengan menciptakan inovasi. Inovasi dibutuhkan untuk kemudahan bagi penikmat Pelayanan Publik, yang juga mempunyai tujuan terhadap kepekaan dan cepat

merespon yang menjadi harapan masyarakat. Salah satu inovasi yang berhasil diciptakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, yang disampaikan oleh Bapak Nico yaitu, inovasi layanan BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta). Pada tahun 2017/2018, inovasi BANGMUDA masuk dalam top 99 inovasi Pelayanan Publik dari *Sinovic* yang diselenggarakan oleh KEMENPAN.

Inovasi BANGMUDA ini hadir untuk memberi kemudahan masyarakat dalam urusan mengenai akta lahir dan akta mati, serta administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui *web* www.pesonadukcapil.bangka.go.id. Masyarakat yang telah melahirkan, dokumennya sudah siap dan bisa langsung diurus dirumah sakit atau puskesmas dimana masyarakat melahirkan dengan tempo waktu 3 hari akta lahir itu sudah selesai dan dalam pengurusan akta kematian juga sudah bisa diurus di kantor kelurahan Kabupaten Bangka. Sedangkan untuk urusan administrasi kependudukan, jika terdapat masyarakat yang menikah dan ingin mengurus KK tentunya harus membawa dua KK (KK orangtua pria dan KK orangtua wanita) nanti akan dikembalikan 3 KK (KK pengantin dan dua KK orangtua) dan sepaket dengan KTP baru. Dengan adanya inovasi BANGMUDA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka telah dijadikan sebagai contoh untuk daerah-daerah yang lain mengenai inovasi Pelayanan Publik. Hal ini tentunya menjadi kebanggaan dan salah satu wujud keberhasilan dari Dindukcapil dalam berinovasi dibidang pelayanan. (Kurniawan, 2017) Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler.

Selain itu, pada tanggal 26 Januari tahun 2018, Dinas Kesehatan berhasil menciptakan inovasi berupa aplikasi berbasis *web* <http://sidora.bangka.go.id> secara *online* yang dinamakan RANSEL SI DORA (Rangkul Calon Pendor, Stok Darah Terintegrasi Dalam Aplikasi Donor Darah). Inovasi ini masuk dalam top 99 inovasi atau masuk dalam 45 inovasi terbaik Pelayanan Publik seluruh Indonesia pada tahun 2019. Inisiatif SI DORA ini bermula dari keprihatinan Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka terhadap maraknya pencarian darah yang seringkali *diupdate* melalui akun media sosial terutama *difacebook*. Oleh sebab itu, inovasi SI DORA ini hadir untuk membantu seluruh lapisan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai ketersediaan bagi pendonor darah dan yang membutuhkan darah. RANSEL SI DORA sampai sekarang masih digunakan, karena dengan adanya inovasi tersebut memberi kemudahan bagi pihak instansi dan masyarakat selaku yang membutuhkan darah, serta selaku pendonor darah.

Sejak adanya inovasi SI DORA, masyarakat tidak perlu datang lagi ke PMI (Palang Merah Indonesia) atau UTDRS Depati Bahrin Kabupaten Bangka. Masyarakat dapat langsung mengakses *web* yang tersedia untuk mendapatkan informasi mengenai stok darah dan dapat langsung mendaftarkan diri secara *online* bagi pendonor darah serta bagi masyarakat yang nantinya akan mendonorkan darah akan mendapatkan notifikasi SMS pemberitahuan dari admin mengenai kapan akan mendonorkan darah. Keberhasilan inovasi ini, Pemerintah Kabupaten Bangka, provinsi kepulauan Bangka Belitung menerima kucuran dana sebesar Rp 8,5 miliar dari Pemerintah pusat karena dianggap berhasil dalam mengembangkan pelayanan melalui aplikasi ketersediaan darah “RANSEL SI DORA” yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka juga dalam upaya meningkatkan mutu Pelayanan Publik, selain “RANSEL SI DORA” Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka juga memberikan pelayanan lainnya dengan memperhatikan pelayanan dikalangan para lansia(lanjut usia). Inovasi “Ojek Lansia” merupakan ide dari Puskesmas Penagan,

Mendobarat. Tujuan dengan adanya inovasi ini, dapat memberdayakan kader Posyandu setempat menjadi para „*driver*“ bagi para lansia yang memiliki kesulitan akses ke Posyandu lansia dan juga karena rendahnya kunjungan lansia ke Posyandu.

B. Implikasi Pelayanan Publik berbasis android di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka.

Teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat urban, dimana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar dari Pelayanan Publik yang efektif dan efisien. Pada prinsipnya, setiap Pelayanan Publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut Abidin dalam (Musdalipa dkk, 2017) penyelenggara Pelayanan Publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen.

Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakatnya semakin baik. Menurut Kotler dan Keller dalam (Negara, 2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan atau organisasi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Adapun implikasi positif dan implikasi negatif dari inovasi Pelayanan Publik yang berbasis android terhadap kehidupan masyarakat yaitu:

1. Implikasi Positif

a. Prosedur Pelayanan

Setiap penyelenggara Pelayanan Publik, tentunya setiap instansi/birokrasi memiliki prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan sebuah pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka telah memberikan kemudahan dan meringkas tahapan prosedur kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengurus dimana dan kapan saja dengan mengisi formulir dengan mengakses *web* www.pesonadukcapil.bangka.go.id dan <http://sidora.bangka.go.id> melalui android masing-masing.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan dapat dimaksimalkan secara cepat dan ringkas mungkin. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, adanya pelayanan *online* berbasis android ini memberikan kejelasan waktu dengan estimasi waktu 3-4 hari.

c. Estimasi Biaya

Urusan administrasi terkadang juga menjadi beban tersendiri bagi masyarakat, baik biaya pelayanan maupun biaya perjalanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan adanya pelayanan *online* ini dapat mengurangi beban biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, seperti biaya perjalanan dan juga dapat menghindari dari kebiasaan membayar calo.

2. Implikasi Negatif

a. Kurangnya Sosialisasi.

Komunikasi dapat dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat, untuk memberikan informasi mengenai perubahan-perubahan sistem pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa masih rendahnya sosialisasi, hal ini ditandai dengan

banyaknya masyarakat yang masih belum mengetahui adanya pelayanan *online* yang diciptakan oleh sebuah instansi yang hanya memberikan informasi sebatas baliho/spanduk.

b. Partisipasi Masyarakat Kurang.

Penyusunan standar Pelayanan Publik yang baik untuk masyarakat, dibutuhkan adanya partisipasi dari warga masyarakat yang dapat dijadikan tolak ukur kualitas Pelayanan Publik, sehingga instansi dapat mengetahui keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara bahwa partisipasi masyarakat masih kurang, baik sistem *offline* ataupun *online* masyarakat kurang merespon atas perubahan sistem dikarenakan adanya budaya malas.

c. Pembatasan Berkas.

Pelayanan *online* ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan, tetapi dengan adanya digitalisasi pelayanan saat ini membuat instansi tersebut memberi batasan kuota dalam pengiriman berkas administrasi. Dalam kurun waktu satu bulan, instansi tersebut hanya bisa mengirim 10 berkas administarsi.

Berdasarkan penelitian ini dapat terlihat bahwa Pelayanan Publik berbasis android di Kabupaten Bangka sudah dipakai oleh masyarakat luas seperti halnya aplikasi BANGMUDA, SI DORA, dan ojek Lansia. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat juga lebih mudah dalam melakukan aktivitas publik yang diperlukan.

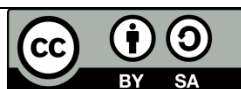
Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka sudah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menciptakan inovasi Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari inovasi Disdukcapil dengan inovasi “BANGMUDA” (Bangka Mudah Dapat Akta), inovasi ini diciptakan untuk memberi kemudahan untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya. Kemudian, Dinas Kesehatan menciptakan inovasi “RANSEL SI DORA” (Rangkul Calon Pendoror, Stok Darah Terintegrasi Dalam Aplikasi Donor Darah) dan “Ojek Lansia. “SI DORA” ini memberikan informasi stok darah yang tersedia secara *update* setiap hari, serta ketersediaan data pendonor yang siap donor, sedangkan “Ojek Lansia” ini diciptakan untuk memberikan kemudahan mobilisasi para lansia datang ke Posyandu khusus lansia untuk mengecek kesehatan. Adapun implikasi positif dan negatif dari adanya inovasi Pelayanan Publik berbasis android. Implikasi positif yaitu, (1) prosedur pelayanan, (2) waktu dan penyelesaian, (3) estimasi biaya. Sedangkan, implikasi negatif yaitu, (1) kurangnya sosialisasi, (2) partisipasi masyarakat kurang, serta (3) pembatasan berkas

Bibliography :

- Alih Aji Nugroho, Edy Sutrisno, Rima Ranintya Yusuf. (2020). *Optimalisasi layanan kesehatan melalui inovasi Pelayanan Publik proyek perubahan pelatihan kepemimpinan*. 1(1), 26–38. Retrieved from <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Kadiwano, Yuliana. (2020). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (Simpelmas)*. 14(1), 9–20.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2017). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Kuswati, Ratna Eka. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul*. Negeri Yogyakarta.

- Lijan Poltak Sinambella. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jawa Tengah: Bayumedia Publising.
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Musdalipa. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Goa*. Unismuh Makassar.
- Muslim. (2017). *inovasi Pelayanan Publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan laporan gangguan kamtibmas*. Jember.
- Negara. (2017). *Pelayanan Publik pada kecamatan enggal kota bandar lampung*.
- Nur Fitriana, Diah. (2014). *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddfull.pdf>
- Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala, & Angelia, Nina. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Poltak, Sinambella Lijan. (2018). *Revormasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Sedarmayati. (2013). *Reformasi Administrasi Publik , Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: PT. Refika Aditama.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

