
ARTICLE

Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Sistem Basis Data Kependudukan Jaminan Kesehatan (SIBADAKJASA) di Kota Bandar Lampung

Angela Gabriela Situmorang^{1*}, Devi Yulianti², Dodi Faedlulloh³

^{1,2,3}. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

How to cite: Situmorang, A.G., Yulianti, D., Faedlulloh., (2021) Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Sistem Basis Data Kependudukan Jaminan Kesehatan (SIBADAKJASA) di Kota Bandar Lampung. *Administrativa* (3) 3

Article History

Received: 30 April 2021

Accepted: 1 Juni 2021

Keywords:

Innovation,
SIBADAKJASA,
System,
Typology.

Kata Kunci:

Inovasi,
SIBADAKJASA,
Sistem,
Tipologi

ABSTRACT

Bring innovation in the implementation of public services is one of the ways that can be taken in seeking to improve the quality of public services. As an activity that contains the value of renewal, innovation can be a solution to problems and stagnation in the implementation of public services. The purpose of this study is to analyze SIBADAKJASA as further innovation in the implementation of free health care program (P2KM) in Bandar Lampung. The focus of this study is analyzing SIBADAKJASA as a system that contains three basic parts; input, process, output, and also determine the typology of SIBADAKJASA innovation. This research method uses qualitative research, types of data collected are primary and secondary data, data collection using documentation techniques, observations, and interviews. The results obtained in this study indicate that the innovation activities through SIBADAKJASA have succeeded in being a solution to the problems found in the implementation of P2KM but the innovation activities carried out have not been maximized proven that until now that nothing significant development in the implementation and use of SIBADAKJASA as an innovation. Management innovation is a typology or classification of SIBADAKJASA innovation.

ABSTRAK

Menghadirkan inovasi pada pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Sebagai suatu kegiatan yang memuat nilai kebaruan, inovasi dapat menjadi solusi untuk permasalahan maupun stagnansi yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis SIBADAKJASA yang merupakan inovasi lanjutan dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yakni menganalisis SIBADAKJASA sebagai sebuah sistem yang terdiri dari tiga bagian dasar yakni input, proses dan output serta menentukan tipologi inovasi pada SIBADAKJASA. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder yang mana pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan inovasi yang

* Corresponding Author

Email : angelasitumorang02@gmail.com

dilakukan melalui SIBADAKJASA telah berhasil menjadi solusi atas permasalahan yang ditemukan pada pelaksanaan P2KM namun kegiatan inovasi yang dilaksanakan belum maksimal dibuktikan hingga saat ini belum terdapat perkembangan yang signifikan pada pelaksanaan dan pemanfaatan SIBADAKJASA sebagai sebuah inovasi, adapun tipologi atau kecenderungan klasifikasi inovasi pada SIBADAKJASA yakni inovasi manajemen.

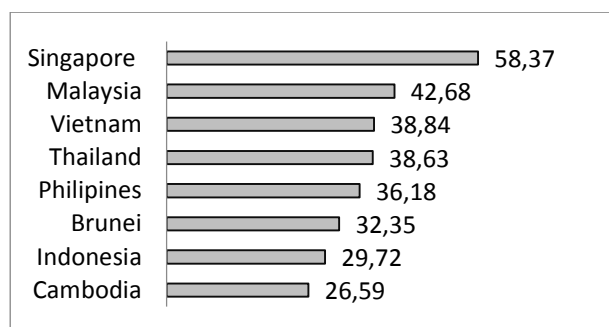
A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi membuat masyarakat menyadari hak dan kewajibannya bersamaan dengan tersebut maka tuntutan akan kualitas pelayanan juga meningkat sehingga fokus pelayanan tidak hanya melihat apa yang pemerintah lakukan namun juga melihat upaya apa yang pemerintah lakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut didukung karena pelayanan publik bersifat krusial sehingga kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan (Kusumasari, 2019).

Menghadirkan inovasi dalam pelayanan merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh dalam mengupayakan kualitas pelayanan (Andhika,2020). Henry dalam (Basri,2018) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi dan mengemukakan bahwa kemampuan untuk melakukan inovasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Hadirnya inovasi juga dapat menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik memiliki responsifitas dan berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Peran inovasi sangat penting dalam mendorong organisasi untuk dapat bergerak dinamis dan tidak statis dalam menjamin keberlangsungan organisasi tersebut untuk bertahan atau exist (Putu dkk, 2018).

Sejak tahun 2011 , isu inovasi dalam sektor publik lebih ke arah ditetapkannya ICT (*Information and Communication Technology*) namun di Indonesia sendiri hal tersebut masih jarang dilakukan (Putu dkk, 2018) meskipun seiring berjalannya waktu kini praktik inovasi di Indonesia telah identik dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas administrasi publik yang dibuktikan dengan munculnya berbagai bentuk inovasi berbasis teknologi informasi yang dikenal dengan konsep e-government (Eprilianto,2019) namun hal tersebut belum memberikan sumbangsih yang cukup besar dalam pelaksanaan inovasi. Hal tersebut dapat dilihat dari ketertinggalan Indonesia dari negara-negara di Asia Tenggara dalam perkembangan maupun penerapan inovasi. Melalui pengukuran inovasi tingkat dunia “Global Innovation Index” yang dikeluarkan oleh Insead Institute pada tahun 2019, Indonesia menempati urutan 85 dari 129 negara di dunia dan urutan ke 7 dari 8 negara di Asia Tenggara (Arif, 2019).

Gambar 1. Global Innovation Index 2019 (Zona Asia Tenggara)



Sumber: Laporan Tahunan Global Innovation Index 2019 oleh Insead Institute

Urgensi pelaksanaan inovasi pada sektor publik di Indonesia telah diresponi pemerintah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang mendorong pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan kesehatan gratis atau (P2KM) merupakan salah satu pelaksanaan inovasi pada pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandar Lampung, melalui program ini masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan gratis kelas III hanya dengan membawa KTP dan KK domisili Kota Bandar Lampung (Dian, 2020). Sejak tahun 2014, pelaksanaan P2KM telah dinyatakan tepat sasaran (Hutagalung & Hermawan, 2018) namun kemudahan persyaratan dalam mengakses program ini membuat ketepatan-sasaran program menjadi rentan hal ini didukung pula pada tahun 2014-2017 dimana tidak semua masyarakat memiliki KTP elektronik dan masih terdapat masyarakat yang memiliki lebih dari satu KTP, di sisi lain ketidakmampuan puskesmas maupun rumah sakit melakukan verifikasi KTP dan KK yang dibawa oleh masyarakat saat hendak mengakses P2KM menjadi faktor pendukung lain rendahnya ketepatan-sasaran pada pelaksanaan P2KM. Melalui wawancara peneliti dengan Ibu Yeni selaku Kepala Bidang Sosial BAPPEDA Kota Bandar Lampung, terdapat juga temuan dimana terdapat masyarakat dari luar daerah Bandar Lampung yang memanfaatkan P2KM dan disisi lain setiap tahunnya terjadi peningkatan anggaran P2KM. Permasalahan-permasalahan yang didapati tersebut kemudian menjadi indikasi bahwa ketepatan-sasaran pelaksanaan P2KM masih belum maksimal.

Melalui temuan tersebut serta dalam upaya memaksimalkan pelayanan prima (cepat, tepat dan akurat) maka pemerintah melalui Badan Perencanaan Kota Bandar Lampung membuat suatu inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat menjadi solusi dari permasalahan tersebut yaitu Sistem Basis Data Kependudukan Jaminan Kesehatan (SIBADAKJASA).

SIBADAKJASA merupakan sebuah sistem aplikasi berbasis teknologi informasi secara online yang memanfaatkan data kependudukan pada Disdukcapil sebagai data utama dalam memantapkan program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung dengan berbasis NIK. SIBADAKJASA mulai diterapkan pada tahun 2017 dengan 12 Puskesmas sebagai pilot project, adapun pihak yang terlibat dalam inovasi ini yakni Bappeda Kota Bandar Lampung sebagai koordinator (Operator Admin Center), Disdukcapil sebagai Operator Data Kependudukan, Dinas Kesehatan sebagai verifikasi P2KM, dan Puskesmas/Rumah Sakit sebagai Operator Sub Admin. Sistem ini memuat data-data yang dikategorikan menjadi data master yang berisi jenis puskesmas/rumah sakit, master data puskesmas/rumah sakit, data penyakit dan daftar pengguna P2KM. Saat ini terdapat 219 instansi kesehatan yang ada di Kota Bandar Lampung yang telah menerapkan SIBADAKJASA dalam mendukung

ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis melalui aplikasi SIBADAKJASA (Bidang Sosial Bappeda Kota Bandar Lampung, 2018)

Inovasi yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi dalam SIBADAKJASA juga merupakan ciri dari penerapan sistem informasi manajemen yakni dimana terdapat suatu pengendalian internal yang dilakukan secara terorganisir dengan membentuk sistem perencanaan antara manusia dengan teknologi sebagai alternatif dalam pemecahan suatu masalah Nugroho dalam (Sudirman dkk, 2020). Sistem informasi dalam sektor kesehatan menjadi hal yang penting untuk diterapkan, WHO (2011) menyatakan bahwa sistem informasi kesehatan merupakan salah satu dari enam komponen utama atau “building block” dalam sistem kesehatan di suatu negara. SIBADAKJASA merupakan representasi dari sistem informasi yang diterapkan pada sektor publik dalam pelayanan kesehatan. Hal tersebut menarik untuk dikaji sehingga penulis melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik dengan menganalisis tipologi dalam sebuah inovasi dan bagaimana inovasi tersebut di deskripsikan sebagai sebuah sistem yang memuat tiga bagian dasar, diantaranya input (masukan), proses, dan output (keluaran).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Inovasi

Inovasi merupakan sebuah konsep yang kompleks juga mempunyai proses dimana ide-ide baru, objek dan praktek diciptakan, dikembangkan dan diciptakan kembali (Andhika, 2020). Hingga saat ini tidak ada definisi inovasi yang diterima secara universal, namun sebagian ahli setuju bahwa melibatkan generasi dan realisasi ide-ide baru sehingga inovasi.

Tipologi Inovasi

Terdapat tiga hal utama mengapa tipologi penting untuk dianalisis dalam pelaksanaan inovasi di sektor publik (Chen dkk, 2019). Pertama, selama ini klasifikasi inovasi sebagian besar berasal dari sektor publik sehingga seringkali mengabaikan pencapaian terhadap nilai publik. Kedua, terjadinya tumpang tindih antar berbagai jenis inovasi yang dilaksanakan pada sektor publik hal tersebut dikarenakan tidak ada kriteria yang jelas secara menyeluruh untuk mengklasifikasikan tipologi atau kecenderungan inovasi pada sektor publik. Ketiga, dengan mengetahui tipologi inovasi mendorong terciptanya inisiatif inovasi di masa yang akan datang. Untuk itu Jiyao, Chen, dan Monhabir (2019) mengembangkan sebuah tipologi inovasi pelayanan publik yang berfokus pada pencapaian nilai publik untuk mengatasi permasalahan klasifikasi inovasi dalam sektor publik dengan mengkombinasikan antara “fokus inovasi” dan “lokus inovasi”.

Adapun fokus inovasi yang ditetapkan yakni strategi, kapasitas dan operasi sedangkan, jenis inovasi yang dikembangkan melalui lokus inovasi dibagi menjadi dua bagian yakni lokus internal sebuah organisasi yang terdiri atas inovasi misi, inovasi manajemen, inovasi pelayanan sedangkan, jenis inovasi berdasarkan lokus eksternal terdiri atas inovasi kebijakan, inovasi kemitraan dan inovasi yang berasal dari warga negara.

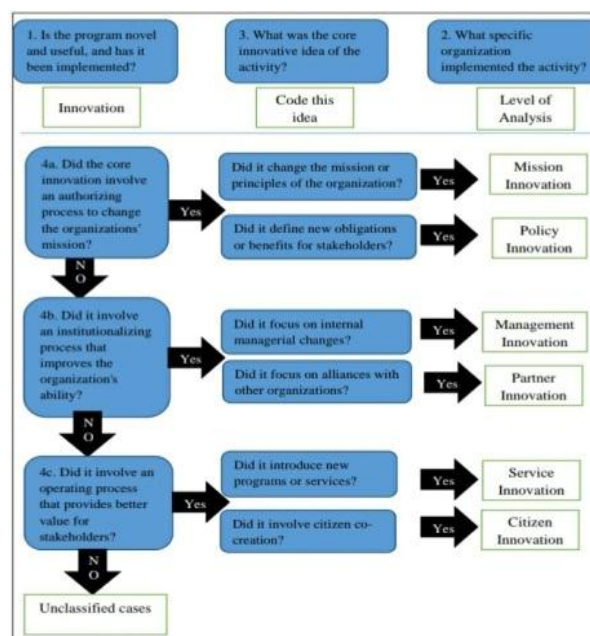
Tabel 1. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

		Innovation Locus	
		Internal	External
Innovation Focus	Strategy	Mission Innovation	Policy Innovation
	Capacity	Management Innovation	Partner Innovation
	Operation	Service Innovation	Citizen Innovation

Sumber: Chen, dkk (2019)

Untuk menganalisis tipologi inovasi publik tersebut terdapat petunjuk yang disebut juga sebagai *Roadmap For Classifying Public Sector Innovation* digunakan untuk menentukan klasifikasi tipologi inovasi:

Gambar 2. *Roadmap for Classifying Public Sector Innovation*



Sumber: Chen, dkk (2019)

Chen, Walker dan Sahwney kemudian menguraikan Roadmap tersebut dalam Coding Protocol yang memuat beberapa pertanyaan. Adapun pertanyaan yang termuat dalam Coding Protocol, diantaranya sebagai berikut:

1. *Was the activity an innovation?*
2. *What specific organization implemented the activity?*
3. *What was the core novelty?*
4. a) *Did the core innovation involve an authorizing process that politicians and civil servants engage in to balance the needs of various stakeholders to define the organization's mission and its embodiment of benefits and obligations to stakeholders?*
b) *Did the core innovation involve an institutionalizing process that improves the organization's ability to deliver public value to its stakeholders?*
c) *Did the core innovation involve an operating process that an organization concretely provides better public value to its stakeholders?*

Konsep Sistem

Secara umum sistem dipahami sebagai suatu komponen dimana di dalamnya terdapat sub-sub komponen yang saling terkait satu sama lain, sub komponen atau yang disebut dengan sub-sistem itu kemudian bekerjasama untuk satu tujuan yang sama (Sudirman, 2020).

Gambar 3. Sistem



Sumber: Tiga Bagian dasar dalam sistem (Nafiudin,2019)

Sistem dibagi dalam tiga bagian dasar diantaranya yakni input, proses, dan output (Nafiudin,2019). Secara sederhana, pemahaman terhadap tiga bagian dasar tersebut adalah:

1. Input atau masukan mengandung semua elemen yang masuk ke dalam sistem.
2. Proses, meliputi semua elemen yang diperlukan untuk mengkonfersikan atau mentransformasikan input ke output yang terkandung dalam proses.
3. Output atau keluaran, adalah produk-produk akhir atau konsekuensi yang terjadi dari suatu sistem.

Pendefensian sistem juga dapat dijelaskan melalui dua pendekatan, salah satunya adalah pendekatan yang menekankan pada elemen dan komponen sistem yang mana pada intinya pemahaman terhadap sistem dengan pendekatan yang menekankan pada elemen ini dapat dilihat dari beberapa kata kuncinya, yakni:

1. Adanya elemen (bagian/komponen)
2. Adanya interaksi (hubungan)
3. Terintegrasi (memiliki satu-kesatuan)
4. Adanya tujuan (*goal/objective*)

C. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplorasi fenomena inovasi dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan SIBADAKJASA sebagai sebuah sistem yang terdiri atas input, proses dan

4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia staf tentang pengoperasian sistem yang dibangun dan pembentukan data base melalui pelatihan dan pendampingan sehingga diharapkan pada masa mendatang dapat mandiri dalam pengelolaan dan pengembangan sistem.

Pemanfaatan teknologi pada organisasi publik dalam hal ini yakni pada kerja pemerintah dapat diamati dengan adanya pergeseran cara kerja dari manual seperti pencatatan administrasi dengan tulis tangan, membutuhkan banyak personil untuk menyelesaikan suatu tugas sehingga membutuhkan banyak personil untuk menyelesaikan suatu tugas sehingga membutuhkan jangka waktu yang lebih lama yang dapat berdampak pada pekerjaan lainnya sehingga kerap kali terjadi pemborosan proses dan sumber daya namun kini cara kerja pemerintah dapat dilakukan lebih modern yakni dengan pemanfaatan sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan teknologi.

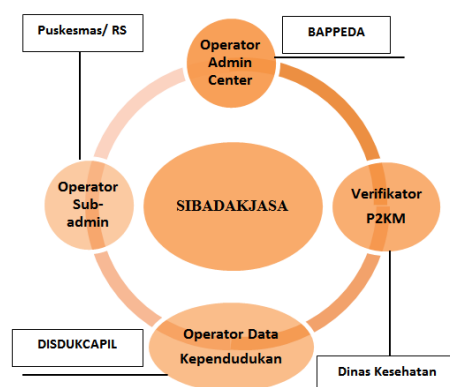
SIBADAKJASA merupakan salah satu upaya kerja pemerintah Kota Bandar Lampung khususnya dalam aspek pelayanan kesehatan yang dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi, dengan adanya sistem ini pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan lebih efektif daripada sebelumnya.

SIBADAKJASA sebagai Sistem

Secara sederhana pemahaman terhadap sistem adalah dimana terdapat beberapa sub komponen yang saling berkaitan satu sama lain dan berkerjasama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Seiring berkembangnya jaman yang ditandai dengan kemunculan teknologi informasi maka pelaksanaan sistem yang ada pada sektor publik juga berkembang menjadi sesuatu yang tidak hanya mengaitkan sub komponen yakni satu instansi dengan instansi lainnya namun juga melibatkan penggunaan teknologi informasi sebagai nara hubung (interface) dalam sebuah sistem yang dibangun. Adapun kerjasama yang dilaksanakan dalam suatu sistem tidak lagi dilaksanakan secara konvensional dimana dalam cara kerjanya masih manual namun turut melibatkan teknologi informasi, hal tersebut dilakukan agar dalam pelaksanaan tugas dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi ciri pelaksanaan inovasi dikarenakan hal tersebut dapat dilihat sebagai upaya instansi dalam melakukan penyesuaian dengan perkembangan jaman yang ada. SIBADAKJASA merupakan sistem berbasis data yang diciptakan untuk pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung yang juga merupakan sistem yang telah memanfaatkan teknologi informasi. Melalui pendefinisian dan pendekatan elemen pada sebuah sistem maka SIBADAKJASA telah memenuhi poin-poin sebagai sebuah sistem yang ditandai dengan terdapatnya pelaksanaan tiga bagian dasar dalam sistem (input, proses dan output), juga terdapat elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang mana hal ini merupakan bagian inti dari pendekatan elemen dalam sebuah sistem. Berikut gambaran hubungan antar elemen yang berkaitan satu sama lain:

Gambar. 5 Pihak yang terlibat dalam SIBADAKJASA



Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Namun di sisi lain jika dilihat dari segi inovasi yang dilakukan melalui sebuah sistem maka pelaksanaan SIBADAKJASA sebagai sebuah inovasi masih belum maksimal.

Kegiatan inovasi dipahami sebagai internalisasi ide atau gagasan baru dalam cara kerja, pemahaman tersebut seharusnya tidak berhenti sampai hanya pada tahap internalisasi namun juga mencakup kegiatan evaluasi dari pelaksanaan yang dilakukan terus menerus (Andhika, 2020). Terus menerus berarti berkelanjutan tidak berhenti hanya sampai pada tahap implementasi awal saja. Dalam pelaksanaan bagian dasar sebuah sistem pada SIBADAKJASA, keberlanjutan kegiatan sebagai sebuah inovasi masih belum maksimal dikarenakan dalam pelaksanaan SIBADAKJASA yang secara respon masih tetap “birokratis) hal ini dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaannya (yang juga sebagai inovasi) sejak tahun 2017 tidak ada perkembangan yang signifikan dalam pengembangan SIBADAKJASA dan pelaksanaan kegiatan yang cenderung stagnan mulai dari input, proses dan output.

Input SIBADAKJASA

Dalam pelaksanaannya, SIBADAKJASA diatur dalam surat keputusan yang dikeluarkan oleh Walikota Bandar Lampung sejak tahun 2018 setelah sebelumnya implementasi SIBADAKJASA sebagai pilot project dianggap berhasil dalam memantapkan pelaksanaan P2KM pada 18 puskesmas di Kota Bandar Lampung. Kebijakan yang dikeluarkan Walikota Bandar Lampung memuat beberapa hal di dalamnya yakni sumberdaya aparatur dalam SIBADAKJASA yang terdiri dari empat instansi yang saling berkaitan dalam pelaksanaan sistem (BAPPEDA Kota Bandar Lampung sebagai operator admin center, Dinas Kesehatan sebagai verifikator P2KM, Disdukcapil sebagai operator data kependudukan, dan Puskesmas. RS sebagai Operator Admin Center) serta terdapat Tim Pengelola SIBADAKJASA yang terdiri dari beberapa instansi atau Operator Perangkat Daerah (OPD) yang dikelompokkan menjadi beberapa bidang di dalamnya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kegunaan dari terobosan maupun inovasi yang ditawarkan melalui kebijakan tidak terlepas dari pelaksanaannya atau yang disebut juga sebagai proses dalam sebuah sistem, pelaksanaan kebijakan mencakup unsur inti didalamnya salah satunya yakni alokasi sumberdaya yang memuat pendistribusian anggaran dan sumberdaya manusia sebagai implementator dari kebijakan (Jann dan Wegrich dalam Ramdhani & Ramdhani, 2017). Untuk itu maka unsur inti dalam pelaksanaan kebijakan tersebut menjadi bagian dari input atau masukan yang perlu diperhatikan guna memaksimalkan kerja pada tahap proses dalam sebuah sistem.

Input sebagai langkah pertama dalam bagian dasar sistem penting untuk diperhatikan karena memaksimalkan setiap komponen yang terdapat pada input dapat menjadi pendorong dalam pelaksanaan proses dan pencapaian output yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Pengoptimalan komponen yang terdapat pada input SIBADAKJASA masih belum maksimal hal ini dapat dari pelaksanaan unsur inti, diantaranya:

1. Pertama, mengenai sumber daya manusia sebagai implementator:

Sumber daya salah satunya yakni sumber daya manusia yang disebut sebagai aset dalam organisasi juga menjadi motorik utama dalam menggerakkan aktivitas organisasi. Selaras dengan hal tersebut maka keberhasilan suatu organisasi dalam aktivitasnya juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya (Bukit dkk, 2017). OPD yang terlibat dapat dimaknai sebagai upaya efisiensi atau pemanfaatan sumber daya aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik namun disisi lain penetapan sumber daya manusia yang langsung ditetapkan oleh Walikota Bandar Lampung memungkinkan kualitas sumberdaya manusia yang tercakup sebagai tim pengelola SIBADAKJASA belum terverifikasi kompetensinya dalam mengembangkan atau melaksanakan aktivitas inovasi. Melalui wawancara penulis dengan Operator Admin Center SIBADAKJASA, pemahaman terhadap tujuan dari pemanfaatan OPD sebagai sumber daya manusia dalam Tim Pengelola SIBADAKJASA lebih berorientasi pada output yakni hasil evaluasi yang nantinya dapat digunakan oleh setiap OPD sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan pada surat keputusan Walikota Bandar Lampung tidak berjalan dengan maksimal.

2. Kedua, mengenai alokasi anggaran dalam pengembangan sistem SIBADAKJASA masih belum maksimal hal tersebut dapat terlihat pada aktivitas yang dilakukan mencerminkan distribusi anggaran yang ajeg setiap rahunnya hal ini selaras juga dengan tidak adanya perkembangan yang signifikan dalam pelaksanaan inovasi SIBADAKJASA yang telah dilaksanakan sejak tahun 2018 hingga saat ini. berdasarkan aktivitas yang dilakukan, pengalokasian anggaran terutama pada tahun 2019 dan 2020 tidak memiliki perbedaan aktivitas yang dilakukan adapun alokasi anggaran di dominasi untuk aktivitas rutin seperti pembayaran biaya perawatan sistem, pembagian reward bagi operator sub-admin SIBADAKJASA, penyusunan SK dan rapat FGD. Hal tersebut mencerminkan karakteristik organisasi publik yakni bersifat status quo sehingga jarang atau tidak menyukai perubahan bahkan dalam pelaksanaan kegiatan inovasi itu sendiri.

Pelaksanaan SIBADAKJASA juga tidak luput dari peran teknologi yakni pemanfaatan website. Website yang digunakan dalam SIBADAKJASA belum sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No.28/2006 yang mengatur bahwa domain untuk website resmi pemerintah baik pusat maupun daerah menggunakan domain go.id sedangkan SIBADAKJASA masih menggunakan domain .com. Melalui wawancara yang dilakukan peneliti dengan Operator Admin Center SIBADAKJASA, keterbatasan anggaran merupakan hal yang melatarbelakangi belum digantinya domain website tersebut. Hal tersebut dapat menimbulkan ambiguitas diakrenakan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi

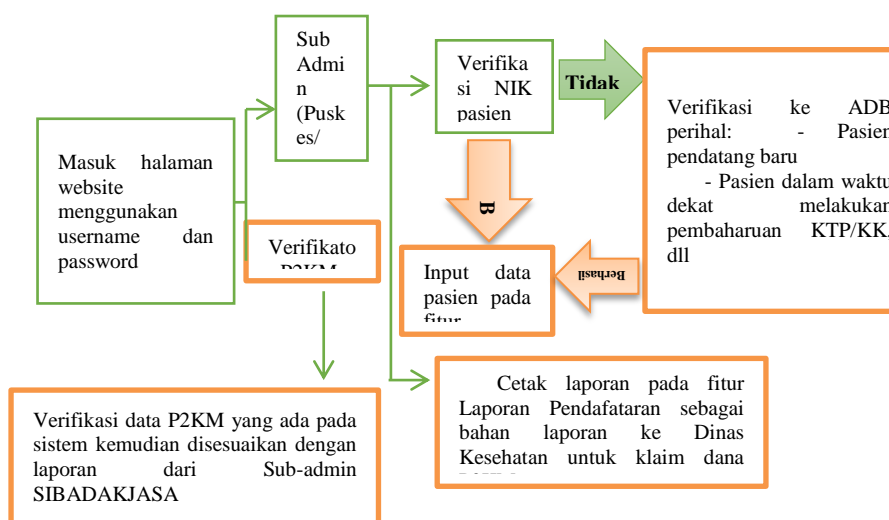
No.28/2006 telah diatur bahwa perubahan domain dapat dilakukan secara online melalui situs yang telah disediakan oleh Kominfo sendiri.

Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam aktivitas pemerintah selaras dengan hal tersebut pemanfaatan teknologi juga dapat menjadi karakteristik yang paling sederhana sebagai input (masukan) dalam inovasi (Andhika, 2020). Pemanfaatan teknologi pada saat yang sama harus didukung oleh komponen input lainnya seperti sumber daya, kebijakan, sarana dan prasarana dan komponen lainnya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan sebuah inovasi agar penggunaan anggaran tidak menjadi sia-sia. Sebagai bagian besar pertama dalam kerja sistem, pelaksanaan input penting untuk diperlihatkan hal ini dikarenakan tahapan input juga dimaksudkan sebagai langkah awal dalam kerja sistem. Perhatian pada setiap komponen yang termuat dalam input dapat menjadi faktor pendukung yang menentukan kualitas keberlanjutan tahapan kerja berikutnya. Pelaksanaan input dalam SIBADAKJASA masih belum maksimal hal tersebut disoroti peneliti melalui pelaksanaan dua komponen sebagai bagian inti dalam kebijakan yang merupakan salah satu komponen input dan juga merupakan alat yang dapat pemerintah gunakan untuk melakukan sebuah terobosan. Baik kebijakan itu sendiri maupun teknologi, setiap komponen input dalam sebuah sistem dapat menjadi faktor pendukung keberhasilan kerja sistem.

Proses SIBADAKJASA

Dalam tahapan proses sebagai bagian dari sebuah sistem (website) terdapat peran utama dari pihak yang saling terkait dalam sistem diantaranya yakni instansi kesehatan baik puskesmas maupun rumah sakit, dinas kesehatan dan DISDUKCAPIL. Adapun pelaksanaan peran pihak yang terlibat tersebut dapat dilihat melalui alur kegiatan berikut:

Gambar 6. Alur Kegiatan pada aplikasi SIBADAKJASA



Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Instansi kesehatan baik puskesmas maupun rumah sakit merupakan pihak inti dalam pengaplikasian SIBADAKJASA hal tersebut dikarenakan instansi kesehatan merupakan garda terdepan dalam pelaksanaan P2KM (pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat). Pelaksanaan tugas instansi kesehatan dalam P2KM sebelumnya dilakukan secara manual mulai dari pendaftaran hingga pembuatan laporan (dalam hal ini SIBADKJASA berperan dalam mengumpulkan data masyarakat yang mengakses P2KM, data tersebut kemudian

menjadi bagian dari bahan laporan setiap instansi kesehatan yang nantinya digunakan untuk klaim dana ke Dinas Kesehatan). Pelaksanaan tugas administratif secara manual membutuhkan waktu yang relatif lama dan berimplikasi pada pencatatan data yang tidak tertata, melalui SIBADAKJASA proses pelaksanaan pekerjaan sebelumnya yakni secara manual digantikan dengan pemanfaatan teknologi dan terwujudnya suatu sistem yang dapat digunakan dalam mendorong pelaksanaan P2KM.

Pada tahapan proses ini, selain kegiatan yang dilakukan pada sistem website juga terdapat kegiatan yang dilakukan dalam melaksanakan inovasi SIBADAKJASA. Adapun elemen-elemen kegiatan yang terdapat untuk mendukung kerja pelaksanaan sistem SIBADAKJASA, diantaranya:

1. SOP (Standar Operasional Prosedur): Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Bandar Lampung No. 900/225.SopBidSos/2019 Tanggal 4 Februari 2019, SIBADAKJASA telah memiliki standar operasional prosedur sebagai pedoman bagi para operator terutama pihak yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

2. Evaluasi Kegiatan:

Evaluasi dilakukan tiap triwulan oleh Tim SIBADAKJASA, hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan aplikasi SIBADAKJASA kemudian menjadi acuan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem yang saat ini sedang digunakan, sedangkan hasil evaluasi yakni output dari SIBADAKJASA dapat digunakan oleh Operator Perangkat Daerah (OPD) terkait sebagai data pendukung untuk program yang akan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan setiap OPD.

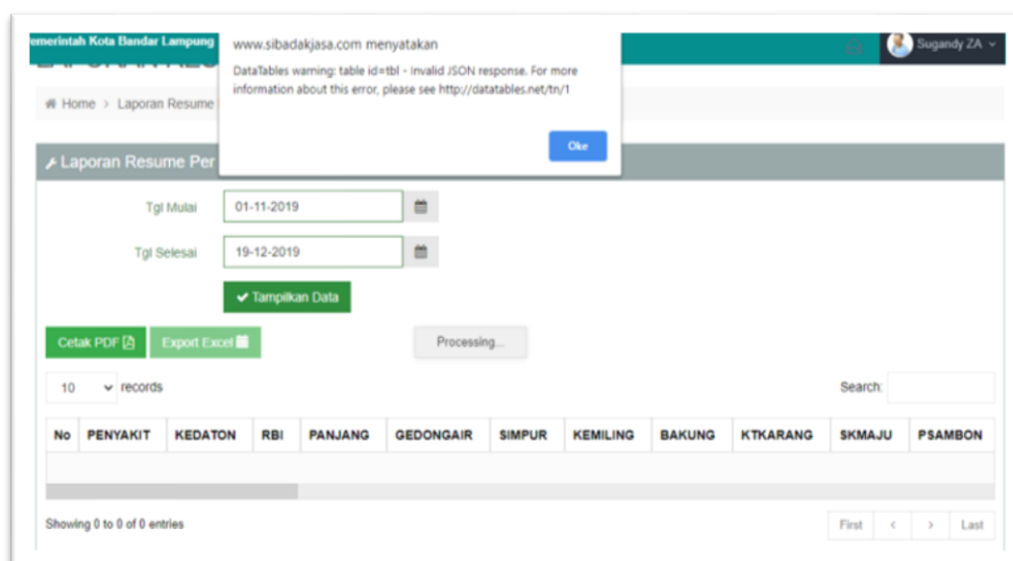
3. Perawatan Sistem:

Perawatan sistem atau yang disebut juga maintenance system merupakan aktivitas yang diperlukan untuk membuat sistem tersebut dapat berjalan dengan lancar baik dalam proses menyampaikan informasi dari satu sub-sistem ke sub-sistem lain juga dalam meminimalisir gangguan yang terjadi selama penggunaan sistem tersebut.

Perawatan sistem SIBADAKJASA merupakan tugas dari pengelola aplikasi yakni Bidang Sosial yang berperan sebagai Operator Admin Center, adapun perawatan sistem dilakukan oleh pihak ketiga namun menjang tanggung jawab Operator Admin Center.

Tahapan proses merupakan suatu tahapan dimana terdapat proses transformasi input menjadi output, maka kelancaran pada tahapan ini dapat menjadi faktor pendukung keberhasilan kerja sistem. Adapun dalam proses pada kegiatan SIBADAKJASA masih ditemukan kendala yakni terjadinya server down dan error.

Gambar 7. Tampilan SIBADAKJASA saat Mengalami Error atau Down



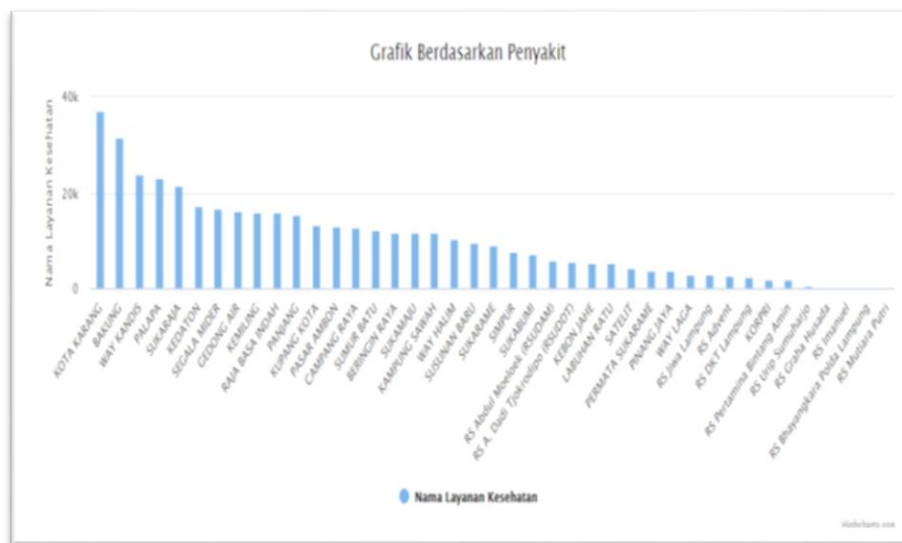
Sumber: Website SIBADAKJASA, diakses peneliti pada 16 Februari 2021

Server down atau error menjadi salah satu kekurangan dari penggunaan teknologi yang tidak dapat diprediksi, namun permasalahan tersebut harus ditanggapi dengan cepat karena keberhasilan pelaksanaan SIBADAKJASA tidak terlepas dari kebutuhan server yang berjalan lancar. Terjadinya error atau down pada server juga akan mempengaruhi kerja pengguna aplikasi SIBADAKJASA terutama bagi sub-admin yakni pihak yang bekerja di garda terdepan dalam melayani masyarakat yang ingin mengakses P2KM. Adanya gangguan pada server juga dapat menyebabkan tujuan utama dalam pelaksanaan SIBADAKJASA yakni mewujudkan ketepatan sasaran dalam pelayanan kesehatan gratis menjadi terhambat hal ini dikarenakan jika sistem yang ada sedang mengalami gangguan maka pada saat yang sama sub-admin yakni pengguna sistem tersebut tidak memiliki akses untuk dapat melakukan verifikasi pada sistem terkait persyaratan yang dibawa masyarakat untuk mengakses P2KM.

Menanggapi permasalahan tersebut, respon yang diberikan masih mengandung responsivitas yang bersifat birokratis. Hal tersebut dapat dilihat sepanjang 2019-2020 tidak terdapat upaya yang nyata sebagai solusi, juga tidak terdapat proses baru yang dilaksanakan mengingat inovasi adalah suatu kegiatan yang dinamis maka proses yang ada pada dua tahun terakhir dapat dikatakan belum optimal mengingat sifatnya yang bukan hanya sebagai sistem namun juga sebagai inovasi. Responsivitas birokratis ditandai juga dengan stagnansi dalam aktivitas kerja yang juga selaras dengan ciri dari organisasi publik yang dikenal pekat dengan karakter birokrasi yang enggan melakukan perubahan, takut mengambil resiko, statis, command and order (melaksanakan sesuatu yang harus diperintahkan terlebih dahulu). Hal tersebut dapat menjadi sebuah hambatan dalam kerja pemerintah bahkan hambatan birokrasi menjadi salah satu hambatan dalam menjalankan sebuah inovasi (Himam, 2016).

Output SIBADAKJASA

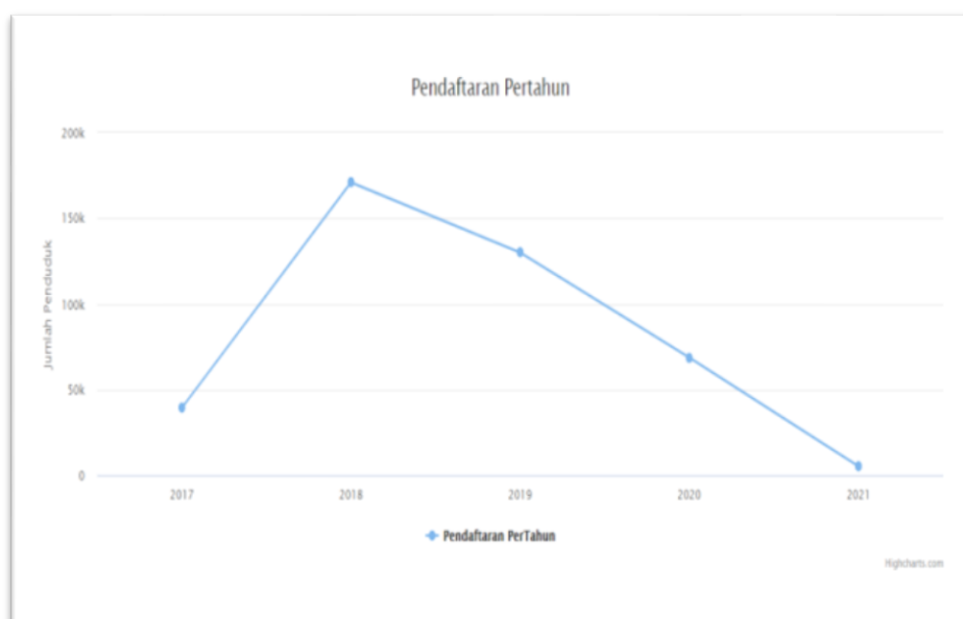
Pemanfaatan hasil laporan dan evaluasi untuk membuat penyusunan program kegiatan oleh OPD merupakan salah satu output yang diharapkan dan telah ditetapkan dalam dokumen Inovasi Pemerintah Kota Bandar Lampung 2017-2020. Sejak tahun 2017 hingga saat ini pemanfaatan output yang dihasilkan dari SIBADAKJASA masih digunakan sebagai data pendukung dalam program-program yang dilaksanakan oleh OPD, salah satu OPD yang menggunakan output SIBADAKJASA sebagai data pendukung dalam pelaksanaan program adalah Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.



Sumber: Website SIBADAKJASA, diakses pada 16 Februari 2021

3. Grafik akumulasi masyarakat yang mengakses P2KM, yakni grafik yang menggambarkan jumlah pendaftaran masyarakat yang menggunakan P2KM setiap tahunnya. Grafik ini bersumber dari akumulasi keseluruhan data pasien yang di input oleh sub-admin SIBADAKJASA yang terdapat pada setiap instansi kesehatan (puskesmas/rs) di Kota Bandar Lampung yang telah menggunakan SIBADAKJASA dalam melayani masyarakat yang berobat menggunakan P2KM.

Gambar 10. Akumulasi Masyarakat yang mengakses P2KM Tahun 2017-2021



Sumber: Website SIBADAKJASA, diakses pada 16 Februari 2021

Peran inovasi yang dapat dirasakan melalui SIBADAKJASA yakni terdapat sebuah sistem baru yang diciptakan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan data kependudukan yang ada, namun pelaksanaan inovasi seharusnya tidak dimaknai hanya dilakukan untuk menyelesaikan satu masalah karena bagian yang tidak kalah penting dari sebuah inovasi adalah penyebarannya atau yang disebut juga sebagai difusi inovasi (Irianto & Airlangga, 2020) maka untuk itu pelaksanaan inovasi perlu dimaknai sebagai budaya dalam sektor publik. Budaya inovasi berarti membiasakan diri untuk melakukan perubahan, membiasakan untuk selalu berinovasi dalam menjalankan tugas sehari-hari (Nurlia, 2016).

Pelaksanaan inovasi sebagai suatu budaya melalui SIBADAKJASA dapat dikatakan belum maksimal mengingat belum tercapainya salah satu output yang diharapkan dari pelaksanaan SIBADAKJASA.

Kendati demikian pelaksanaan SIBADAKJASA sebagai sebuah inovasi tidak dapat dikatakan gagal hal tersebut dikarenakan waktu pelaksanaannya yang masih dini, mengingat sebuah inovasi juga memerlukan investasi yang besar salah satu diantara investasi tersebut adalah waktu (Andhika, 2020). Waktu pelaksanaan yang masih dini juga dapat menjadi latar belakang ketidakmaksimalan OPD dalam pemanfaatan output SIBADAKJASA, disisi lain program kerja berbagai OPD berbeda dan telah memiliki acuannya masing-masing sehingga sulit untuk mengintegrasikan program kerja baru yang hanya berlandaskan output SIBADAKJASA.

Tipologi SIBADAKJASA

Inovasi lebih akrab dengan organisasi privat dibandingkan dengan organisasi publik sedangkan inovasi juga merupakan aspek yang penting dalam kehidupan organisasi publik. identiknya pelaksanaan inovasi dengan sektor privat bahkan membuat klasifikasi inovasi yang ada pada sektor publik sebagian besar berasal dari perspektif sektor swasta hal ini mengakibatkan klasifikasi inovasi pada sektor publik mengabaikan nilai publik dan sifat kolaboratifnya (Chen dkk, 2019).

Lebih jauh dalam menilai pelaksanaan inovasi pada sektor publik Chen, Walker dan Sawhney menyatakan bahwa beberapa tipologi yang dikembangkan di sektor publik tidak memiliki kriteria menyeluruh yang jelas untuk mengklasifikasikan inovasi, sehingga sering terjadinya tumpang tindih antara satu klasifikasi dengan klasifikasi inovasi lainnya. Maka Chen, Walker dan Sawhney (2019) menciptakan sebuah tipologi inovasi berdasarkan fokus inovasi dan lokus inovasi. Fokus inovasi terdiri atas tiga komponen yakni strategi, kapasitas, dan operasi, sedangkan lokus inovasi terdiri atas enam tipe inovasi diantaranya yakni, misi, kebijakan, manajemen, mitra, pelayanan dan masyarakat. Tipologi inovasi ini diklasifikasikan berdasarkan nilai publik dan dapat digunakan untuk menentukan inisiatif inovasi yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

Setiap upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan nilai publik yakni hasil yang diinginkan terkait dengan kualitas kehidupan masyarakat dapat dikategorikan sebagai sebuah inovasi karena penciptaan nilai publik (created public value) merupakan tujuan dari organisasi publik. Inovasi dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui SIBADAKJASA merupakan upaya yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sumberdata yang ada pada pemerintah khususnya sumber daya aparatur untuk mendorong pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis atau P2KM. Pemanfaatan teknologi informasi dan sumberdaya aparatur merujuk SIBADAKJASA memiliki kecenderungan atau tipologi inovasi manajemen.

Terdapat beberapa poin pertanyaan dalam Roadmap For Classifying Innovation in Public Sector oleh Chen, Walker, dan Sawhney (2019) yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan atau tipologi pada sebuah inovasi. Lebih rinci, roadmap tersebut kemudian diuraikan dalam Coding Protocol yang berupa kode dalam bentuk

pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengklasifikasi inovasi pada sektor publik. Coding Protocol tersebut kemudian peneliti gunakan untuk menganalisis tipologi inovasi SIBADAKJASA.

Tabel 2. *Coding Protocol for Classifying Public Sector Innovation*

No.	Coding Protocol	Keterangan
1.	<i>“Is the program novel and useful and has it been implemented?”</i> (Kebaharuan dan kegunaan)	Inovasi dapat diartikan sebagai pengembangan dan penerapan ide baru yang berguna. SIBADAKJASA merupakan pengembangan dari pelayanan kesehatan yang telah dilakukan sebelumnya yakni sebagai solusi atas permasalahan yang didapatkan pada program sebelumnya, adapun kebaruannya terdapat pada penggunaan cara baru yakni dengan pemanfaatan teknologi informasi dan data penduduk dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. SIBADAKJASA telah diterapkan mulai dari tahun 2017 hingga saat ini. adapun kegunaan dari sistem ini diantaranya: <ul style="list-style-type: none"> -Membantu pihak instansi kesehatan sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan gratis (P2KM) dalam pencatatan aktivitas P2KM -Sistem yang menyediakan rekam medis yang berguna bagi instansi kesehatan - Melalui sistem yang tersedia, pemerintah dapat memantau pelaksanaan P2KM setiap waktu - Tersedianya data kesehatan masyarakat yang terekam dalam sistem
2.	<i>What specific organization implemented the activity?</i> (Organisasi yang melaksanakan aktivitas inovasi)	Pelaksanaan aplikasi SIBADAKJASA ini dilakukan oleh empat instansi (Bappeda, Disdukcapil, Dinas Kesehatan, dan Puskesmas/ RS) yang terintegrasi dalam satu sistem yakni SIBADAKJASA. Sedangkan dalam kegiatannya sebagai sebuah sistem dari awal sampai akhir (<i>input</i> , proses, <i>output</i>) terdapat Tim Pengelola SIBADAKJASA yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Walikota Bandar Lampung
3.	<i>What was the core novelty?</i> (Inti Kebaharuan)	Adapun inti dari kebaharuan atau inovasi yang dilakukan yakni tersedianya suatu sistem dengan pemanfaatan teknologi informasi yang membantu baik masyarakat dalam mengakses suatu program pelayanan kesehatan gratis maupun pemerintah selaku pemberi program. Aktivitas baru yang dilakukan dalam inovasi ini adalah menggunakan teknologi yakni suatu sistem yang disebut SIBADAKJASA dalam menginput data pasien (masyarakat). Data pasien yang telah di input dalam sistem dapat digunakan lebih lanjut oleh pemerintah sebagai pertimbangan dalam menyusun anggaran.
4.	<i>Did the core innovation improve the organization's ability through internal new management practice, process, structure, or technique?</i> <i>If yes, then this was an example of management innovation.</i> (Apakah inti kegiatan inovasi meningkatkan)	Kegiatan yang dilakukan melalui SIBADAKJASA tidak mengubah misi pemerintah Kota Bandar Lampung namun justru mendorong perwujudan misi tersebut karena SIBADAKJASA dilaksanakan untuk memantapkan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dalam prosesnya pelaksanaan inovasi ini juga bermanfaat bagi peningkatan sumber daya manusia pada organisasi perangkat daerah (OPD) dan SDM lainnya. Beberapa manfaat pada peningkatan SDM aparatur dalam pelaksanaan SIBADAKJASA yakni: <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kualitas SDM Bappeda untuk terus menumbuhkan rencana pemikiran kolaborasi hak akses data kependudukan yang ada pada DISDUKCAPIL dengan server SIBADAKJASA -Peningkatan kualitas unsur kesehatan dalam memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakat - Peningkatan kualitas kinerja SDM DISDUKCAPIL dalam melaksanakan penataan data kependudukan.

kemampuan anggota organisasi melalui praktik atau teknik manajemen baru?)	
---	--

Sumber: Diolah peneliti (2021)

Dari uraian diatas dan penegasan pada tabel Coding Protocol poin 4, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SIBADAKJASA juga berperan dalam meningkatkan kemampuan SDM aparatur dalam pemanfaatan teknologi informasi yang tersedia maka inovasi ini merupakan kecenderungan atau tipologi inovasi manajemen hal tersebut juga selaras dengan dua dimensi bawaan (nature dimension) dalam inovasi manajemen, diantaranya:

- a. Dimensi teknologi, dimensi ini mencerminkan tentang kegunaan sistem informasi yang baru untuk memajukan atau mengefisiensikan pelaksanaan sebuah sistem.
- b. Dimensi administratif, dimensi ini mengadopsi struktur organisasi yang baru dan terdapat sistem manajemen yang membuat kinerja manajemen menjadi lebih efektif.

Secara sederhana dapat dipahami bahwa kedua dimensi di atas bermuara pada cara kerja organisasi yang lebih efisien dan efektif dengan menggunakan cara kerja baru baik melalui penggunaan sistem informasi dengan memanfaatkan teknologi dan membuat suatu struktur baru untuk kinerja yang lebih baik lagi. Efisien dapat dipahami sebagai suatu tindakan dalam mengupayakan pemanfaatan sumber daya yang ada dalam mencapai sebuah tujuan, sedangkan efektivitas berbicara tentang pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan.

Pemanfaatan teknologi internet berbasis website dalam hal ini yakni SIBADAKJASA pada sistem pelayanan kesehatan gratis (P2KM) berimplikasi pada terciptanya sistem informasi baru dalam pelayanan kesehatan dimana dalam pelaksanaannya turut mewujudkan pelembagaan suatu struktur baru yakni sebuah Tim Pengelola SIBADAKJASA. Pelembagaan struktur baru merupakan salah satu ciri khas dari inovasi manajemen, adapun Tim Pengelola SIBADAKJASA merupakan gabungan dari beberapa OPD atau dinas yang ada pada Badan Pemerintahan Kota Bandar Lampung dalam mendukung pelaksanaan P2KM melalui SIBADAKJASA.

Sejauh ini telah banyak pemerintah daerah yang melakukan berbagai inovasi terutama dalam pemanfaatan teknologi dalam upaya mendorong kinerja pemerintah menjadi lebih baik lagi hal ini dikarenakan penggunaan teknologi informasi dapat memudahkan suatu organisasi baik dalam pelaksanaan maupun pengawasan suatu program yang telah atau sedang dilakukan. Nilai efisiensi dan efektivitas dalam sebuah organisasi pada akhirnya melihat tentang bagaimana pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat tiga tujuan utama dalam pelaksanaan SIBADAKJASA, diantaranya (Dokumen: Inovasi Pemerintah Kota Bandar Lampung 2017-2020):

- a. Terbentuknya Tim SIBADAKJASA dengan keputusan walikota yang juga merupakan salah satu aspek input atau masukan dalam sistem tersebut.
- b. Termonitornya output pelayanan kesehatan oleh Walikota Bandar Lampung yakni jenis penyakit dan akumulasi masyarakat yang mengakses pelayanan kesehatan gratis perwilayah dalam jangka waktu tertentu; saat ini melalui SIBADAKJASA semua pihak yang terlibat dalam Tim SIBADAKJASA dapat mengawasi (melakukan monitoring), output dari pelaksanaan sistem ini yakni data tentang jenis penyakit dan akumulasi masyarakat masyarakat yang mengakses pelayanan gratis dapat dilihat setiap waktu.

c. Laporan dan hasil evaluasi SIBADAKJASA dapat dijadikan bahan selanjutnya untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menyusun program kegiatan pada perubahan tahun anggaran berikutnya, namun hingga saat ini hal tersebut belum terwujud. Adapun pemanfaatan data output SIBADAKJASA sejauh ini hanya digunakan sebagai data pendukung oleh Dinas Kesehatan hal tersebut dikarenakan OPD tersebut telah memiliki program tersendiri yang telah memiliki acuannya masing-masing. Pemanfaatan laporan dan evaluasi SIBADAKJASA yang belum dilakukan hingga saat ini juga dapat didukung oleh budaya refresif yakni pemanfaatan sumber daya jika sudah terjadi suatu masalah di lapangan.

Hadirnya sebuah inovasi erat dengan berbagai pembaharuan sebagai solusi dari permasalahan yang dihadapi misalnya stagnansi atau kemacetan yang terjadi dalam aktivitas organisasi, namun tidak menutup kemungkinan bahwa kemacetan juga dapat terjadi dalam pelaksanaan inovasi itu sendiri. Hal tersebut tidak terlepas dari pemaknaan atas kegiatan inovasi yang dilakukan. Mengingat pelaksanaan inovasi dalam organisasi bukan merupakan hal yang mudah maka dibutuhkan komitmen dari semua pihak yang terlibat. Komitmen dari seluruh pihak untuk dapat berpartisipasi aktif penting untuk mendukung perubahan yang dilakukan karena ketidakpedulian anggota organisasi dapat menjadi penyebab kegagalan terciptanya suatu inovasi, Rediono dan Ujianto dalam (Hidayah,2018). Keterlibatan aktif setiap pihak yang terlibat dalam Tim Pengelola SIBADAKJASA dapat menjadi salah satu jalan bagi pelaksanaan inovasi yang berkelanjutan sehingga dalam prosesnya tidak mengalami stagnansi atau kemacetan dan secara langsung dapat memenuhi tujuan yang ditetapkan di awal dari pembentukan SIBADAKJASA.

Pemanfaatan setiap sumber daya yang ada untuk tujuan yang ditetapkan adalah upaya untuk mewujudkan nilai efisiensi yang menjadi bagian dalam dimensi pada inovasi manajemen. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam pelayanan juga membuktikan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebab dalam proses pembuatan dan pelaksanaannya tidak mudah dan membutuhkan kemauan yang kuat dari pemerintah untuk dapat berkreasi (Zaenal:2018). Mengetahui klasifikasi dari inovasi yang dilakukan dapat membantu pemerintah dalam mengembangkan inovasi yang sedang dilaksanakan karena dengan mengetahui kecenderungan sebuah inovasi, pihak yang terlibat dapat lebih mudah untuk melakukan inisiatif dalam kegiatan inovasi sehingga setiap aksi yang diambil tidak menjadi tumpang tindih. Chen, Walker dan Sawhney (2019) menyatakan bahwa mengetahui inisiatif apa yang akan dilaksanakan dalam sebuah inovasi merupakan salah satu kegunaan dari tipologi inovasi.

E. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan SIBADAKJASA sebagai sebuah inovasi masih belum maksimal dapat dilihat dari kegiatannya yang juga sebagai sebuah sistem mulai dari input, proses, dan output. Pelaksanaan input yang masih belum optimal ditandai dengan alokasi sumberdaya yang belum berfokus pada pengembangan sistem sebagai sebuah inovasi, pada kegiatan tahapan proses juga dapat dilihat alokasi anggaran yang dilakukan ajeg setiap tahunnya sesuai dengan kegiatan yang dilakukan, disisi lain rendahnya penerapan budaya inovasi yang ditandai dengan responsivitas yang masih terkesan birokratis pada kegiatan tahap proses dan tujuan dalam output yang belum diwujudkan menjadi bukti bahwa SIBADAKJASA masih belum

maksimal sebagai sebuah inovasi. Adapun tipologi atau kecenderungan inovasi SIBADAKJASA merupakan tipologi inovasi manajemen.

Saran

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan, antara lain yakni perlu adanya pembaguan tugas yang jelas sesuai dengan bidang yang telah ditetapkan disertai laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas oleh tim pengelola SIBADAKJASA sehingga peran tim pengelola dapat dimaksimalkan dalam mendukung pengembangan inovasi SIBADAKJASA, disisi lain pengoptimalan pada tahapan input (masukan) dalam SIBADAKJASA dapat dilakukan dengan memperbaharui sumber daya manusia hal ini dikarenakan penempatan sumberdaya manusia yang terdapat dalam Tim pengelola lebih berorientasi pada pemanfaatan output maka dapat diperbaharui menjadi orientasi yang mementingkan kualifikasi atau kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan SIBADAKJASA dalam meningkatkan pelayanan di Kota Bandar Lampung, terakhir yaitu BAPPEDA sebagai penggagas inovasi sekaligus yang berperan sebagai operator admin center perlu mengganti nama domain situs web SIBADAKJASA dari domain (.com) menjadi (.go.id) sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 28/2006.

REFERENCES

Buku

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Bukit, R. & M. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi* (1st ed.). Zahir Publishing. <http://lib.stikes-mw.id/wp-content/uploads/2020/06/MANAJEMEN-OPERASIONAL-BISNIS.pdf>
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah* (Juni 2018). Deepublish. <http://repository.lppm.unila.ac.id>
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nashudin, H. (2016). *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik* (S. Sutikno (Ed.); Cetakan 1:, Issue 1). Sanabil. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. PT Gramedi Widiarsana Indonesia.
- Sudirman, A., Muttaqin, M., Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, F., ... & Simarmata, J. (2020). *Sistem informasi manajemen*. Yayasan Kita Menulis.

Jurnal

- Akenroye, T. O. (2012). Factors influencing innovation in healthcare: A conceptual synthesis. *Innovation Journal*, 17(2), 1–21.
- Andhika, L. R. (2020). Kajian Literatur: Studi Pemetaan Sistematis Indikator Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 3(2), 112. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v3i2.150>
- Basri, Z. (2018). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana di Kabupaten Bantaeng* [Universitas Hasanuddin]. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201712107005>
- Bidang Sosial Bappeda Kota Bandar Lampung. (2018). *Buku Panduan-Aplikasi Sistem Basis Data Kependudukan Jaminan Kesehatan (SIBADAKJASA)*.

- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2019). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 2&4. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30–31. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*, 3(2).<http://speed.web.id/ejournal/index.php/speed/article/view/222/217%0Ahttp://www.ejournal.unsa.ac.id/index.php/speed/article/view/494>
- Hidayah, K. K. W. A. (2018). Innovation Culture Actualization in Public Sector Organizations. *Jurnal Borneo Administrator*, 14(1), 35–52. <https://doi.org/10.24258/jba.v14i3.402>
- Himam, F. (2016). *Inovasi pada Organisasi Pemerintah : Tahapan dan Dinamika*. 2(1), 22–37.
- Irianto, J., & Airlangga, U. (2020). Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia. *International Journal Of Innovation, Creatvity and Change*, 13(11). www.ijcc.net
- Kusumasari, B., Pramusinto, A., Santoso, A. D., & Fathin, C. A. (2019). What shapes public sector innovation? *Public Policy and Administration*, 18(4), 431. <https://doi.org/10.13165/VPA-19-18-4-05>
- Moussa, M., McMurray, A., & Muenjohn, N. (2018). Innovation in public sector organisations. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1475047>
- Nurlia. (2016). Menggagas Budaya inovasi demi tercapainya organisasi publik berkinerja tinggi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 06(01).
- Putu, N., Rosalina, D., & Narsa, H. (2018). *Inovasi Pelayanan : Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik*. 2, 60.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Suhendra, A., Pusat, P., Inovasi, L., & Kemendagri, D. (2019). Pemantapan Pengembangan Indeks Inovasi Daerah. *Pemantapan Pengembangan Indeks Inovasi Daerah*.
- Tahir, M. M & Harakan, A. (2018). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal IlmiahMUQODDIMAH*, 2(1), 17.

