

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KOTA BENGKULU

Oleh:

Siti Aminah¹⁾, Edi Darmawi²⁾, Evsa wulan suri^{*3)}

Program Studi Administrasi Publik FISIPOL Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu Indonesia

Informasi Artikel

Tulisan dikirim

Tanggal 18-07-2025

Tulisan direvisi

Tanggal 20-10-2025

Tulisa diterima

Kembali tanggal 11-11-2025

Korespondensi penulis

Email :

Sitiaminah122112@gmail.com

Kontak Seluler:

0852-6886-9798

Abstract

The Social Service Office of Bengkulu City has implemented public service innovations to improve efficiency, effectiveness, and transparency in serving the community. This study applies Rogers' theory (1983), which includes five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research uses a qualitative approach with data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The findings indicate that public service innovation makes the process easier for the community, aligns with current needs, is simple, can be tested, and is easily observed. Supporting factors include services that operate according to procedures and the availability of facilities and budget support. In contrast, inhibiting factors are limited facilities, insufficient budget, and lack of public understanding, particularly among the elderly, people with disabilities, and scavengers in accessing information

Keywords: Public Service Innovation, Efficiency, Inhibiting Factors.

Abstrak

Dinas Sosial Kota Bengkulu melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Rogers (1983) yang mencakup lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian bersifat kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memudahkan masyarakat, sesuai dengan kebutuhan saat ini, tidak rumit, dapat diuji coba, dan mudah diamati. Faktor pendukung inovasi ini adalah layanan yang berjalan sesuai prosedur serta adanya dukungan fasilitas dan anggaran. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan sarana, minimnya anggaran, dan kurangnya pemahaman masyarakat, khususnya kelompok lansia, disabilitas, dan pemulung dalam mengakses informasi.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Efisiensi, Faktor Penghambat.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan menjadi kewajiban negara untuk memenuhinya secara adil, berkualitas, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan seperti rendahnya efisiensi, ketidakjelasan prosedur, dan kurangnya transparansi. Berdasarkan data dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!), tercatat lebih dari 1,2 juta pengaduan masyarakat pada tahun 2023, dengan sektor sosial berada pada lima besar kategori layanan yang paling banyak dikeluhkan (Kementrian PANRB, 2023). Di Kota Bengkulu, Dinas Sosial sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam pelayanan kesejahteraan masyarakat, menerima rata-rata 120 pengaduan per tahun sejak 2021 hingga 2023, meliputi keluhan mengenai keterlambatan penyaluran bantuan, layanan yang tidak ramah, dan informasi yang kurang jelas (Dinas Kominfo Kota Bengkulu, 2024). Hasil Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Dinas Sosial Kota Bengkulu tahun 2023 menunjukkan nilai sebesar 72,1 dari skala 100, tergolong dalam kategori "cukup baik" dan masih berada dibawah target nasional sebesar 80 poin. Indikator pelayanan yang mendapatkan nilai terendah meliputi kejelasan prosedur, ketepatan waktu, dan profesionalisme petugas (Bappeda Kota Bengkulu 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal dan perlu adanya perbaikan yang lebih sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah inovasi pelayanan publik. Inovasi dalam sektor publik dipandang sebagai upaya strategis untuk memperbaiki kualitas layanan dengan mengadopsi ide, metode, atau teknologi baru dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Rogers, 2023; Haryani & Puryama, 2020). Pemerintahan Indonesia melalui PermenPANRB NO 5 Tahun 2019 telah

menginisiasi kebijakan "Satu Instansi Satu Inovasi" sebagai langkah percepatan reformasi pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya terbatas pada digitalisasi, tetapi juga menyangkut perbaikan sistem, penyederhanaan birokrasi, serta penguatan akuntabilitas layanan. Dinas Sosial Kota Bengkulu telah mengembangkan beberapa inovasi seperti layanan daring untuk pengajuan bantuan sosial, namun Efektivitas masih terbatas akibat kurangnya sumber daya manusia terlatih, Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta lemahnya koordinasi antar unit. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk pengembangan pelayanan sosial yang lebih adaptif, efisien, dan berkelanjutan (Munir et al., 2019; Haqie & Nadiah, 2020).

Adapun tujuan penelitian ini yang dilakukan yaitu, Untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Sosial Kota Bengkulu, Untuk mengetahui efektivitas inovasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasi inovasi pelayanan publik.

Metode Penelitian

Pada Analisis data adalah proses mengolah, memisahkan, mengelompokkan dan memadukan sejumlah data yang dikumpulkan di lapangan secara empiris menjadi sebuah kumpulan informan ilmiah yang terstruktur dan sistematis yang selanjutnya siap dikemas menjadi laporan hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interaktif. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:12), analisis metode interaktif terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan

1.1 Keunggulan Relatif (Relative advantage)

Relative Advantage atau keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini. Bagaimana Inovasi tersebut memberikan Keuntungan lebih dibandingkan dengan yang lama maupun yang baru. Hal ini akan menitik beratkan pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam sebuah inovasi. Karena semakin tinggi inovasi tersebut memberi manfaat maka semakin tinggi dan cepat kemungkinan inovasi itu diadopsi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada obyek penelitian, semua inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu masih berjalan dan implementasikan sampai saat ini. Berikut hasil pernyataan Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Bengkulu Ibu Sri Harneti.S.Sos.

"Inovasi Publik masih Berjalan dengan baik hingga saat ini, inovasi ini muncul Karena adanya terobosan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga kami harus bisa melahirkan inovasi yang baru. Kapan kita tidak berinovasi kita tidak bisa mengukur peradaban dan kita akan ketinggalan. Inovasi ini sebuah daya kreatif yang dikembangkan untuk mencapai suatu tujuan. Tugas pokok kami memberikan pelayanan di Kantor, dan yang diluar lapangan itulah inovasi, program yang di kembangkan dan tidak bertentangan dengan pelayanan pokok"(Hasil wawancara 03 Juli 2025).

Sesuai hasil pengamatan penulis dilapangan, semua inovasi masih diberlakukan sampai dengan saat ini, terdapat beberapa inovasi yang berjalan dengan baik di antaranya yaitu inovasi yang diterapkan langsung di kantor

Dinas Sosial Kota Bengkulu dan beberapa inovasi yang dilakukan turun langsung kelapangan seperti Si Darling, dtks semua inovasi ini diketahui memiliki tujuan dan fungsi yang sama yaitu lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Ibu Ilut. Relative Advantage atau keuntungan relatif inovasi yang diterapkan di lapangan oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu yaitu pelayanan yang di berikan oleh pengguna jasa yaitu dengan adanya inovasi ini, masyarakat lebih bisa langsung bertemu dengan pemerintahan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu dapat dikatakan efektif, karena masyarakat lebih dimudahkan dan didekatkan kepada pelayanan, Tetapi akan lebih efektif lagi jika diperhatikan untuk pemerintahan Kota Bengkulu terhadap anggaran agar pelayanan Di Dinas Sosial tetap berjalan dengan baik dan cepat

1.2 Compability atau kesesuaian

Compability atau kesesuaian yang di maksud dalam penelitian ini yaitu menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi dan harapan masyarakat dengan Dampak Positif dalam Konteks Pelayanan Publik Produk dalam pelayanan publik harus ada responsiveness atau responsivitas terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna antara inovasi dengan kondisi masyarakat. Hasil wawancara Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin Ibu Sri Harneti Dan Kepala Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Ibu Yeyen Visiesha sebagai berikut.

"Adapun kesesuaian dari inovasi Pelayanan Publik Melalui Si darling Mobil Keliling) kami mempermudah masyarakat untuk melakukan akses pelayanan Publik dan Adapun kelemahan yang kami hadapi yaitu kami terhalang dengan kendaraan dan tidak bisa menjangkau daerah tersebut atau akses jalan yang tidak memadai apalagi kalau sedang terjadi longsor itu

*kendalanya kita tidak bisa menjangkau"
(hasil wawancara 08 Juli 2025)*

inovasi pelayanan publik mempunyai keunggulan dan kelemahan tersendiri dengan kata lain ada plus dan minesnya dalam mengimplementasi inovasi pelayanan publik ini kepada masyarakat. Berikut wawancara dengan masyarakat Ibu Ilut.

*"Kami masyarakat merasa sangat terbantu karena tidak perlu jauh - jauh untuk datang ke kantor Dinas Sosial Kota Bengkulu, sehingga tidak mengeluarkan biaya. Selain itu Si darling juga menguntungkan masyarakat seperti kami yang menggunakannya karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menjangkau ke kantor apalagi untuk Disabilitas .
(Hasil wawancara 02 Juli 2025).*

Adapun Peneliti ini mewawancarai Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman sependapat Dengan Staf Perlindungan Dan Jaminan Sosial Bapak Satriansyah Dwi Putra sebagai Berikut:

*" tentu kita berbicara kesesuaian yang pertama tentang dampak positif terhadap pelayanan publik artinya pelayanan secara menyeluruh untuk kota Bengkulu Artinya kita sangat butuh dengan adanya suatu pelayanan publik secara konteks SDM standar pelayanan publik atau standar pelayanan masyarakat yang artinya untuk hal dikerjakan baik secara tekstual maupun perintah lisan dan dari atasan artinya inovasi ini sangat memberikan dampak positifnya adalah cepat tanggap dan sesuai serta akurat.
(Hasil Wawancara 08 Juli 2025).*

Compability (kesesuaian) Stesel aktif yaitu, Sangat sesuai di implementasikan dengan baik karena, Inovasi ini sangat membantu masyarakat tetapi sering juga ada kendala da tantangan yang ada dalam

menggunakan inovasi ini penelitian pun mewawancarai Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman sebagai berikut.

"Setiap Inovasi atau pembaruan disuatu Dinas atau Instansi pasti ada namun kit meminilisir kendala itu sehingga tetap terlaksanakan inovasi itu terutama terkendala masalah pinansial ataupun dukungan baik secara materi maupun moril artinya kalau materi artinya Si Darling itu butu kendaraan yang menghuni sedangkan kita Si Darling khususnya Di Dinas Sosial Kota Bengkulu untuk keliling itu kita memiliki bagus setelah harapan kedepan untuk pemerintahan membantu di segi kendaraan baik dikendaraan roda 4 maupun roda 2 sehingga penjangkauan nya disesuaikan dengan itu harapannya biasanya sama setiap wilayah berbicara dengan anggaran atau material kalau moril biasanya adanya pesimis terhadap suatu inovasi itu yang harus kita sosialisasikan kita harus yakin bahwasannya data yang dimuktahirkan secara keliling itu lebih bagus dari pada data yang diterima atau nunggu dikantor.(Hasil wawancara 08 Juli 2025).

Sesuai hasil peneliti dilapangan inovasi sangat sesuai dengan masyarakat yang ingin instan,yaitu cepat tanpa dipungut biaya apapun.Hal ini juga sesuai mencukupi dilihat dari kondisi sumber daya manusia yang menjalankan program ini.

Jadi, Compabiliti atau kesesuain inovasi pelayanan publik didinas sosial kota bengkulu dapat disimpulkan bahwa inovasi ini sesuai tujuan dari inovasi itu untuk masyarakat yang sulit terjangkau tempat tinggalnya dan juga terkendala dengan Transportasi apalagi Disabilitas dengan adanya inovasi sangat memudahkan masyarakat untuk mengimput

data atau mengurus data kedinas sosial tanpa dipungut biaya.

1.3 Complexity atau kerumitan

Complexity atau kerumitan yang dimaksud Dalam penelitian ini yaitu tingkat kerumitan dari sebuah inovasi pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bengkulu, pada hakikatnya inovasi hadir untuk menawarkan cara baru dan lebih baik, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat di adopsi oleh masyarakat. Berikut Pernyataan Staf Bidang Perlindungan Dan Jaminan Bapak Satriansyah Dwi Putra Sosial Kota Bengkulu:

“Tingkat Kerumitan Bagi penggunaan Kurangnya Sumber Daya Manusia, Tantangan Teknologi, Tantangan Hukum dan Regulasi , Kurangnya Pemahaman Masyarakat”. (Hasil Wawancara 08 Juli 2025)

Lanjutan beliau menambahkan:

“ Dengan mengukur .Tingkat kepuasan masyarakat , Efisiensi Operasional , Keamanan Data”(Hasil wawancara 08, Juli 2025).

Berikut Wawancara dengan Staf Di Bidang Pemberdayaan Sosial Dan fakir Miskin Dari hasil tersebut peneliti mewawancari Kepala Bidang Pemberdayaan sosial Dan Fakir Miskin Ibu Sri Harneti dan sepemikiran dengan Kepala Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Yeyen Visiesha:

“Kami mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat dapat memperoleh pelayanan seperti pengimputan data dan bantuan dan juga sama dengan yang dapat untuk mengurus langsung kedinas sosial kota Bengkulu dan itu tidak perlu lagi datang kekota untuk mereka yang wilayahnya tidak

terjangkau. (Hasil wawancara 08 Juli 2025).

Adapun Peneliti mewawancari Staf Pemberdayaan sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman sebagai berikut:

“Memiliki keterkaitan dengan pelayanan itu yang menjadi faktor penyebabnya rumitnya inovasi itu yang pertama adalah biasanya kurang adanya keyakinan suatu SDM ataupun Instansi beserta karyawan karyawan bahwa inovasi itu bisa lebih baik lebih bisa dilaksanakan yang kedua faktornya adalah dari segi anggaran ini anggaran apalagi penyesuaian dengan adanya efisiensi dari pusat sehingga anggaran dinas sosial sangat minim namun dinas sosial harus memaksimalkan yang ketiga faktor penyebab inovasi pelayanan publik itu menjadi rumit biasanya masyarakat tersebut menyampaikan inovasi yang bohong atau hoax itu biasanya menjadi kerumitan ketika dinas sosial sudah turun lapangan sudah keliling Sampaikan lewat media lewat medsos, WhatsApp Facebook IG Tidak benar dengan sedangkan pihak dinas sosial kota Bengkulu sudah keliling dengan berbagai macam cara misalnya Sum suman dari pihak karyawan dinas sosial kota Bengkulu yang semisalnya anggarannya belum tersedia menggunakan anggaran pribadi ternyata kita sudah sering ternyata informasi itu tidak benar itu salah satu faktornya faktor faktor lainnya yang biasanya menyesuaikan kondisi alam atau sosial di lingkungan kota ini”. (Hasil wawancara,08 Juli 2025).

Hasil pengamatan observasi dilapangan, komplekcity dengan kerumitan sidarling dengan layanan yang mempermudah masyarakat dan tersedianya bola layanan sidarling terkadang juga memiliki kendala dalam

melakukan pelayanan. Sedangkan keberhasilan yang dilihat yaitu apabila masyarakat sudah memperoleh layanan inovasi tersendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan atau Kompleksitas kurangnya anggaran secara material atau kurangnya kendaraan terhadap layanan sidarling.

1.4 Triability atau kemungkinan

Triability atau kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini Dapat cobaan. Bagaimana inovasi tersebut dapat dicoba skala kecil sebelum diterapkan secara luas. Karena suatu inovasi harus mampu untuk menunjukkan keunggulannya. Semakin bisa dicobakan suatu inovasi maka semakin tinggi dan cepat diadopsi. Hal ini dilakukan peneliti untuk melihat . Apa saja Kriteria Keberhasilan dalam uji coba ini.

Untuk menciptakan pelayanan yang prima. Dinas Sosial Kota Bengkulu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Dari survey yang dapat peneliti tidak dilakukannya uji coba sebelum Implementasinya. Berikut Hasil wawancara kepala Bidang Pemberdayaan Pakir Miskin Ibu Sri Harneti Dan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Ibu Yeyen Visiesha.

"Tidak ada uji coba dalam Pengimputan Data Pelayanan, dalam penyusunan program ini kami terjun langsung ke lapangan untuk mengimplementasikan dan juga melihat apakah memberikan manfaat kepada masyarakat". (Hasil Wawancara 08 Juli 2025).

Adapun Hasil Wawancara Lebih Lanjut Ke Staf Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman sependapatan Dengan Staf Di Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Bapak Satriansyah Dwi Putra Sebagai Berikut :

"untuk penerapan inovasi tersebut uji coba tersebut di tahun 2023 awal dari pembentukan inovasi itu sudah

mengumpulkan pihak yang terlibat Kelurahan SDN PKH dan lain-lain sebagainya terus kita lakukan uji coba beberapa sampel kasus kita datang ke tempat TPA tempat pembuangan sampah itu dan lain-lain skala kecil beberapa orang kita data dan kita asup kita langsung memberikan datanya ke pendamping langsung diusulkan Lalu 3 bulan kemudian kita lihat dari hasilnya ternyata sungguh signifikan dengan adanya skala kecil itu dan kunjungan beberapa orang kita secara luas kita bulatkan tim disos sdm resos psks dan sdm lainnya rt ,rw serta keluaran kita penjangkauan". (Hasil wawancara 08 Juli 2025).

Adapun Triability atau kemungkinan yang dimaksud dalam penelitian ini Apa saja Kriteria Keberhasilan dalam Uji Coba ini Dapat di wawancara Staf Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman sependapat dengan pendapat Staf Perlindungan Dan Jaminan Sosial Bapak Satriansyah Putra:

"Uji coba dalam keberhasilan ini yang pertama kita dari segi penerima manfaat khususnya penerima manfaat dari segi kesehatan bansos yang untuk kesehatan BPJS gratis untuk meningkatkannya sangat luarbiasa terutama dari tahun 2024 sampai 2025 yang sangat signifikan dari 120.000 jiwa menjadi 186.000 jiwa penerima manfaat dengan adanya kita menerima langsung dan juga menyampaikan via WA input ke dalam sistem si enjing sehingga terusulung ke dalam DTKS atau PTSN sehingga menekan BPJS gratis dan kemudian kalau memang betul betul miskin kita usulkan PKH BPT sembako dan bantuan lainnya". (Hasil Wawancara 08 Juli 2025).

Menurut pengamatan peneliti hasil survey lapangan, semua inovasi tidak banyak pertimbangan terdahulu sebelum

implementasikan. Proses inovasi ini berkaitan dengan atribut yang tercakup dalam suatu inovasi untuk dapat dicoba dalam skala kecil sebelum diterapkan secara luas apa saja kriteria keberhasilan tersebut. Pemahaman ini akan diperoleh melalui komunikasi/difusi inovasi saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial.

1.5 Observability atau kemudahan

Observability atau kemudahan, hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dan hasil sebuah inovasi yang dapat diamati dengan mudah dan cepat. Terdapat dua Observability Kemudahan yang pertama. Apakah inovasi ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat efisien dan efektif. Hal ini tekankan pada tingkat kemudahan dari hasil sebuah inovasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bengkulu. Apakah inovasi ini mudah diakses oleh semua orang termasuk mereka yang memiliki keterbatasan.

Inovasi-Inovasi ini dihadirkan semua hadir untuk memudahkan masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Ibu Sri Harneti Dan Kepala bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Bengkulu Ibu Yeyen Visiesha:

"Strategi yang dapat diterapkan untuk bisa diakses oleh semua kalangan, Pelayanan Publik itu semua jenis Layanan Inovasi kami yang sudah lama lakukan dikembangkan. Seperti orang sakit kita bisa datang rumahnya tidak perlu mereka datang ke sini Karena dalam Keadaan sakit Kemudian juga yang Penyandang Disabilitas yang seperti itu". (Hasil Wawancara 08 Juli 2025)

Dari wawancara di atas dapat dikatakan bahwa dengan adanya inovasi Pelayanan Publik ini sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, biaya dan juga tenaga, Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

dan tingkat kepuasan masyarakat. Berikut Hasil Wawancara masyarakat ibu ilut.

"Kami tidak perlu melakukan perjalanan untuk ke kantor Dinas Sosial Kota Bengkulu karena, dengan adanya Si Darling Data Pemukhtahiran Jatau mobil penjemputan yang mendatangi rumah kami sehingga kami tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk datang langsung ke kantor ;(Hasil Wawancara 02 Juli 2025).

Adapun Dari Hasil Di atas Peneliti Mewawancari Pihak Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin Bapak Sarjaya Budiman Dan Sependapat Dengan Staf Bidang Perlindungan Dan Jaminan Sosial Bapak Satriansyah Dwi Putra Sebagai Berikut:

"Jadi dalam masalah inovasi membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien dengan adanya sir darling selama ini menunggu artinya data dari kelurahan sehingga sekarang pihak dinas langsung lebih Jemput bola artinya ketika ada permasalahan di wilayah setempat tidak hanya yang melapor Di lingkungan setempat juga kita cek ulang dan kita data kemudian kita usulkan dan beberapa tahun ini payah inovasi ini efektif dengan penyusulan data langsung baik melalui sistem daring atau bencana melalui series, artinya dengan adanya apa Bu tahi ran data keliling pihak Dinsos kita tau kondisi real di lapangan". (Hasil Wawancara, 08 Juli 2025).

2. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik

2.1 Pencapaian Tujuan

Inovasi Pelayanan Publik harus berhasil memenuhi tujuan-tujuan yang diterapkan, seperti mempercepat proses layanan, menambah kemudahan akses layanan, bagi

masyarakat, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan Digital layanan Bantuan sosial yang diisiasi Oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu berupaya membawa layanan lebih dekat ke masyarakat, namun masih belum efektif maksimal karena fasilitas, sumber daya manusia, dan target pelayanan belum optimal. Demikian juga dalam inovasi Perizinan Usaha, meskipun telah ada kemudahan pelayanan secara elektronik, masih ditemukan kendala dalam pencapaian tujuan karena masyarakat masih harus datang langsung ke kantor serta keterbatasan fasilitas dan SDM (sumber Daya Manusia.)

2.2 Integrasi

Ini mengacu pada kemampuan organisasi dalam menyinergikan mengembangkan, dan mengkoordinasikan berbagai unsur terkait dalam pelaksanaan inovasi pelayanan. Integritas yang baik akan memastikan semua bagian organisasi dan Stakeholder berkolaborasi mendukung keberhasilan inovasi. Dalam pelayanan di Dinas Sosial Kota Bengkulu, integritas yang baik antara aparat masyarakat dalam menjalankan prosedur pelayanan dan protokol kesehatan turut menunjang efektivitas layanan publik. Namun pada kasus inovasi Kesejahteraan Masyarakat, Kurangnya Pelayanan dan Ramah menghambat integritas yang diharapkan dalam pelayanan publik.

2.3 Adaptasi

Kemampuan beradaptasi organisasi dengan lingkungan sekitar sangat penting dalam inovasi pelayanan publik untuk menanggapi perubahan kebutuhan masyarakat dan tantangan baru. Adaptasi ini dimaksudkan memperbaiki metode layanan dan teknologi yang digunakan Contohnya pada masa pandemi COVID-19, aparat kelurahan di beberapa daerah mampu beradaptasi dengan memberikan bantuan langsung serta mengubah cara pelayanan sehingga tetap berjalan sesuai protokol kesehatan. Di sisi lain, penelitian menunjukkan bahwa banyak inovasi layanan

belum sepenuhnya beradaptasi dengan dinamika masyarakat, misalnya dalam optimalisasi jadwal pelaksanaan dan pengembangan versi digital layanan.

3. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bengkulu.

Untuk dapat melaksanakan Inovasi Pelayanan Publik secara optimal tentunya didukungnya oleh faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaannya. Dinas Sosial Memiliki Program Si-Darling Inovasi berbasis jemput bola yang efektif memperluas cakupan bantuan sosial secara signifikan, memperbarui data DTKS secara real-time dengan akurasi tinggi, memastikan bantuan tepat sasaran, Khususnya bagi mereka yang selama ini kurang tertangani.

Demikian pula dengan Inovasi Pelayanan Publik, dengan didukung koordinasi yang baik di Kantor Bersama Dinas Sosial yang bekerja secara profesional dengan tujuan utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga proses pelayanan yang diberikan bisa terselenggarakan dengan baik. Hal ini tidak lepas dari kontribusi pegawai yang mampu bekerja secara kooperatif dan profesional demi untuk mewujudkan pelayanan prima kepada Pelayanan Inovasi yang menggunakan fasilitas tersebut.

Faktor pendukung kedua adalah sarana dan prasarana secara finansial bantuan secara materi maupun moral diharapkan kepada pemerintah agar dapat memberikan anggaran untuk memberikan kendaraan yang dimana untuk melakukan BOLA atau layanan untuk masyarakat lebih memberikan kenyamanan tersendiri kepada para petugas sehingga mereka bisa bekerja lebih optimal dan profesional dan melakukan pelayanan publik.

4. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bengkulu

Dalam melakukan suatu layanan memang tidak bisa lepas dari kendala-kendala yang menjadi penghambat baik itu kendala Material atau moril. Maka dari itu keadaan seperti diharapkan dapat diatasi dengan baik secara langsung dan berkelanjutan. Kondisi Kendaraan yang sangat minim jadi faktor- faktor penghambat, apalagi dengan efesiensi dari pusat Sehingga anggaran Dinas Sosial sangat minim namun Dinas Sosial harus memksimalkan .

Masih banyak masyarakat yang yang tidak paham sehingga masyarakat itu sendiri kurang mendapatkan informasi yang detail. Karena untuk mendapatkan layanan itu sendiri terkadang masyarakat bingung menghubungi pihak pegawai Dinas Sosial kebanyakan yang menjadi penghambat masyarakat untuk mendapatkan layanan itu sendiri kurang informasi di mana kebanyakan yang menggunakan layanan ini, Pemulung, dan Warga lanjut usia , Disabilitaas hingga menjadi penghambat mereka kebanyakan tidak menggunakan handphone dimana Dinas Sosial Kota Bengkulu telah memberrikan informasi atau no Hp itu sendiri lewat handphone agar warga bisa lagsung menghubungi pihak pegawai dengan mudah hanya lewat henphone.

PEMBAHASAN

Pengukuran Inovasi Sangat penting dilakukan untuk mengetahui Pelaksanaan suatu Kebijakan dalam melihat keberhasilan dari program yang diterapkan. Inovasi merupakan Proses menciptakan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, baik itu ide,metode, produk, atau layanan, yang memberikan nilai tambah atau perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bengkulu Tidak ada yg baru maupun terbaru .Tetapi Inovasi Pelayanan

Publik Di dinas Sosial ada Pelayanan Si-Darling (Sistem Pemutakhiran Data Kesejahteraan Sosial Keliling), bertujuan untuk melakukan validasi data warga kurang mampu secara langsung di lapangan melalui kunjungan kerumah-rumah, memastikan ketepatan sasaran penerimaan batuan sosial Dengan Inovasi yang ada ini. Sebelum adanya Si darling warga masih melaukan pendataan ke kantor atau maunal setelah adanya Si Darling-layanan warga jemput bola petugas yang artinya mengunjungi langsung rumah dan lokasi kerja warga. Dengan Demikian untuk mengetahui Inovasi pelaksanaan program pelayanan Si-Darling Di Dinas Sosial Kota Bengkulu peneliti menggunakan indikator atau kriteria sebagai acuan dalam melakukan penilaian. Dalam Mengukur Inovasi Pelayanan Publik pada pelaksanaan Program Si-Darling digunakan Indikator . Inovasi pelayanan Publik Menurut Rogers dalam yusuf (2018) yaitu keunggulan .

1. Relatif (Relative advatange)
2. Kesesuaian (Compatibility)
3. Kerumitan (Complexity)
4. Kemampuan diuji cobakan (Triability)
5. Kemampuan diamati(Observability)

Simpulan

Berdasarkan hasil temuan Data yang telah disajikan dan di analisis sebelumnya, dapat disampaikan bahwa pelayanan Inovasi Publik yang dilakukan Dinas Sosial Kota Bengkulu, menunjukkan kemajuan signifikan melalui berbagai inovasi yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi seperti Si-Darling (Sistem pemutakhiran data kesejahteraan Sosial Keliling). Mpp Bergerak, Lapor, dan Berbagai layanan digital lainnya telah menjadi wujud nyata komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan menjangkau hingga ke masyarakat marginal.

Analisis Dimensi Inovasi seperti Relativeadvatage,Compability, Complexity, Triability dan Observability, Inovasi-inovasi tersebut terbukti memberikan dampak positif meskipun masih menghadapi tantangan, seperti

terbatasnya kendaraan operasional, minimnya anggaran, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem layanan. Faktor pendukung keberhasilan inovasi ini terletak pada koordinasi internal baik, kinerja pegawai yang profesional, serta dukungan fasilitas dan sarana dari pemerintahan. Sementara itu, hambatan utama berasal dari keterbatasan sumber daya dan kurangnya literasi teknologi di kalangan masyarakat tertentu.

Secara keseluruhan inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Bengkulu layak dipertahankan dan dikembangkan, karena telah berhasil membawa layanan lebih dekat kepada masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik. Dengan komitmen yang kuat dan dukungan yang berkelanjutan, inovasi-inovasi ini berpotensi menjadi model pelayanan publik berbasis keadilan sosial yang dapat direplikasi

SARAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik di Dinas sosial kota Bengkulu. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan berkelanjutan program:

1. Perluasan sosialisasi dan Edukasi Publik Untuk Kemajuan Dinas Sosial Kota Bengkulu pada Inovasi pelayanan Publik agar masyarakat yang belum melek digital seperti lansia, disabilitas, dan pemulung, Dinas Sosial perlu melakukan Sosialisasi langsung ke lapangan menggunakan media yang sederhana, serta melibatkan mitra seperti kelurahan, rt/rw, dan toko masyarakat.
2. Pengembangan layanan Digital yang ramah pengguna Inovasi digital seperti platform pengaduan atau layanan administrasi perlu terus dikembangkan agar mudah digunakan oleh semua

lapisan masyarakat dengan tampilan yang sederhana dan dukungan layanan bantuan (help desk)

- a. Penerapan Uji coba sebelum implementasi skala Besar Untuk inovasi-inovasi baru disarankan agar dilakukan, Uji coba terbatas (Pilot project) terlebih dahulu, agar dapat mengidentifikasi potensi masalah sebelum diterapkan secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto (2005:141). (20 C.E.). Peningkatan Kualitas Pelayanan publik Melalui CITIZEN'S CHARTER. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 12(April), 45–54..
- Asropi. (2008). Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi. Vol 5, No 3 (2008), 10*, 265–275. doi: <https://doi.org/10.31113/jia.v5i3.451>;
- Budiman, H. (2017). Peran Teknologi dan Informasi dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43.
- Elrado, M., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2), 1–9.
- Haqie, Nadiah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi*

- Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
<https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Ilham, I., & Tua, H. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. *Jom Fisip*, 3(2), 1–20.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen ...*, 1(2), 2715–4920.
<http://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/430>.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
<http://us.surabaya.detik.com>.
- Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183.
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.
- Nasrizal, A. K. S. (2019). Dari Good Governance Ke Sound Governance: Reformasi Prinsip dan Regulasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lima Puluh Kota. *JURNAL Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, 1(2), 1–22.

