

## IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI “DE’BEST WAYAN SADAR DIRI” UNTUK EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI BKIPM DENPASAR

Anwar<sup>1</sup>, Diah Ayu Safitri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan, Denpasar, Bali

<sup>2</sup>Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

Email : Anwarbkipmdenpasar@gmail.com, Dayusafitri18@gmail.com

\*Korespondensi: Anwarbkipmdenpasar@gmail.com

(Submission 30-03-2024, Revisions 23-05-2024, Accepted 31-05-2024).

### Abstract

*This research is an evaluation of the implementation of the public service innovation De'Best Wayan Sadar Diri (With Bali Ecosystems for Real Data-Based Monitoring and Services). This innovation is based on improving the quality of the public service system within the Fish Quarantine, Quality Control and Fishery Product Safety Agency (BKIPM) in Denpasar. Data collection procedures were carried out using observation, documentation and interviews with key informants. The data were validated and verified based on the completeness of the elements of public service innovation (novelty, development and implementation, and ecosystem). The results showed that the De'Best Wayan Sadar Diri innovation was implemented sequentially from upstream to downstream, by applying ten tools (PAVA System, Si-Cantik Application, Si-Pelayan Sakti Application, T-Serki Application, Si-Jelita Application, MadeIOC Application, Si-KomangTegra Application, Si-Putu Pilocular System, Si-Putu Oka Cepak System, Flounder Application). Innovation sustainability strategies are carried out through regular monitoring and evaluation, as well as optimizing integrated collaboration with related agencies and various fisheries community groups. The results of the application of innovation have had a full impact on the efficiency and effectiveness of services, increased supervision of both external and internal export activities of fishery product commodities, and compliance of business actors with quarantine administration through BKIPM Denpasar.*

**Keywords:** BKIPM Denpasar; De'Best Wayan Sadar Diri; Implementation Innovation.

### Abstrak

Penelitian ini merupakan evaluasi terhadap implementasi inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* (Dengan Ekosistem Bali untuk Pengawasan dan Pelayanan Berbasis Data Riil). Inovasi ini didasarkan pada peningkatan kualitas sistem pelayanan publik di lingkungan Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) Denpasar. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan kunci. Data kemudian divalidasi dan diverifikasi berdasarkan kelengkapan unsur-unsur inovasi pelayanan publik (kebaruan, pengembangan dan implementasi, dan ekosistem). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* diimplementasikan secara berurutan dari hulu ke hilir, dengan menerapkan 10 *tools* (Sistem PAVA, Aplikasi Si-Cantik, Aplikasi Si-Pelayan Sakti, Aplikasi T-Serki, Aplikasi Si-Jelita, Aplikasi MadeIOC, Aplikasi Si-KomangTegra, Sistem Si-Putu Piloculer, Sistem Si-Putu Oka Cepak, Aplikasi Flounder). Strategi keberlanjutan inovasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala, serta mengoptimalkan kolaborasi yang terintegrasi dengan instansi terkait dan berbagai kelompok masyarakat perikanan. Hasil penerapan inovasi telah berdampak penuh pada efisiensi dan efektifitas pelayanan, peningkatan pengawasan baik eksternal maupun internal aktivitas ekspor komoditas hasil perikanan, dan kepatuhan pelaku usaha terhadap administrasi karantina melalui BKIPM Denpasar.

**Kata Kunci:** BKIPM Denpasar; *De'Best Wayan Sadar Diri*; Implementasi Inovasi.

## PENDAHULUAN

Lalu lintas komoditas perikanan Indonesia yang terus mengalami peningkatan, menuntut pelayanan publik yang prima dan mengutamakan prinsip-prinsip *good and clean government*. Untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip tersebut, transformasi besar dilakukan oleh PBB. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai pembangunan berkelanjutan SDGs pada tahun 2030 bagi semua negara, yang di dalamnya terdapat tujuh transformasi utama yang diterapkan, yaitu keuangan, teknologi, peningkatan kapasitas, perdagangan, kebijakan dan koherensi kelembagaan, kemitraan dan data multi-pemangku kepentingan, serta pemantauan dan akuntabilitas (Sachs *et al.*, 2019).

Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) sebagai pengemban amanah dalam mengelola sektor kelautan dan perikanan, telah memberikan dukungan terhadap inovasi dan dukungan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk percepatan nilai tambah perikanan sehingga dapat bersaing di pasaran global. Termasuk di dalamnya dukungan terhadap Balai Karantina Ikan Pengendali Mutu (BKIPM) melalui unit pelayanan teknis (UPT) di berbagai wilayah Negara RI, agar dapat berperan untuk memberikan jaminan ikan sehat dan bermutu.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi sebuah tuntutan, terutama di era digital (Saragih *et al.*, 2022). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 (UU Nomor 25 tahun 2009).

Menurut Hartley *et al.*, (2013), permasalahan yang mendasari pentingnya inovasi dalam pelayanan publik adalah kecenderungannya untuk memberikan prioritas pada peningkatan efisiensi pelayanan yang terstandarisasi, peningkatan efektivitas kebijakan dan sistem pelayanan publik. Oleh karenanya, suatu inovasi aplikasi harus memungkinkan organisasi yang bersangkutan mencapai tujuan pelayanan secara efisien dan efektif serta mudah beradaptasi dan inovatif (Chen *et al.*, 2020).

Implementasi inovasi pelayanan melalui transformasi digital juga memungkinkan sistem pelayanan bisa diakses kapan saja dan dimana saja, serta dengan pemusatan data yang disajikan sebagai informasi publik. Inovasi pelayanan sebagai sebuah solusi dalam pelayanan publik menekankan tiga unsur penting, yaitu kebaruan (*novelty*), pengembangan dan implementasi (*development and implementation*), dan ekosistem (*ecosystem*) (Chen *et al.*, 2020).

BKIPM Denpasar telah berperan aktif dalam upaya peningkatan pelayanan publik, yaitu dengan mengembangkan inovasi metode pelayanan publik, pengawasan, pencegahan, pengendalian, dan diagnosa komoditas perikanan yang dilalulintaskan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan (KKP) Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di lingkungan KKP (KKP RI, 2021), Keputusan Kepala BKIPM Denpasar nomor B.447/03.0/KI.130/IV/2022 tentang standar pelayanan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan, balai BKIPM Denpasar telah membentuk suatu konsep inovasi pelayanan publik dalam bentuk teknologi aplikasi.

Inovasi tersebut yaitu *De'Best Wayan Sadar Diri* yang merupakan akronim dari "*Dengan Bali Ekosistem Pengawasan dan Pelayanan Berdasarkan Data Riil*". Ini merupakan inovasi sebuah sistem pelayanan dan pengawasan BKIPM Denpasar menuju Pelayanan Berkelas Internasional. Penelitian ini ditujukan untuk melakukan evaluasi terkait implementasi pelaksanaan teknis di lapangan sebagai salah satu upaya untuk mengetahui efektivitas dari inovasi pelayanan dan pengawasan BKIPM Denpasar dalam menjaga dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam lingkungan pegawai BKIPM Denpasar.

## KAJIAN TEORITIS

Inovasi merupakan suatu proses yang kompleks dan berulang-ulang terkait pengujian, pengembangan, penggabungan, serta implementasi ide-ide baru sebagai upaya dalam mengidentifikasi strategi dan solusi alternatif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (Hartley *et al.*, 2013). Menurut

Chen *et al.*, (2020), inovasi pelayanan sebagai sebuah solusi dalam pelayanan publik menekankan tiga unsur penting yaitu:

a) Kebaruan (*novelty*)

Inovasi pelayanan berkaitan dengan kebaruan (*novelty*) atau sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu (Beck & Whistler, 1967). Kebaruan (*novelty*) merupakan suatu konsep multifaset yang dapat diterapkan terhadap berbagai pengadopsi yang bersifat relatif pada organisasi yang diadopsi (Favoreu *et al.*, 2019; Torugsa & Arundel, 2016).

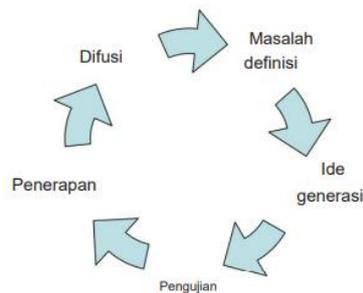
b) Pengembangan dan implementasi (*development and implementation*)

De Vries *et al.*, (2016) menyebutkan bahwa inovasi publik merupakan suatu pengembangan bentuk dan proses baru untuk mengatasi permasalahan sosial tertentu. Faktor ini diperlukan untuk menekankan bahwa inovasi sebagai sebuah proses harus diperkenalkan kepada anggota di dalam ekosistem dengan beberapa bentuk untuk mempengaruhi hubungan, serta membedakannya dengan kreativitas terhadap pengembangan ide-ide baru yang solutif (Favoreu *et al.*, 2019; Gopalakrishnan & Damanpour, 1997; Piening, 2011; Torugsa & Arundel, 2016).

c) Ekosistem (*ecosystem*)

Sebagian besar organisasi saling terhubung dan bergantung dengan berinovasi antar organisasi dalam suatu ekosistem. Proses inovasi dalam suatu ekosistem publik, menjadikan berbagai anggota terlibat dalam penciptaan nilai atau kreasi bersama (Lusch & Nambisan 2015). Evolusi dalam ekosistem pelayanan publik diimplementasikan bersama dengan organisasi dan pemangku kepentingan seperti warga negara, masyarakat sipil, mitra publik, mitra swasta, pengguna, dan anggota internal untuk mencapai tujuannya dalam pelayanan publik (Bason, 2010; Moore, 1995).

**Gambar 1.** Siklus Inovasi Publik



Sumber: Hartley *et al.*, 2013

Siklus inovasi pelayanan publik terdiri dari beberapa tahapan sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1. Inovasi di sektor publik baru muncul setelah periode dominasi studi di sektor swasta (Hartley, 2013; Moore, 2005). Sektor publik harus menjadi lebih inovatif, fleksibel, dan efisien dengan memperkenalkan persaingan berbasis pasar dan teknik manajemen sektor swasta (Osborne & Gaebler 1992). Inovasi sektor publik difokuskan pada kondisi dan strategi spesifik untuk mengatasi permasalahan layanan masyarakat (Hartley *et al.*, 2013).

Transparansi, perubahan teknologi, dan kolaborasi dari seluruh elemen masyarakat menjadi latar belakang pentingnya meningkatkan produksi layanan publik dan menempatkan organisasi layanan publik (*public service organizations/PSOs*) serta pengguna pada posisi setara dalam mencari nilai publik (Ansell & Torfing, 2014; Lusch & Nambisan, 2015). Nilai publik mengacu pada hasil kualitas kehidupan individu dan kolektif warga negara yang dibentuk oleh konsensus normatif masyarakat, kebijakan, dan pemerintahan (Geuijen *et al.*, 2017; Jørgensen & Bozeman, 2007; Moore, 1995; Yang, 2016).

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian dengan menganalisis atau mendeskripsikan suatu

subjek atau objek. Metode ini dipilih karena penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap hasil implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* dalam meningkatkan pelayanan publik.

*De'Best Wayan Sadar Diri* adalah inovasi pelayanan publik berbasis sistem pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan. Sistem pelayanan ini dikembangkan oleh stasiun unit pelaksana teknis Balai Karantina Ikan Pengendali Mutu (BKIPM) Denpasar. Kajian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem ini berperan dalam ekosistem pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan Balai KIPM yang berlokasi di Jalan Sunset Road No.77, Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Februari 2023. Prosedur pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada informan. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Key informan dalam penelitian ini yaitu pejabat dan pegawai pada unit pelaksana teknis Balai Karantina Ikan Pengendali Mutu (BKIPM) Denpasar. Sumber data yang berasal dari observasi dan wawancara selanjutnya dilakukan validasi, dan verifikasi berdasarkan teori-teori inovasi pelayanan publik.

Kelengkapan unsur penting yang terkandung dalam sistem inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri*, diantaranya yaitu kebaruan (*novelty*), pengembangan dan implementasi (*development and implementation*), dan ekosistem (*ecosystem*) (Chen *et al.*, 2020). Data dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*

Inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* merupakan singkatan dari “*Dengan Bali Ekosistem Pengawasan dan Pelayanan Berdasarkan Data Riil*”. Inovasi ini merupakan sebuah sistem pelayanan dan pengawasan pemeriksaan data riil yang terbangun sebagai ekosistem unit/instansi yang saling berkaitan, sehingga kolaborasi menjadi terintegrasi untuk mendukung tugas pokok dan fungsi masing-masing. Inovasi ini menggandeng peran serta pelaku usaha untuk berinteraksi dengan petugas melalui *tools* yang tersedia dalam memberikan kepastian/kevalidan data ekspor komoditas perikanan (Sutrisna, 2021).

Inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* sebagai pengembangan dan implementasi solusi permasalahan oleh lembaga pelayanan publik untuk menciptakan atau meningkatkan nilai publik dalam suatu ekosistem ini, diterapkan dengan menekankan pada empat unsur penting (*novelty, development and implementation, and ecosystem*). Penekanan kelengkapan keempat unsur penting dalam sistem inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* merupakan hasil yang diharapkan dari inovasi pelayanan publik (Bozeman, 2007; Bryson *et al.*, 2014; Moore, 1995)

Pelayanan publik menjadi salah satu sektor yang menjadi sorotan. Ini karena masyarakat memerlukan suatu pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Melalui inovasi aplikasi *mobile*, pelaporan bisa mudah dilakukan di tengah-tengah kesibukan masyarakat, serta bisa memberikan kepastian tindak lanjut bagi penggunaannya untuk segera mengadukan permasalahan atau kejadian yang ditemukan pengguna tersebut (Sinambela *et al.*, 2023). Melalui inovasi seperti ini, suatu organisasi dapat mengembangkan kompetensinya sendiri dengan mengakses kompetensi mitranya dengan membentuk aliansi (Nakayama *et al.*, 1989).

### B. Implementasi Inovasi

Inovasi pelayanan publik dan pengawasan lalu lintas komoditas perikanan *De'Best Wayan Sadar Diri* yang terintegrasi dan kolaboratif dikembangkan oleh BKIPM Denpasar, diimplementasikan secara terunut dari hulu ke hilir. Djamrud (2015) menyatakan bahwa suatu program dapat dikatakan sebagai suatu inovasi apabila mempunyai keunikan, ciri khas, atau sumber kebaruan, dan diimplementasikan dengan strategi yang tepat sasaran.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh Tamrin *et al.*, (2023), sumber daya manusia merupakan faktor utama penentu dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya manusia selaku pemangku kebijakan, berwenang untuk terus mendukung dan menjaga keberlangsungan dan keberlanjutan sistem pelayanan publik dan pengawasan lalu lintas komoditas hasil perikanan, baik melalui strategi institusional, strategi manajerial, maupun strategi sosial.

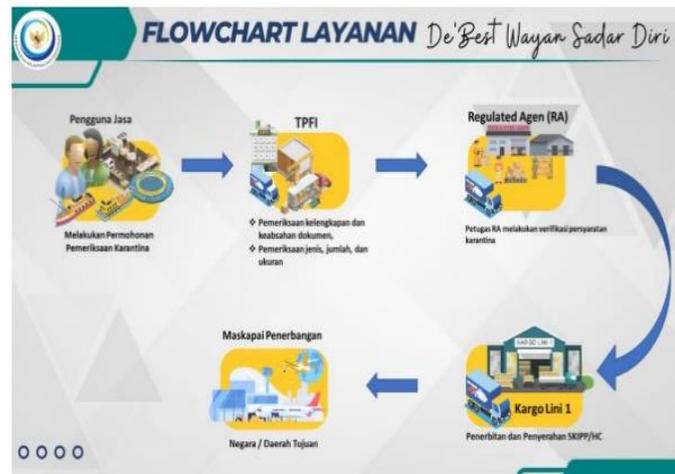
Sumber daya manusia yang menjadi pelopor dan pendukung inovasi ini terdiri dari Kepala BKIPM Denpasar, ASN perencana/penggagas inovasi, dan tenaga ASN serta non-ASN (PPNPN). Selain itu, terdapat pula dukungan dari Kepala BKIPM Pusat, Kepala Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan BKIPM, Sekretaris BKIPM, dan pelaku usaha, serta berbagai kelompok masyarakat dan komunitas perikanan. Jumlah SDM yang terlibat, pada tingkat internal BKIPM Denpasar sejumlah 79 orang (51 ASN dan 28 Non-ASN). Sementara dari eksternal BKIPM Denpasar berkisar 1.100 orang. Adapun unit instansi yang saling berkaitan dengan aplikasi ini meliputi Bea Cukai, Otban IV, Angkasa Pura, dan *regulated agent* di kawasan Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali.

Inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* pada awal penerapannya di tahun 2019, diimplementasikan menggunakan 4 *tools* pendukung. Alur pelayanan inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* pada saat itu bisa dilihat pada Gambar 2. Adapun fungsi dari keempat *tools* tersebut dapat dilihat pada Tabel 1. Metode pelaksanaan inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* adalah kolaborasi yang terintegrasi antara BKIPM Denpasar dengan unit/instansi lain terkait dari hulu ke hilir. Alur pelayanan yang terintegrasi dari hulu ke hilir dapat dilihat pada Gambar 3.

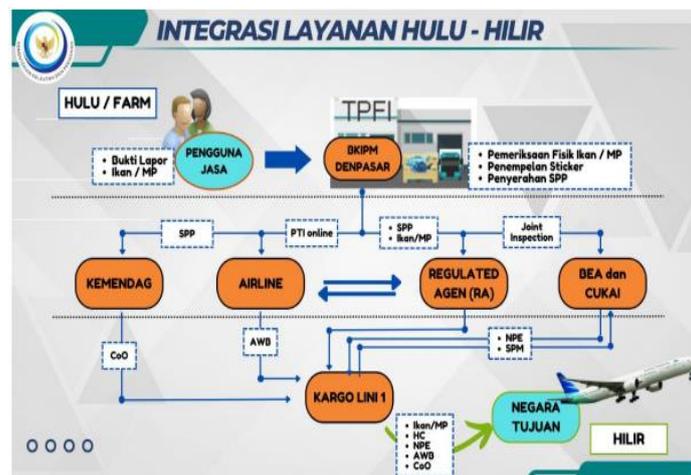
**Tabel 1.** *Tools* Pelayanan Inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*

<i>Tools</i> Layanan	Fungsi
Sistem PAVA (Pasti Valid)	Penjaminan kepastian dan kevalidan data dalam pengajuan permohonan
Aplikasi Si Cantik	Sinkronisasi pelaporan PNBP antara sistem karantina ikan online (Siterkaroline) BKIPM-KKP dengan <i>Simponi</i> Kemenkeu
Aplikasi Si Pelayan Sakti	Persetujuan pemeriksaan fisik karantina ikan, penguraian trafic di Tempat Pemeriksaan Fisik Ikan (TPFI) atau <i>cargowarehouse</i> Bandara IGN-Rai
Aplikasi T-Serki	Penerbitan sertifikat kesehatan ikan ( <i>health certificate/HC</i> ) dengan SOP dan percepatan layanan dilakukan di Lini 1 Kargo Bandara IGN Rai-Bali, dan untuk pengarsipan dokumen sertifikat kesehatan ikan

**Gambar 2.** Flowchart Layanan *De'Best Wayan Sadar Diri*



Gambar 3. Integrasi Layanan Hulu-Hilir De'Best Wayan Sadar Diri



Seiring dengan berjalannya inovasi, perbaikan berkelanjutan dilakukan terhadap implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* pada periode 2020-2022. Setelah dilakukan evaluasi, kemudian dilakukan penambahan 5 tools dan 1 tools update pendukung sehingga sistem pelayanan dan pengawasan pemeriksaan data riil ini total menjadi 10 tools. Adapun keseluruhan tools pada inovasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Implementasi Tools Inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*

Tools Layanan	Implementasi
Sistem PAVA	Penjaminan kepastian dan kevalidan data dalam pengajuan permohonan
Aplikasi Si Cantik	Sinkronisasi pelaporan PNPB antara Sistem Karantina Ikan Online (Siterkaroline) BKIPM-KKP dengan <i>Simponi</i> Kemenkeu
Aplikasi Si Pelayan Sakti	Persetujuan pemeriksaan karantina ikan di Tempat Pemeriksaan Fisik Ikan (TPFI) atau <i>Cargowarehouse</i> , penguraian trafic pemeriksaan di TPFI Kargo Bandara IGN-Rai dilaksanakan pemeriksaan fisik di TPFI Benoa Bali

Aplikasi T-Serki	Penerbitan sertifikat kesehatan ikan ( <i>health certificate/HC</i> ) dengan SOP dan percepatan layanan dilakukan di Lini 1 Kargo Bandara IGN Rai-Bali, dan untuk pengarsipan dokumen sertifikat kesehatan ikan
Update Aplikasi T-Serki menjadi Si-Jelita	Sistem penyimpanan dan pencarian arsip sertifikat kesehatan ikan
Aplikasi Si Made IOC	Sistem penghitungan anak ikan dengan metode <i>image objectcounter</i> untuk mendukung strategi keberlanjutan pengelolaan lobster di Indonesia
Sistem Si Komang Tegra	Sistem terintegrasi beberapa dokumen mutu terstandar SNI/ISO
Sistem Si Putu Oka Cepak	Sistem pengujian untuk operasional karantina yang cepat dan akurat
Sistem Si Putu Pilokuler	Sistem MoU ( <i>Memorandum of Understanding</i> ) Pengembangan Pengujian Laboratorium dengan Miyazaki University Jepang
Aplikasi Flounder	Sistem <i>tracking</i> dan pencetakan laporan hasil uji (LHU) laboratorium secara online

Implementasi *tools* inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* ini melibatkan pemanfaatan sarana dan prasarana tempat pemeriksaan fisik ikan (TPFI) di Pelabuhan Benoa Bali yang dimiliki oleh Pelindo dan TPFI di Kargo Bandara IGN Rai Bali yang dimiliki oleh PT Angkasa Pura I. Selain itu juga melibatkan pemanfaatan kargo area Lini-1 Bandara IGN Rai untuk pemeriksaan akhir dan pencetakan sertifikat kesehatan ikan (*health certificate/HC*) yang dimiliki oleh PT Angkasa Pura I. Dukungan sarana dan prasarana pengujian laboratorium dilaksanakan secara kolaborasi dengan *Center of Animal Diseases Diagnostic* (CADIC) Miyazaki University Jepang.

Keberhasilan pelaksanaan dari *tools* inovasi ini memiliki potensi cukup besar untuk direplikasi, baik satu instansi lingkup UPT BKIPM-KKP maupun instansi lain di luar KKP, seperti lingkup kabupaten/kota dan provinsi. Selain itu juga bisa diterapkan pada lingkup tugas pokok dan fungsi serta layanan publik yang identik, yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan di UPT lain di lingkup BKIPM-KKP secara nasional. Adapun sistem dan aplikasi yang sudah direplikasi oleh instansi lain dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Sistem dan Aplikasi yang Direplikasi oleh Instansi Lain

Aplikasi	Fungsi	Replikator
Aplikasi Si MadeIOC	Sistem menghitung anak ikan dengan <i>image object counter</i>	BBKIPM Jakarta I, BKIPM Makassar, BKIPM Surabaya I, BKIPM Mataram, dan BKIPM Medan I
Aplikasi Si Cantik PNBP	Sistem informasi pencatatan tertib keuangan	SKIPM Jambi, BKIPM Semarang, dan SKIPM Palembang
Aplikasi Si Jelita	Sistem informasi jejal digital arsip	UPT Loka Tuna Benoa, dan BKIPM Surabaya I

Tata kelola pemerintahan yang dilakukan BKIPM Denpasar dengan mengimplementasikan inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*, mendapatkan apresiasi/pengakuan sebagai instansi pemerintah berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tahun 2019 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2022 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Oleh karenanya, inovasi ini berpotensi besar untuk ditiru dan dikembangkan oleh

instansi lain dengan lingkup yang lebih luas, tingkat kabupaten/kota, provinsi, bahkan secara nasional lingkup Kementerian/Lembaga pemerintahan.

### C. Hasil Implementasi Inovasi

Implementasi inovasi pelayanan publik memiliki target keluaran, yaitu solusi inovatif yang dapat menghasilkan jenis keluaran yang sepenuhnya baru, yang pada awalnya mungkin tidak memiliki data pengukuran (Hartley *et al.*, 2013). Hasil implementasi inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* menunjukkan bahwa:

1. Solusi pelayanan yang diterapkan sepenuhnya berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelayanan,
2. Terdapat peningkatan pada pengawasan baik eksternal maupun internal aktivitas ekspor komoditas hasil perikanan melalui BKIPM Denpasar secara gradual setiap tahun sejak tahun 2019 sampai dengan 2022. Hal ini membuktikan bahwa teknologi memiliki peranan penting dari keseluruhan faktor produktivitas sebagai mesin penggerak dominan dalam pertumbuhan ekonomi (Walsh *et al.*, 2020),
3. Kemudahan informasi dan efektivitas layanan menjadikan pelaku usaha yang melalulintaskan komoditas perikanan melalui BKIPM Denpasar patuh 100% terhadap persyaratan administrasi dan alur teknis karantina ikan.

Untuk menjaga keberlangsungan dan kualitas implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara internal dan eksternal BKIPM Denpasar. Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan sistem inovasi ini terimplementasi dengan baik, serta terdapat perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Sistem penilaian, monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala setiap bulan, triwulan, tahunan, dan sewaktu-waktu diperlukan dapat dilakukan secara langsung. Monev internal yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Metode Pengukuran Dampak Inovasi

Metode Pengukuran	Kegunaan
Monev Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Mengukur kesesuaian penerapan SOP, dilakukan oleh auditor internal BKIPM Denpasar, dan diverifikasi oleh auditor eksternal BKIPM Pusat
Monev Kepatuhan Pelaku Usaha	Mengukur kepatuhan pelaku usaha dalam pemenuhan persyaratan perkarantinaan ikan, dilakukan oleh auditor internal BKIPM Denpasar, dan diverifikasi oleh auditor eksternal BKIPM Pusat
Audit Internal dan Kaji Ulang Manajemen	Monitoring dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu terstandar sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia) dan ISO ( <i>International Organization for Standardization</i> ) yang diterapkan BKIPM Denpasar melalui inovasi <i>De'Best Wayan Sadar Diri</i> untuk peningkatan yang berkelanjutan
Survei Kepuasan Masyarakat	Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan

Kepatuhan penerapan SOP dari pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh BKIPM Denpasar melalui inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* dalam periode waktu 2019-2022 memperoleh penilaian dengan kategori secara kualitas "Sesuai". Penerapan SOP merupakan hal yang penting dalam implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*. Dengan SOP maka pegawai dituntut untuk mampu

menjalankan serta dapat mempertanggungjawabkan tugas-tugasnya sesuai dengan *jobdesk* yang diemban (Tamrin *et al.*, 2023). Balai KIPM sebagai pengemban amanah pemerintah dalam mengelola sektor kelautan dan perikanan, dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warga negara. Sehingga kebutuhan pelayanan masyarakat yang berkepentingan secara umum dapat terpenuhi.

Kegiatan audit internal dan kaji ulang manajemen yang dilakukan pada penerapan sistem manajemen mutu terstandar SNI/ISO melalui inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*, secara kualitas termasuk kategori “Sesuai dan Berkomitmen”. Hasil penilaian survei kepuasan masyarakat terhadap layanan BKIPM Denpasar pada periode waktu 2019-2022, secara rata-rata penilaian menunjukkan hasil >91% atau termasuk karegori “Sangat Baik”.

#### **D. Strategi Keberlanjutan**

Strategi terpenting untuk menjaga keberlanjutan inovasi ini ialah dengan melakukan strategi institusional berupa kebijakan dan regulasi pelayanan publik lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan; dan lingkup Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM). Kebijakan adalah suatu program dalam pencapaian tujuan, dengan berdasarkan pada nilai dan praktek yang terarah dan terstruktur (Ismail, 2020). Di sini, peran pemerintah merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam kerangka transformasi digital sebagai sebuah organisasi yang memiliki sumber daya dan kemampuan digital yang memadai untuk menerapkannya (Chen *et al.*, 2021).

Transparansi, perubahan teknologi, dan kolaborasi masyarakat merupakan kunci dalam produksi jasa dan penempatan organisasi pelayanan publik dan pengguna pada posisi yang lebih setara dalam mencari nilai publik (Barrett *et al.*, 2012). Strategi manajerial, dari pimpinan tertinggi Kepala BKIPM Denpasar, sub. bagian umum, koordinator tata pelayanan, serta koordinator pengawasan dan pengendalian data & informasi memastikan seluruh proses tahapan implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* berjalan optimal. Keseluruhan 10 *tools* pendukung inovasi dapat diterapkan, berfungsi, dan berjalan dengan optimal, dan keseluruhan proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Selain itu, diperlukan strategi sosial untuk keberlanjutan inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri*. Strategi ini bisa dilakukan dengan mengoptimalkan kolaborasi terintegrasi dengan instansi terkait dan berbagai kelompok masyarakat serta komunitas perikanan. Kolaborasi terintegrasi pada hulu dibangun dengan pelaku usaha dan komunitas seperti *Shrimp Club Indonesia/SCI*, Asosiasi Tuna Indonesia, atau Kelompok Pembudidaya Karang Hias Nusantara. Tujuannya untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan mutu dan keamanan hasil perikanan.

Untuk kolaborasi pada hilir, dilakukan dengan instansi terkait Bea dan Cukai IGN Rai, Otoritas Bandara, BKSDA, Karantina Pertanian, Pelindo, *Regulated Agen*, Maskapai Penerbangan (Airlines), dan PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) lainnya, yang tujuannya adalah untuk memperlancar dan memberikan kemudahan layanan ekspor komoditas hasil perikanan.

#### **SIMPULAN**

Implementasi inovasi melalui aplikasi *De'Best Wayan Sadar Diri* diterapkan untuk efisiensi pelayanan publik di BKIPM Denpasar. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Balai Karantina Ikan Pengendali Mutu (BKIPM) Denpasar mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* sebagai ide atau solusi baru untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik, serta menciptakan atau meningkatkan nilai publik dalam suatu ekosistem dengan menekankan pada empat unsur penting (*novelty, development and implementation, and ecosystem*). Unit instansi yang tergabung sebagai ekosistem yang terbangun di dalam inovasi ini yaitu BKIPM, Bea Cukai, Otban IV, Angkasa Pura, dan *regulated agent* di kawasan Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali,

2. Inovasi pelayanan publik dan pengawasan lalu lintas komoditas perikanan *De'Best Wayan Sadar Diri* diimplementasikan secara terunut dari hulu ke hilir, dengan menerapkan 10 *tools* pendukung, diantaranya adalah Sistem PAVA, Aplikasi Si-Cantik, Aplikasi Si-PelayanSakti, Aplikasi T-Serki, Aplikasi Si-Jelita, Aplikasi Si-MadeIOC, Sistem Si-KomangTegra, Sistem Si-PutuPilkuler, Sistem Si-PutuOkaCepak, dan Aplikasi Flounder,
3. Implementasi inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* berdampak sepenuhnya pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hasilnya, terdapat peningkatan pengawasan baik eksternal maupun internal aktivitas ekspor komoditas hasil perikanan secara gradual setiap tahun sejak tahun 2019 sampai dengan 2022, kepatuhan pelaku usaha terhadap persyaratan administrasi dan alur teknis karantina ikan melalui BKIPM Denpasar,
4. Strategi sosial untuk keberlanjutan inovasi *De'Best Wayan Sadar Diri* perlu dilakukan dengan mengoptimalkan kolaborasi terintegrasi dengan instansi terkait dan berbagai kelompok masyarakat serta komunitas perikanan.

## SARAN

Berdasarkan pada uraian hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan, yaitu:

1. Diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga implementasi inovasi pelayanan publik *De'Best Wayan Sadar Diri* dapat ditingkatkan dengan optimal.
2. Implementasi inovasi pelayanan publik dan pengawasan ekspor hasil perikanan dapat lebih ditingkatkan dengan *upgrade* sistem pengawasan yang sudah ada, sehingga nilai publik antara organisasi layanan publik (*public service organizations/PSOs*) serta pengguna bisa berada pada posisi setara sehingga pengawasan kinerja aparat dapat diawasi bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., Torfing, J. (2014). *Public Innovation through Collaboration and Design*. New York, NY: Routledge
- Barrett, M., Davidson, E., Vargo, S.L. (2012). Being Innovative About Service Innovation: *MIS Quarterly*, 39(1): 1–6.
- Bason, C. (2010). *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a Better Society*. Bristol, UK: Policy Press.
- Beck, S., Whistler, T. (1967). Innovative Organizations: A Selective View of Current Research. *Journal of Business*, 40, 462–469.
- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Bryson, J. M., Crosby, B.C., Bloomberg, L. (2014). "Public Value Governance: Moving beyond Traditional Public Administration and the New Public Management." *Public Administration Review* 74: 445–456. doi:10.1111/puar.12238.
- Chen, J., Richard, M., Walker., Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology, *Public Management Review*, 22:11, 1674-1695, DOI: 10.1080/14719037.2019.1645874
- Chen, C.L., Lin, Y.C., Chen, W.H., Chao, C.F., Pandia, H. (2021). Role of Government to Enhance Digital Transformation in Small Service Business. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3): 1–26.
- De Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L. (2016). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
- Djamrud, D. E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Ilmu Pemerintahan.

- Favoreu, C., Maurel, C., Carassus, D., Marin, P. (2019). Influence and Complementarity of Follow-on Managerial Innovations within a Public Organization. *Public Organization Review*, 19(3), 345–365.
- Geuijen, K., M. Moore, A. Cederquist, R. Ronning, M. V. Twist. (2017). “Creating Public Value in Global Wicked Problems.” *Public Management Review* 19 (5): 621–639. doi:10.1080/14719037.2016.1192163.
- Gopalakrishnan, S., Damanpour, F. (1997). A Review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management. *Omega*, 25(1), 15–28.
- Hartley, J. (2013). Public and Private Features of Innovation. In *Handbook of Innovation in Public Services*, edited by Stephen P. Osborne and Louise Brown, 44–59. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Hartley, J., Sørensen, E., Jacob, T. (2013). *Public Administration Review*, Vol. 73, Iss. 6, pp. 821–830. The American Society for Public Administration. DOI: 10.1111/puar.12136.
- Ismail, I. (2020). Remuneration and Performance. *SHS Web of Conferences*, 86: 01034.
- Jørgensen, T. B., B. Bozeman. (2007). “Public Values: An Inventory.” *Administration & Society* 39: 354–381. doi:10.1177/0095399707300703.
- KKP RI. (2021). Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan. *Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia*.
- Lusch, R.F., Nambisan, S. (2015). Service Innovation: A Service-dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly* 39: 155–175. doi:10.25300/MISQ.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Moore, M. (2005). Break-Through Innovations and Continuous Improvement: Two Different Models of Innovative Processes in the Public Sector. *Public Money and Management* 25(1): 43–50.
- Nakayama, K., Shinkai, Y.I., Okumura, K., Nakauchi, H. (1989). Isolation and Characterization of the Mouse CD8 Beta-Chain (Ly-3) Genes. Absence of an Intervening Sequence between V- and J-like Gene Segments. *The Journal of Immunology*, 142(7): 2540–2546.
- Osborne., David., Gaebler, Ted. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Piening, E.P. (2011). Insights into the Process Dynamics of Innovation Implementation: The Case of Public Hospitals in Germany. *Public Management Review*, 13(1), 127–157.
- Sachs, J.D., Schmidt-Traub, G., Mazzucato, M., Messner, D., Nakicenovic, N., Rockström, J. (2019). Six Transformations to Achieve the Sustainable Development Goals. *Nature Sustainability*, 2(9): 805–814.
- Saragih, G.A., Astuti, R.S., Priyadi, B.P., Afrizal, T. (2022). Innovation of KAU DATANG on Fish Quarantine Center Quality Control and Safety of Fishery Products Semarang City. *PERSPEKTIF*, 11(3): 970–976.
- Sinambela, L.P., Ghazali, R., Rosai, S.D. (2023). Pengaruh Implementasi Program Qlue Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015-2018. *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 8(1): 82–91.
- Sutrisna, I.W. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 04(02): 21–29.
- Tamrin, T., Aedy, H., Asraf, A. (2023). Analisis Implementasi Tunjangan Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Kendari. *Jurnal Manajemen STEI*, 06(02): 1–14.
- Torugsa, N., Arundel, A. (2016). “Complexity of Innovation in the Public Sector: A Workgroup-level Analysis of Related Factors and Outcomes.” *Public Management Review* 18: 392–416.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Walsh, P.P., Murphy, E., Horan, D. (2020). The Role of Science, Technology and Innovation in the UN 2030 Agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 154. Elsevier Inc.

Yang, K. (2016). "Creating Public Value and Institutional Innovations across Boundaries: An Integrative Process of Participation, Legitimation, and Implementation." *Public Administration Review* 76: 873–885.