

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SI WHAPIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO

Siska Julia Pramesti <sup>1</sup>, Rudy Handoko <sup>2</sup>, Joko Widodo <sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[siscajulia16@gmail.com](mailto:siscajulia16@gmail.com)<sup>1</sup>, [rudy@untag-sby.ac.id](mailto:rudy@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*The existence of the global covid-19 pandemic in the world has made changes such as procedures in the form of service system affairs. Therefore, the Sidoarjo District Social Service has an innovation to improve its service system, namely by committing to provide emergency services through the WhatsApp application with the basic rules and procedures that have been set, this system is called Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) as a means to consult and submit files for JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), and BPJS PBI or KIS (Kartu Indonesia Sehat). This type of research is a research that will be described qualitatively. Qualitative research reveals certain social situations by describing reality or describing the nature of something that is currently taking place in the field. The results of this study provide the fact that public services at the Social Service using Si Whapik innovation have been running until now. The conclusion of this study is that the Social Service chose this application because it is easily accessible by the general public, and almost the WhatsApp application is owned by everyone and does not require costs but has great benefits. This service system is also very easy to be replicated and applied by all groups.*

**Keywords:** Public Service, Public Service Innovation, Si Whapik Application

## **Abstrak**

Adanya pandemi global covid-19 di dunia ini menjadikan perubahan seperti tata cara dalam bentuk urusan sistem pelayanan. Oleh sebab itu, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanannya yaitu dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan darurat melalui aplikasi WhatsApp dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sistem ini bernama Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) sebagai sarana untuk berkonsultasi dan menyampaikan berkas JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), dan BPJS PBI atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). Adapun jenis penelitian ini merupakan penelitian yang akan di deskriptifkan secara kualitatif. Penelitian kualitatif mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendiskripsikan kenyataan atau menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat dilapangan. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa pelayanan publik di Dinas Sosial menggunakan inovasi Si Whapik berjalan sampai saat ini. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Dinas Sosial memilih aplikasi ini karena mudah diakses oleh masyarakat umum, dan hampir aplikasi whatsapp dimiliki oleh semua orang serta tidak membutuhkan biaya namun besar manfaatnya. Sistem layanan ini juga sangat mudah untuk direplikasikan dan diaplikasikan oleh semua kalangan.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Si Whapik

## **Pendahuluan**

Sejak munculnya wabah virus covid-19 yang ada di Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Sidoarjo menjadikan segala bentuk aktivitas pelayanan sangat terganggu, dilain sisi masyarakat Sidoarjo tetap memiliki hak untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan mereka perihal pengurusan berkas di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo secara optimal. Perkantoran yang masih melakukan aktivitas seperti biasa saat sebelum adanya pandemi, akan membuat kenaikan jumlah orang yang terdampak virus ini semakin banyak. Oleh sebab itu, dibutuhkan adanya perubahan dan perbaikan bagi penyelenggara pelayanan dalam melayani kepentingan masyarakat. Inovasi merupakan solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang sebelumnya tidak terpenuhi kebutuhan dari masyarakat. Dengan adanya inovasi diharapkan mampu memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanannya yaitu dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan darurat melalui aplikasi WhatsApp, sistem ini bernama Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) yang merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Beberapa landasan teori yang digunakan untuk mendukung permasalahan di dalam penelitian ini diantaranya yaitu Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Inovasi Pelayanan Publik, Pengertian Kepuasan Masyarakat dan Pengertian Kriteria Inovasi Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik menurut para ahli Lewis dan Gilman (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan terhadap publik, dengan memberikan pelayanan secara bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku. Menurut para ahli Makmur dan Thahier (2015), Inovasi berasal dari Bahasa Inggris *Innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Menurut para ahli Harbani Pasolong (2013) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik meliputi : Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Dapat Ditranfer atau Direplikasi, dan Berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam dan informasi yang lebih jelas tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik yang digunakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo”.

### **Metode Penelitian**

Adapun jenis penelitian ini merupakan penelitian yang akan di deskriptifkan secara kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam dan informasi yang lebih jelas tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik yang digunakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yang dilakukan adalah mengidentifikasi Inovasi yang dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo tentang Pelayanan Publik Melalui Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) yang dapat diartikan dengan memberikan layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi melalui WhatsApp sebagai sarana berkonsultasi, dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan efisien. Dalam menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo didukung berdasarkan indikator-indikator Inovasi Pelayanan Publik menurut Everett M. Rogers meliputi Keuntungan yang relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati.

Mengenai sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu data primer diperoleh secara langsung dari instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian dan kemudian dikelola oleh penulis dengan teknik wawancara kepada beberapa staff pelayanan dan sebagai penerima pelayanan sedangkan data sekunder diperoleh untuk mendukung maupun melengkapi data primer dalam bentuk seperti dokumen-dokumen atau laporan-laporan ilmiah, jurnal penelitian serta literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder juga sebagai penunjang dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang utama adalah observasi, wawancara mendalam, ditambah dengan kajian dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik dalam analisis data yaitu teknik deskriptif kualitatif yang telah diperoleh melalui gambaran dan fakta sebenarnya dan dapat diharapkan memberikan data penjelasan tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Menurut Miles dan Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

#### **Relative Advantage (Keuntungan yang relatif)**

Indikator relative advantage merupakan sesuatu keunggulan atau nilai lebih yang memiliki kebaruan dimana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada inovasi yang pernah ada. Indikator ini berkaitan dengan keuntungan secara ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan inovasi, kemampuan yang dimiliki, bekerja lebih cepat, bekerja lebih mudah. Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator relative advantage sesuai dengan pernyataan informan Bapak Ilham selaku pengguna layanan yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 10.00 WIB mengatakan bahwa *"Jarak tempuh tempat tinggal dengan Dinas Sosial cukup jauh, inovasi Si Whapik ini mempermudah dan membantu segala urusan saya dalam hal pengurusan berkas, saya lebih merasakan kenyamanan adanya sistem pelayanan melalui via online ini dengan menggunakan smartphone dibandingkan dengan sistem pelayanan yang sebelumnya dengan harus datang langsung"*. Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan informan Ibu Ella selaku staff pelayanan terkait indikator relative advantage yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 12.00 WIB mengatakan bahwa *"Sesuai dengan Motto Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Sidoarjo yaitu Cepat, Mudah dan Murah. Kami sebagai pegawai berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan skill yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat"*.

#### **Compatibility (Kesesuaian)**

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja namun inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator compatibility sesuai dengan pernyataan informan Bapak Tino selaku staff pelayanan yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 13.00 WIB mengatakan bahwa *"Layanan siwhapik tergolong baru dilaksanakan dan digunakan sampai saat ini secara via online, adanya layanan siwhapik juga berkontribusi dengan layanan sipraja, layanan siwhapik merupakan transisi dari layanan sipraja yang merupakan salah satu layanan pengajuan surat mulai dari tingkat desa atau kelurahan sampai dengan kecamatan"*.

#### **Complexity (Kerumitan)**

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting karena mudah dipelajari, mudah untuk dipahami, mudah untuk digunakan

dan fleksibel. Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator complexity sesuai dengan pernyataan informan Ibu Ella selaku staff pelayanan yang di wawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 12.10 WIB mengatakan bahwa *“Sistem layanan siwhapik ini sangat mudah untuk direplikasikan dan diaplikasikan oleh semua kalangan, tetapi siwhapik kurang user friendly ke pengguna yang tidak mengerti tentang teknologi digital. Namun masalah tersebut dapat diatasi dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan langsung ke Dinas Sosial sebisa mungkin kami sebagai staff pelayanan memberikan bantuan dan informasi yang jelas sehingga masyarakat yang gagal teknologi tetap mendapatkan pelayanan secara optimal”*.

#### **Triability (Kemungkinan dicoba)**

Suatu inovasi dapat dijalankan dan diterima dengan baik jika inovasi tersebut telah melewati fase uji coba. Fase uji coba penting untuk dilakukan karena setelah di uji coba, inovasi tersebut akan terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator triability sesuai dengan pernyataan informan Bapak Tino selaku staff pelayanan yang di wawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 13.10 WIB mengatakan bahwa *“Inovasi siwhapik berjalan sampai saat ini, disaat uji coba sistem layanan melalui via online, masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses inovasi pelayanan publik sesuai dengan arahan yang telah diberikan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam perihal pengurusan berkas JKMM dan BPJS PBI atau KIS”*. Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan informan Bapak Udin selaku pengguna layanan terkait indikator triability yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 09.00 WIB mengatakan bahwa *“Pegawai dapat dengan mudah memahami kebutuhan masyarakat dan cara berkomunikasi tidak berbelit-belit, memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi saya sebagai penerima pelayanan karna lebih merasa dihargai dalam menyampaikan pendapat, hal tersebut mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Sosial kepada masyarakat”*.

#### **Observability (Kemudahan diamati)**

Dalam pelaksanaannya suatu inovasi haruslah dapat diamati. Suatu inovasi harus dapat diamati dalam segi bagaimana inovasi tersebut dilaksanakan dan menghasilkan suatu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini akan berpengaruh pada tingkat penerimaan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator observability sesuai dengan pernyataan informan Bapak Ilham selaku pengguna layanan yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 10.10 WIB mengatakan bahwa *“Setelah berjalan adanya inovasi siwhapik menghasilkan pelayanan yang lebih cepat efektif dan efisien, saya sebagai pekerja tidak perlu datang jauh-jauh ke Dinas Sosial cukup dengan mengakses layanan menggunakan smartphone”*. Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan informan Bapak Udin selaku pengguna layanan terkait indikator observability yang diwawancarai pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 09.10 WIB mengatakan bahwa *“Ide pembaruan di sistem pelayanan yang diberikan Dinas Sosial kepada masyarakat menjadikan saya lebih menghemat waktu, biaya, dan tenaga”*

#### **Pembahasan**

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanannya yaitu dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan darurat melalui aplikasi WhatsApp, sistem ini bernama Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) sebagai sarana untuk berkonsultasi dan menyampaikan berkas JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), dan BPJS PBI atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). Penulis menggunakan fokus penelitian bagaimana inovasi yang dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo tentang Pelayanan Publik Melalui Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) yang dapat diartikan dengan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut, melalui

aplikasi WhatsApp sebagai sarana berkonsultasi, dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pembahasan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo ini berdasarkan indikator-indikator Inovasi Pelayanan Publik menurut Everett M. Rogers meliputi Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability dan Observability. Dinas Sosial memilih aplikasi ini karena mudah diakses oleh masyarakat umum, dan hampir aplikasi WhatsApp dimiliki oleh semua orang serta tidak membutuhkan biaya namun besar manfaatnya. Sistem layanan ini juga sangat mudah untuk direplikasikan dan diaplikasikan oleh semua kalangan.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Pelayanannya berjalan sampai saat ini. Didalam sistem Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) sebagai sarana untuk berkonsultasi dan menyampaikan berkas JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), dan BPJS PBI atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). Layanan Si Whapik sangat responsive terhadap pandemi yang melanda Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Sidoarjo, hal tersebut merupakan salah satu prinsip dalam layanan ini yaitu mengurangi adanya kerumunan antrean dan tatap muka karena pelayanannya sudah dilakukan secara online melalui WhatsApp. Tujuan inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan efisien sesuai dengan Motto Pelayanan Dinas Sosial Sidoarjo yaitu “Cepat, Mudah dan Murah”.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan kesimpulan diatas maka saran dan masukan yang bersifat membangun di tunjukan kepada pihak Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo yang menjadi fokus penelitian ini agar para stakeholders terkait melakukan upaya perbaikan, sebagai berikut :

1. Peneliti mengharapkan Si Whapik untuk kedepan dapat memberikan fitur baru yakni boot chatting, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan secara otomatis selama 24 jam. Hal tersebut dapat membantu meringankan operator Si Whapik pada saat jam kerja berlangsung yang sebelumnya menggunakan operator serba manual sesuai waktu operasional kerja mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB.
2. Diperlukan penambahan sumber daya manusia atau pegawai yang berkompeten sesuai dengan kemampuan dan potensi yang di miliki untuk melakukan pelayanan secara optimal.
3. Memberikan reward atau insentif kepada pegawai yang memiliki kinerjanya baik.

### **Daftar Pustaka**

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York: Free Press.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 3.