

Inovasi Aplikasi Sistem Data dan Layanan Sejahtera Bersama Bupati (SIDAYA SEHATI) dalam Optimalisasi Penyaluran Bantuan Sosial di Kabupaten Bangkalan

Royhan Hidayat^{1*}, Eva Hany Fanida²

¹⁻² Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Kampus UNESA 1, Jalan Ketintang, Surabaya 60231

Email: royhanhidayat.21070@mhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id²

Abstract. *In improving the quality of public services in the social sector, the Social Service Office of Bangkalan Regency introduced an innovation called the SIDAYA SEHATI Application (Prosperous Data and Service System with the Regent) to address various challenges related to the distribution of social assistance in the region. The study seeks to describe the SIDAYA SEHATI Application contributes to improving the effectiveness of social aid distribution, using a qualitative descriptive method with the analysis framework based on the innovation criteria outlined in Permen PAN-RB No. 91 of 2021, which includes 5 key aspects: having novelty, effectiveness, usefulness, ease of dissemination, and sustainability. Data were collected through observations, interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model. The results showed that the innovation of the SIDAYA SEHATI Application in optimizing the distribution of social assistance in Bangkalan Regency has met the criteria of having good novelty, but socialization still needs to be improved. Effective criteria have been achieved well, but the account verification process is still less effective. Useful criteria have been well realized, but the unavailability of password recovery options is still an obstacle for the community. The criterion of being easy to disseminate has been well realized, but server stability still needs to be addressed. Sustainable criteria have been well implemented, but unfortunately this innovation is still not available on the Play Store or App Store.*

Keywords: *Electronic Government, Public Service Innovation, SIDAYA SEHATI Application*

Abstrak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang sosial, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menginisiasi inovasi Aplikasi Sistem Data dan Layanan Sejahtera Bersama Bupati (SIDAYA SEHATI) sebagai solusi atas berbagai permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan pisau analisis Kriteria Inovasi berdasarkan Permen PAN-RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang terdiri dari 5 kriteria, yaitu: memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebar, dan berkelanjutan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data dengan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan telah memenuhi kriteria memiliki kebaruan dengan baik, namun sosialisasi masih perlu ditingkatkan. Kriteria efektif telah tercapai dengan baik, namun proses verifikasi akun masih kurang efektif. Kriteria bermanfaat telah terwujud dengan baik, namun belum tersedianya opsi pemulihan kata sandi masih menjadi kendala bagi masyarakat. Kriteria mudah disebar telah terealisasi dengan baik, namun stabilitas server masih perlu ditenahi. Kriteria berkelanjutan telah terlaksana dengan baik, namun disayangkan inovasi ini masih belum tersedia pada *Play Store* maupun *App Store*.

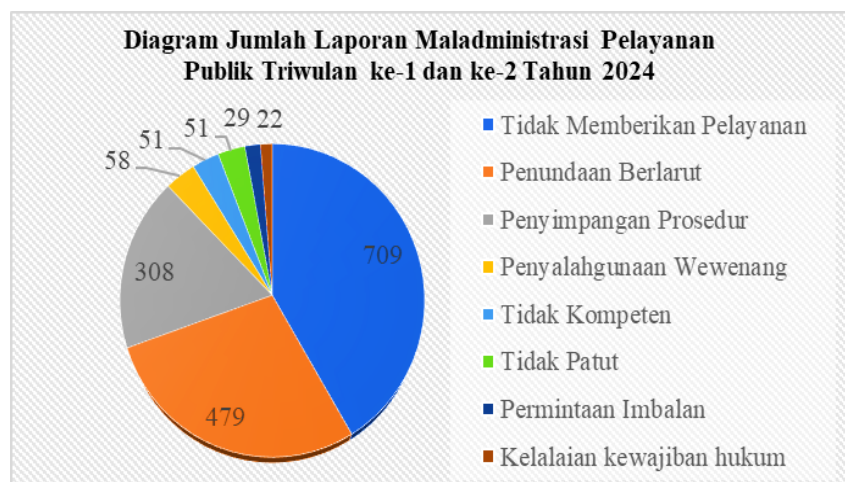
Kata kunci: Aplikasi SIDAYA SEHATI, *Electronic Government*, Inovasi Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa hakikat tujuan Negara Republik Indonesia ialah untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dalam tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum,

sejalan dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik. Mengingat, pemerintah merupakan pengelola utama penyelenggaraan pelayanan publik (Fanida et al., 2021). Di mana pemerintah memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menghadirkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2020).

Faktanya, penyelenggaraan pelayanan publik hingga saat ini masih sering mengalami hambatan yang menyebabkan hasilnya belum berjalan secara optimal. Menurut Aulia dan Hidayat (2009), faktor penghambat pada pelayanan publik sangat bervariasi mulai dari masyarakat yang tidak mengerti alur pelayanan, fasilitas yang kurang memadai, hingga SDM pelaksana yang tidak kompeten. Oleh karena itu, masih didapati tingginya laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia pada dua triwulan pertama tahun 2024, sebagaimana disajikan pada diagram berikut:



Gambar 1. Diagram Jumlah Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia Periode Triwulan ke-1 dan ke-2 Tahun 2024

Sumber: Dokumen Ombudsman RI, 2024 (Diolah Peneliti)

Dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi banyak permasalahan maladministrasi pelayanan publik. Dalam kondisi masih terdapat laporan maladministrasi pada pelayanan publik, maka suatu pelayanan publik dapat dikatakan belum mencapai taraf pelayanan prima (Kurniasih, 2022).

Kondisi pelayanan publik yang belum prima, mengakibatkan menurunnya derajat kepercayaan publik. Menurut Samudra dan Fanida (2024), kondisi kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memerlukan pembenahan untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Pembenahan pelayanan publik perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan performa pelayanan agar sejalan dengan harapan masyarakat, tidak semata-mata mengikuti kemauan penguasa (Bekkers dan Tummers, 2018). Sayangnya, pembenahan ini masih menjadi tugas

berat, mengingat maladministrasi tidak hanya terjadi pada satu substansi pelayanan, melainkan dalam beberapa substansi sebagaimana data pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Pengaduan Dugaan Laporan Maladministrasi Berdasarkan Substansi Periode Triwulan ke-1 dan ke-2 Tahun 2024

No.	Substansi	Triwulan 1	Triwulan 2	Total
1.	Agraria	818	915	1733
2.	Kepegawaian	947	321	1268
3.	Hak Sipil dan Politik	394	498	892
4.	Perhubungan dan Infrastruktur	448	370	818
5.	Pendidikan	329	456	785
6.	Kepolisian	317	275	592
7.	Administrasi Kependudukan	374	215	589
8.	Kesejahteraan Sosial	166	278	444
9.	Perdesaan	233	189	422
10.	Kesehatan	193	182	375
	Grand Total	4.219	3.699	7.918

Sumber: Dokumen Ombudsman RI, 2024 (Diolah Peneliti)

Merujuk pada tabel tersebut, salah satu temuan menarik ialah substansi kesejahteraan sosial yang menempati posisi ke-8 dengan 444 total pengaduan dan jumlah pengaduan yang meningkat sejak triwulan ke-1 hingga triwulan ke-2 tahun 2024.

Menurut Suyanto (2022), isu kesejahteraan sosial di Indonesia hingga kini masih menjadi masalah yang belum terselesaikan secara tuntas. Terlebih lagi dalam ranah pelayanan publik, di mana sering ditemui masalah dalam salah satu layanan utama pada bidang kesejahteraan sosial, yaitu layanan bantuan sosial. Permasalahan yang timbul dalam layanan pendistribusian bantuan sosial mulai dari bantuan yang tidak tepat sasaran, penyaluran yang tidak transparan, hingga masalah pendataan (Indrajaya dan Ardha, 2022). Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus dalam layanan bantuan sosial, sebagaimana arahan dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPP) Tahun 2024 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bahwa terdapat 9 layanan prioritas yang perlu dimaksimalkan kinerjanya, di mana salah satunya ialah layanan bantuan sosial (Kementerian PAN-RB, 2024).

Di Kabupaten Bangkalan, salah satu langkah dalam memprioritaskan layanan bantuan sosial ialah melalui Program Sejahtera Bersama Bupati (SEHATI) sejak tahun 2018. Namun, pada realitanya masih saja ditemukan berbagai permasalahan dalam layanan bantuan sosial, seperti penyaluran bantuan sosial yang tidak tepat sasaran. Ketidaktepatan sasaran penyaluran bantuan sosial merupakan masalah mendasar, di mana bantuan sosial tidak mencapai kelompok

yang membutuhkannya secara mendesak (Purbaningrum dan Adinugraha, 2024). Dikutip dari Limadetik.com (2019), Bapak Moh. Taufan Zairinsjah selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan tahun 2019 menjelaskan bahwa terkadang bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan diambil oleh kepala desa dan tidak disalurkan kepada masyarakat yang berhak.

Berdasarkan data pra-penelitian, juga diperoleh informasi dari Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang turut menjelaskan permasalahan dalam layanan bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Adapun, permasalahan yang muncul yaitu belum adanya sistem yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan bantuan sosial dikarenakan layanan yang diberikan masih bersifat *offline* dengan menggunakan berkas fisik dan alur yang berbelit-belit. Menurut Zahra et al. (2024), alur pelayanan yang memusingkan sering kali membuat masyarakat merasa tidak nyaman untuk mengurus keperluannya dengan pemerintah. Di samping itu, rendahnya kualitas data kesejahteraan sosial juga menjadi masalah, di mana banyak ditemui data penyaluran bantuan sosial yang tidak valid dan tidak memuat identitas yang lengkap. Data kesejahteraan sosial yang tidak valid mengakibatkan penyaluran bantuan sosial ke masyarakat menjadi *chaos* (Noerkaisar, 2021).

Selain itu, juga diperoleh informasi terkait belum adanya sistem untuk berbagi, menyimpan, dan mengolah data bantuan sosial dikarenakan data yang diperoleh petugas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) hanya disusun secara manual melalui *Microsoft Excel*, sehingga rawan terjadi kehilangan data. Menurut Radillah et al. (2023), sistem pencatatan data bantuan sosial secara manual menjadi sebuah kendala yang menyebabkan pendataan bantuan sosial menjadi tidak akurat. Terlebih lagi, belum terdapat payung hukum yang jelas untuk memastikan bahwa setiap OPD penyalur bantuan sosial telah menggunakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang telah terintegrasi dengan Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. Mengingat, data bantuan sosial yang tidak terintegrasi pada tiap lembaga pemerintah merupakan salah satu permasalahan dalam distribusi bantuan sosial di Indonesia (Ayuningtyas et al., 2022).

Sebagai jawaban dari berbagai permasalahan dalam layanan bantuan sosial, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menggagas sebuah inovasi dalam bentuk aplikasi yang diberi nama Sistem Data dan Layanan Sejahtera Bersama Bupati (SIDAYA SEHATI). Inovasi ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 2021 dan terus dikembangkan hingga pada tahun 2024 memiliki fitur terbaru yaitu sinergitas data yang di-*launching* khusus pada 10 Juni 2024. Inovasi ini merupakan pengejawantahan dari optimalisasi pelayanan publik, dorongan model partisipatoris, gerakan gotong royong organik, serta pemanfaatan teknologi dengan harapan mempercepat layanan kesejahteraan di Kabupaten Bangkalan (SIDAYA SEHATI, 2022).

Tidak selancar yang diharapkan, pada kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dalam inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI. Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan mengidentifikasi 3 kendala utama dalam inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI. Kendala pertama, yaitu koneksi internet yang belum merata di Kabupaten Bangkalan. Padahal, ketersediaan internet yang memadai dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Fathimatuazzahra dan Dompok, 2024). Kendala kedua, yaitu terkait *server* yang masih terkoneksi dengan *server website* OPD lain, sehingga rawan terjadi *down server*. *Server* aplikasi yang masih terhubung pada pihak ketiga menyebabkan sulitnya tindakan langsung ketika terjadi gangguan *server* (Patmasari dan Astuti, 2019). Kendala ketiga, yaitu karakteristik masyarakat yang kurang terbuka terhadap teknologi, sehingga masyarakat masih kesulitan atau bahkan enggan menggunakan Aplikasi SIDAYA SEHATI. Kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya terbuka terhadap teknologi menyebabkan masyarakat Bangkalan kurang mampu dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Suteja et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan dan kendala yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan analisis mendalam dan mendeskripsikan bagaimana inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat fenomena ini ke dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Inovasi Aplikasi Sistem Data dan Layanan Sejahtera Bersama Bupati (SIDAYA SEHATI) dalam Optimalisasi Penyaluran Bantuan Sosial di Kabupaten Bangkalan”**.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Dwiyanto (2021), mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan pengertian tersebut, Sinambela (dalam Oktariyanda dan Meirinawati, 2018) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada berbagai individu bahkan ketika hasil yang diberikan tidak terikat langsung dengan barang atau jasa tertentu. Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti dan Mifka, 2010), pelayanan masyarakat sebagai upaya yang dilakukan individu, kelompok, atau instansi untuk memfasilitasi masyarakat dalam mencapai tujuannya.

Electronic Government

Menurut Indrajit (2022), *electronic government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat melalui media internet dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik yang

berorientasi pada pelayanan masyarakat. *United Nation Development Programme (UNDP)* menjelaskan bahwa *electronic government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintahan (Fanida dan Pradana, 2018). Di sisi lain, Rianto dan Lestari (2012) mendefinisikan *electronic government* sebagai perwujudan tugas dan tata laksana pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi.

Inovasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, inovasi didefinisikan sebagai suatu terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Menurut Rogers (1983), inovasi merupakan suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Sejalan dengan pengertian tersebut, Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2008) menjelaskan bahwa inovasi yang sukses ialah suatu kreasi dan penerapan proses, produk, dan pelayanan yang bersifat baru serta merupakan *output* nyata yang memenuhi nilai efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bungin (2009), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menguraikan berbagai keadaan, situasi, atau fenomena sosial di masyarakat, serta berusaha menampilkannya sebagai ciri, karakteristik, sifat, pola, atau representasi dari kondisi sosial tertentu. Dalam penelitian ini, ruang lingkup kajian berfokus pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan ditinjau melalui Kriteria Inovasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, dengan 5 kriteria inovasi yaitu: (1) Memiliki Kebaruan, (2) Efektif, (3) Bermanfaat, (4) Mudah Disebarkan, dan (5) Berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. Pemilihan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu informan dipilih secara khusus dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Adapun, subjek penelitian pada penelitian ini terdiri 5 orang pihak internal Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang memiliki informasi tentang inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI serta 3 orang masyarakat dengan pertimbangan sudah pernah menggunakan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara data sekunder diperoleh melalui buku, artikel, dan publikasi yang dapat digunakan sebagai rujukan sesuai dengan topik pada penelitian ini. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan model analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022) dengan melalui 4 tahap analisis data, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga dapat memberikan gambaran jelas terkait Inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam Optimalisasi Penyaluran Bantuan Sosial di Kabupaten Bangkalan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hakikatnya, pelayanan publik mencakup kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sahid et al. (2023), peran utama pemerintah bagi masyarakat ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan masyarakat dengan mutu pelayanan yang baik. Kualitas layanan publik yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para pengguna, di mana semakin tinggi kualitas yang ditawarkan, maka masyarakat akan semakin puas (Meirinawati et al., 2023). Oleh karena itu, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menghadirkan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI untuk mendukung penyelenggaraan layanan bantuan sosial yang optimal bagi masyarakat. Berikut ialah tampilan beranda inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI:



Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi SIDAYA SEHATI

Sumber: Website SIDAYA SEHATI, 2025

Pada penelitian ini, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dikaji melalui Kriteria Inovasi berdasarkan Permen PAN-RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dengan 5 kriteria utama sebagaimana pembahasan berikut:

Memiliki Kebaruan

Dalam kriteria memiliki kebaruan, suatu inovasi dimaksudkan untuk menghadirkan cara, produk, ide, serta pendekatan baru dan berbeda dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Johnston dan Fenwick (2025), menjelaskan bahwa makna inovasi layanan publik didasarkan pada penerapan cara baru, di mana penggunaan teknologi berbasis data dapat meningkatkan konektivitas kerja dan menghasilkan cara kerja baru. Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Amin selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menjelaskan bahwa kebaruan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dimulai dengan menghadirkan cara baru pada layanan bantuan sosial berbasis aplikasi yang mengintegrasikan 2 sistem berbeda yaitu sistem data dan sistem pelayanan dalam satu aplikasi. Hal tersebut yang kemudian menjadi keunikan dari inovasi ini sehingga diberi nama Sistem Data dan Layanan Sejahtera Bersama Bupati (SIDAYA SEHATI).

Suatu inovasi diharapkan memiliki unsur kebaruan serta pendekatan yang baru, atau modifikasi dari inovasi yang telah ada sebelumnya (Pulungan dan Dalimunthe, 2023). Jika dianalisis lebih mendalam, hal tersebut telah terpenuhi dalam inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI melalui adanya pendekatan baru, yaitu pendekatan partisipatoris yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Hal tersebut sebagaimana informasi dari Ibu Anik selaku Pegawai *Front Office* SLRT SIDAYA SEHATI yang menjelaskan bahwa kebaruan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga tercermin dalam pendekatan layanan partisipatoris, dengan memberi masyarakat ruang untuk mewakilkan pengaduan DTKS atau melakukan pengecekan bantuan sosial bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan Aplikasi SIDAYA SEHATI. Selain itu, masyarakat juga dapat berperan aktif melaporkan penyaluran bantuan sosial yang tidak tepat sasaran.

Menurut Chen et al. (2020), sebuah organisasi dapat meluncurkan program atau layanan baru untuk meningkatkan sumber daya dalam ranah inovasi pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan 7 produk layanan baru dalam inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, diketahui bahwa pengembangan layanan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dimulai sejak tahun 2021 di mana saat itu hanya diperuntukkan sebagai layanan Pembiayaan Kesehatan Masyarakat Miskin (Biakes Maskin). Kemudian, terus berkembang dengan fitur baru setiap tahunnya hingga pada tahun 2024 ditambahkan fitur Sinergitas Data yang memuat data bantuan sosial seluruh OPD penyalur bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Adapun, perkembangan kebaruan produk layanan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI ialah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Perkembangan Kebaruan Produk Layanan Inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI

No.	Produk Layanan/Fitur	Tahun Pengadaan	Hasil/Output
1.	Biakes Maskin <i>Online</i>	2021	Percepatan penerbitan rekomendasi Biakes Maskin berbasis surat digital
2.	Verifikasi DTKS dan PPKS Mandiri <i>Online</i>	2022	Verifikasi DTKS dan PPKS berbasis <i>BNBA (by Name by Address)</i>
3.	Cek Kepesertaan DTKS dan PPKS Mandiri <i>Online</i>	2022	Pengecekan kepesertaan DTKS dan PPKS berdasarkan pencarian NIK
4.	Cek Kepesertaan Bantuan Sosial <i>Online</i>	2022	Pengecekan kepesertaan bantuan sosial berdasarkan pencarian NIK
5.	Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Anak dan Lansia	2023	Pendataan dan pembinaan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) anak dan lansia
6.	Pengaduan Publik	2023	Penanganan layanan pengaduan publik dan usulan DTKS <i>online</i>
7.	Sinergitas Data	2024	Sinergitas data bantuan sosial seluruh OPD penyalur bantuan sosial di Bangkalan

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, 2025 (Diolah Peneliti)

Dalam kebaruan suatu inovasi juga tidak terlepas dari adanya ide atau gagasan yang menarik dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Seperti halnya pandangan Ibrahim dan Isbandono (2023), bahwa salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah memiliki kebaruan yaitu sebuah ide atau gagasan yang baru dan belum ada sebelumnya. Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menjelaskan bahwa ide awal dari inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI secara murni berasal dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yaitu Bapak Wibagio yang sekaligus sebagai ketua tim inovator Aplikasi SIDAYA SEHATI, di mana selanjutnya ide tersebut dikembangkan bersama tim inovator dan tim IT dari Badan Usaha Kepakaran (BUKR) Universitas Brawijaya hingga pada tahun 2024 menghasilkan fitur terbaru yaitu Sinergitas Data yang resmi *launching* pada 10 Juni 2024.

Dalam penerapan inovasi baru, sosialisasi menjadi salah satu hal yang memegang peranan penting. Salsabilla dan Fanida (2021), menyatakan bahwa kriteria memiliki kebaruan berhubungan dengan bagaimana suatu instansi berusaha memperkenalkan kebaruan yang dimilikinya. Berdasarkan perspektif masyarakat, dalam penggunaan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI merupakan suatu yang sangat baru bagi masyarakat. Namun, Ibu Juhairia selaku masyarakat pengguna Aplikasi SIDAYA SEHATI menyampaikan bahwa meskipun inovasi

Aplikasi SIDAYA SEHATI menjadi hal yang sangat baru dan bermanfaat bagi masyarakat, namun masih terdapat kekurangan dalam hal sosialisasi yang menyebabkan kebingungan saat pertama kali menggunakan Aplikasi SIDAYA SEHATI. Akan tetapi, setelah kendala tersebut dapat teratasi melalui adanya video pengenalan Aplikasi SIDAYA SEHATI pada akun Youtube Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang memberikan gambaran terkait Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan.

Efektif

Dalam kriteria efektif, suatu inovasi dimaksudkan untuk menghasilkan keluaran atau *output* nyata sebagaimana tujuan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI secara efektif, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menyusun standar dan alur pelayanan yang jelas. Menurut Andyansah dan Meirinawati (2023), penyusunan standar pelayanan publik ditujukan untuk memberikan kepuasan dan menjalankan fokus dalam layanan bagi masyarakat. Sejalan dengan pandangan tersebut, Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, menjelaskan bahwa ukuran efektivitas inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI mengacu pada Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan Tahun 2022 yang mencantumkan alur pelayanan melalui Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan jelas, di mana sejauh ini berhasil mengarahkan pelayanan melalui Aplikasi SIDAYA SEHATI secara efektif sesuai dengan alur dan waktu pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan tersebut.

Saat ini, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga telah efektif dalam mencapai tujuan jangka pendek yang diharapkan. Dalam hal ini, telah tercapai tujuan untuk mengoptimalkan akses informasi dan layanan bantuan sosial secara terintegrasi melalui 1 aplikasi. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Sangkala (dalam Nurdin, 2016), terkait salah satu strategi inovasi yaitu menggunakan teknologi informasi, di mana pemerintah menghadirkan pelayanan administrasi publik berbasis digital guna memaksimalkan layanan administrasi dan informasi dari pemerintah. Petugas *Front Office* SLRT SIDAYA SEHATI yaitu Ibu Anik menuturkan bahwa Aplikasi SIDAYA SEHATI sudah berjalan secara efektif dalam tujuan jangka pendeknya dengan semakin sedikitnya masyarakat yang datang langsung untuk mengurus layanan bantuan sosial. Dengan demikian, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dapat mencapai tujuan jangka pendeknya dengan menghadirkan akses informasi dan layanan bantuan sosial secara digital yang mudah bagi masyarakat tanpa perlu datang langsung ke unit pelayanan.

Lebih luas lagi terkait efektivitas inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI, yaitu tercapainya tujuan jangka menengah inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam sinergitas data bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Mengacu pada temuan Pulungan dan Dalimunthe (2023),

bahwa inovasi dapat dinilai efektivitasnya, yaitu sudah efektif atau tidak dalam mewujudkan tujuannya. Adapun, tercapainya tujuan jangka menengah inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI ialah sebagaimana penjelasan Kepala Bidang Pelindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yaitu Bapak Amin yang mengutarakan bahwa inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI telah efektif dalam mewujudkan sinergitas data penerima bantuan pada 13 OPD penyalur bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan yang selaras dengan DTKS milik Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, sehingga penyaluran bantuan sosial menjadi lebih tepat sasaran dan sejalan dengan tujuan jangka menengah yang diharapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga berhasil mencapai tujuan jangka panjangnya. Sejalan dengan pendapat Ibrahim dan Isbandono (2023), bahwa salah satu indikator keberhasilan inovasi yaitu tercapainya keselarasan tujuan inovasi berdasarkan keinginan masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dihadirkan pemerintah. Pada penelitian ini, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI mencapai tujuan jangka panjangnya dalam penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Bangkalan, sebagaimana dijelaskan Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan bahwa inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI mencapai tujuan jangka panjangnya melalui penurunan jumlah penduduk miskin ekstrem di Kabupaten Bangkalan dengan penurunan yang cukup signifikan sejak tahun 2021-2024. Hal tersebut tidak terlepas dari peran inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial secara adil dan tepat sasaran sesuai harapan masyarakat Bangkalan.

Berikut ialah bukti pencapaian tujuan jangka panjang inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam menurunkan persentase dan jumlah penduduk miskin ekstrem di Kabupaten Bangkalan:

Tabel 3. Persentase dan Jumlah Penduduk Miskin Ektrem di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021-2024

No.	Tahun	Persentase Penduduk Miskin Ekstrem (%)	Jumlah Penduduk Miskin Ekstrem
1.	2021	5,21	52.530
2.	2022	3,81	38.390
3.	2023	2,89	29.380
4.	2024	0,57	5.833

Sumber: Survei Sosial Ekonomi BPS, 2024 (Diolah Peneliti)

Dari perspektif masyarakat, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga telah memenuhi kriteria efektif. Mengingat kemudahan suatu teknologi untuk digunakan masyarakat sasaran merupakan prioritas dalam mengadopsi suatu inovasi (Trischler et al., 2020). Berkenaan dengan hal tersebut, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI telah efektif memudahkan masyarakat

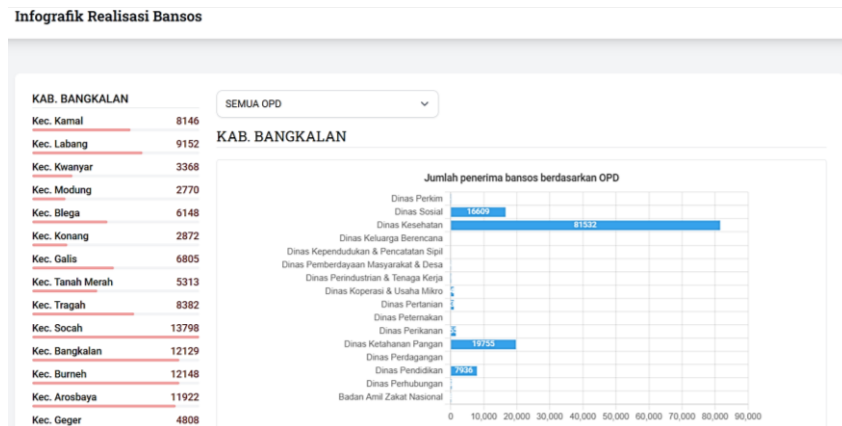
dalam mengakses layanan bantuan sosial melalui *smartphone*. Akan tetapi, salah satu informan yaitu Bapak Kusairi selaku pengguna Aplikasi SIDAYA SEHATI menyampaikan bahwa meskipun inovasi ini sangat memudahkan masyarakat, namun masih terdapat kekurangan dalam verifikasi akun pengguna baru dikarenakan proses verifikasi masih dilakukan secara manual, sehingga diperlukan peningkatan terkait proses verifikasi akun pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan.

Bermanfaat

Dalam kriteria bermanfaat, suatu inovasi dimaksudkan untuk memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu kebermanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dapat dilihat pada tingginya intensitas penggunaannya. Sebagaimana menurut Rokhman (2011), bahwa salah satu karakteristik inovasi yang menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi ialah tingkat intensitas penggunaan inovasi oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menyatakan bahwa manfaat Aplikasi SIDAYA SEHATI dapat dilihat dari intensitas penggunaannya oleh masyarakat, di mana saat ini 246 akun pengusul pada Aplikasi SIDAYA SEHATI yang aktif dalam melakukan pengecekan bantuan sosial dan pengaduan DTKS. Hal tersebut membuktikan kebermanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan masifnya intensitas penggunaan oleh masyarakat.

Makmur dan Thahier (dalam Ibrahim dan Isbandono, 2023) mengemukakan bahwa tujuan inovasi secara umum adalah memenuhi kebutuhan melalui konstruksi pemikiran dengan tindakan nyata guna menciptakan sesuatu yang sesuai harapan. Sesuai dengan hal tersebut, harapan masyarakat Bangkalan untuk memperoleh akses informasi dan layanan bantuan sosial dapat dipenuhi melalui nilai kebermanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI. Hal tersebut sebagaimana penjelasan Bapak Amin selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, bahwa manfaat paling nyata dari inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI ialah kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh informasi bantuan sosial dan kesejahteraan sosial lainnya, seperti layanan pengaduan dan pengecekan bantuan sosial berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta adanya infografik realisasi bantuan sosial yang bermanfaat bagi masyarakat, tanpa perlu mendatangi unit pelayanan.

Berikut ialah bukti kebermanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam memudahkan akses layanan bantuan sosial bagi masyarakat dengan disertai infografik yang mudah dibaca, sebagaimana tampilan infografik realisasi bantuan sosial berikut ini:



Gambar 3. Infografik Realisasi Bantuan Sosial Kabupaten Bangkalan

Sumber: Aplikasi SIDAYA SEHATI, 2025

Inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI tidak hanya bermanfaat bagi pengguna, tetapi juga bermanfaat bagi tim fasilitator dan *front office* SLRT SIDAYA SEHATI. Menurut Sahrin dan Oktariyanda (2022), inovasi dapat bernilai memiliki kebermanfaatan ke segala arah. Pada penelitian ini, fasilitator SLRT turut merasakan manfaat inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI, sebagaimana penuturan Bapak Anang selaku Fasilitator SLRT SIDAYA SEHATI yang menjelaskan bahwa manfaat Aplikasi SIDAYA SEHATI yang dirasakan oleh para fasilitator ialah adanya kemudahan dalam menyimpan data hasil survei DTKS karena sudah tersedia kolom dan pilihan yang memudahkan input data hasil survei DTKS dari masyarakat. Bagi *front office*, manfaat yang dirasakan ialah tidak diperlukannya berkas fisik dalam proses layanan karena pelayanan sudah dilakukan secara *paperless* melalui Aplikasi SIDAYA SEHATI.

Inovasi yang bermanfaat juga dapat dianalisis dari peningkatan kualitas produk layanan yang dihasilkan. Hal tersebut sebagaimana menurut Zheng dan Xu (2024), bahwa inovasi merupakan faktor kunci dalam mengembangkan produktivitas baru yang berkualitas. Sejalan dengan pendapat tersebut, tim inovator Aplikasi SIDAYA SEHATI berkomitmen mewujudkan inovasi yang bermanfaat dengan *output* yang berkualitas. Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan menjelaskan bahwa pemanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI sangat bermanfaat dalam pemenuhan data kesejahteraan sosial yang berkualitas dan berbasis *by Name by Address (BNBA)* dengan dilengkapi identitas penerima bantuan sosial yang terhubung dengan penanda lokasi (*geotag*), sehingga memungkinkan verifikasi spasial dan bantuan sosial menjadi lebih tepat sasaran.

Menurut Utomo (dalam Aldiansyah dan Winarsih, 2022), kebermanfaatan dalam inovasi diartikan sebagai adanya nilai perubahan menjadi lebih baik, dalam arti lain inovasi menciptakan dampak positif serta bermanfaat bagi orang lain. Berdasarkan informasi dari Saudari Yuliana selaku pengguna Aplikasi SIDAYA SEHATI, diketahui bahwa manfaat

inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI sangat dirasakan masyarakat sebagai pengguna, terutama dalam pengecekan bantuan sosial masyarakat dan usulan DTKS mandiri. Namun, juga terdapat hal yang perlu ditingkatkan terkait belum tersedianya opsi pemulihan kata sandi. Sehingga, jika pengguna tidak sengaja melupakan kata sandi Aplikasi SIDAYA SEHATI, maka harus melakukan pemulihan kata sandi pada unit pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan terkait penambahan opsi pemulihan kata sandi pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan.

Mudah Disebarkan

Dalam kriteria mudah disebar, suatu inovasi dimaksudkan untuk dapat mudah ditiru dan dikembangkan oleh penyelenggara inovasi lainnya. Menurut Pulungan dan Dalimunthe (2023), inovasi layanan akan dianggap lebih baik apabila inovasi tersebut dapat diterapkan dan menjadi contoh bagi instansi yang lain. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan sangat terbuka terhadap kemungkinan replikasi inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI oleh instansi lain. Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, menjelaskan bahwa tim inovator SIDAYA SEHATI sangat terbuka untuk membantu proses ajakan replikasi dari daerah lain. Bahkan, pihak yang mereplikasi inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI diberi kebebasan untuk menamai aplikasi hasil replikasinya sesuai dengan kebutuhan masing-masing tanpa perlu menggunakan nama “SIDAYA SEHATI” lagi.

Mengingat salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah mudah disebar, yaitu masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan menggunakan inovasi tersebut sehingga birokrasi lain dapat mempelajarinya dan menciptakan suatu inovasi dari inovasi tersebut (Ibrahim dan Isbandono, 2023). Bapak Amin selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, menjelaskan bahwa tim inovator Aplikasi SIDAYA SEHATI cukup sering menerima kunjungan dan melakukan kunjungan ke instansi lain dalam memperkenalkan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI secara terbuka bagi instansi atau pemerintah daerah lain yang ingin melakukan replikasi serta tim inovator Aplikasi SIDAYA SEHATI juga aktif melakukan *sharing* untuk memperoleh rekomendasi terkait kendala dari Aplikasi SIDAYA SEHATI pada *server*-nya yang masih terhubung dengan *server website* OPD lain, sehingga mudah mengalami gangguan *server*.

Salah satu bukti inovasi dapat berjalan dengan baik yaitu dapat ditiru oleh instansi atau organisasi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Sholikhah dan Prastyawan, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, menjelaskan bahwa saat ini telah terdapat beberapa perjanjian kerja sama (MoU) replikasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan beberapa pemerintah daerah, yaitu

Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Sampang, dan Kabupaten Mojokerto. Selain itu, juga telah terealisasi sinkronisasi antara Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan Aplikasi SINTAGELIS milik Bappeda Provinsi Jawa Timur, seperti terdokumentasi pada gambar berikut:



Gambar 4. Tampilan Sinkronisasi Data Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan Aplikasi SINTAGELIS

Sumber: Aplikasi SINTAGELIS, 2025

Terwujudnya kerja sama replikasi dan sinkronisasi dengan Aplikasi SINTAGELIS, telah membuktikan terpenuhinya kriteria mudah disebarkan pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan.

Berkelanjutan

Dalam kriteria berkelanjutan, suatu inovasi dimaksudkan untuk dapat senantiasa dikembangkan secara berkesinambungan serta mendapat dukungan masyarakat. Menurut Muluk (2008), salah satu kategori inovasi ialah *sustaining innovation*, yaitu inovasi yang membawa perubahan baru, namun masih mempertahankan sistem pelayanan yang telah ada sebelumnya. Hal tersebut sesuai dengan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI, di mana tetap menjalankan pelayanan yang telah ada, namun terdapat tambahan sistem digital yang dikembangkan dengan strategi berkelanjutan. Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Anang selaku Fasilitator SLRT SIDAYA SEHATI menjelaskan bahwa dalam strategi keberlanjutan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI didukung dengan adanya bimbingan teknis serta pemantauan dan evaluasi secara berkala dalam 3-6 bulan sekali untuk terus menjaga kinerja pelayanan bidang sosial bagi masyarakat melalui inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI.

Mengacu pada temuan Guan dan Jin (2023), bahwa pendanaan dan ketersediaan saluran pembiayaan yang memadai juga menentukan keberlanjutan suatu inovasi. Dalam hal ini, pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga telah menerapkan upaya keberlanjutan melalui dukungan anggaran. Hal tersebut sebagaimana penjelasan Bapak Sukardi selaku Pekerja Sosial

Ahli Muda Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, bahwa sejak tahap awal pengembangan hingga saat ini, pendanaan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI didukung melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bangkalan dalam mengembangkan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI secara berkelanjutan. Namun, tim inovator Aplikasi SIDAYA SEHATI juga mempertimbangkan kemampuan fiskal daerah, apabila dirasa tidak mencukupi, maka upaya pendanaan akan diarahkan melalui alternatif lain seperti kerja sama dengan pihak swasta, serta pengajuan dana ke tingkat provinsi maupun pemerintah pusat.

Dalam penerapan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan juga mendapat dukungan dari beberapa OPD. Mengingat bahwa seluruh pemangku kepentingan dapat memengaruhi keberlanjutan inovasi secara positif (Saxena et al., 2024). Senada dengan hal tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan telah memperoleh dukungan dari 13 OPD penyalur bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan. Hal tersebut sebagaimana penjelasan Bapak Amin selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, bahwa sejak adanya fitur Sinergitas Data pada tahun 2024, telah mendorong keterlibatan 13 OPD penyalur bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan untuk turut menyatakan dukungannya terhadap inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial melalui sinergitas data bantuan sosial pada Aplikasi SIDAYA SEHATI untuk menyukseskan program pengentasan kemiskinan di Kabupaten Bangkalan.

Lebih mendalam, inovasi yang berkelanjutan juga dapat dianalisis dari adanya hukum yang melandasinya. Sebagaimana menurut Nweke dan Nweke (2024), bahwa hukum memegang peran penting dalam memandu inovasi yang etis dan melindungi kepentingan publik. Adapun, dukungan hukum dalam inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI telah memberikan kepastian yang jelas, sebagaimana penjelasan Bapak Wibagio selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan, bahwa inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI telah memperoleh dukungan hukum melalui Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 26 Tahun 2024 sebagai regulasi yang secara khusus memberikan kepastian hukum bagi masyarakat serta mendorong keterlibatan aktif OPD terkait pada pemanfaatan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan.

Berikut ialah dokumentasi Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 26 Tahun 2024 tentang Sinergitas Pemanfaatan Data Aplikasi SIDAYA SEHATI untuk Sasaran Penerima Bantuan Sosial Penanganan Kemiskinan di Kabupaten Bangkalan yang menjadi dukungan hukum dalam keberlanjutan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI:



Gambar 5. Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 26 Tahun 2024

Sumber: Website Peraturan JDIH Kabupaten Bangkalan, 2025

Dari perspektif masyarakat, inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI juga telah memenuhi kriteria berkelanjutan. Ibrahim dan Isbandono (2023), menyatakan bahwa inovasi yang berkelanjutan yaitu inovasi yang terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Saudari Yuliana selaku pengguna Aplikasi SIDAYA SEHATI mengutarakan bahwa meskipun inovasi tersebut sangat bermanfaat sangat diperlukan keberlanjutannya, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terkait belum tersedianya Aplikasi SIDAYA SEHATI pada platform resmi seperti *Play Store* dan *App Store*, sehingga instalasi hanya dapat dilakukan melalui pintasan instalasi dalam Website SIDAYA SEHATI yang dinilai cukup merepotkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan telah sesuai dan memenuhi kriteria inovasi dalam Permen PAN-RB No. 91 Tahun 2021. Kriteria memiliki kebaruan terpenuhi melalui adanya cara, pendekatan, produk layanan, dan ide baru yang dihadirkan, namun masih ditemukan kurangnya sosialisasi bagi masyarakat. Kriteria efektif terpenuhi melalui adanya alur pelayanan yang jelas serta tercapainya tujuan inovasi, namun proses verifikasi akun pengguna baru masih kurang efektif karena dilakukan secara manual. Kriteria bermanfaat terpenuhi melalui tingginya intensitas penggunaan inovasi, mudahnya akses layanan secara *paperless* dan proses survei DTKS, serta terbentuknya data bantuan sosial berbasis *by Name by Address (BNBA)*, namun masih diperlukan peningkatan terkait belum tersedianya opsi pemulihan kata sandi yang bermanfaat bagi masyarakat. Kriteria

mudah disebarkan terpenuhi melalui keterbukaan tim inovator, terjalinnya kerja sama replikasi, dan sinkronisasi dengan Aplikasi SINTAGELIS, namun masih terdapat kendala terkait *server* yang masih terhubung dengan *server* OPD lain. Kriteria berkelanjutan terpenuhi melalui strategi pengembangan inovasi yang baik serta adanya dukungan anggaran, dukungan OPD terkait, dukungan hukum, dan dukungan masyarakat dalam upaya keberlanjutan inovasi, namun disayangkan Aplikasi SIDAYA SEHATI belum tersedia pada *Play Store* dan *App Store*.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memiliki beberapa rekomendasi terkait inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dalam optimalisasi penyaluran bantuan sosial di Kabupaten Bangkalan yang diharapkan dapat menjadi input positif dalam meningkatkan tata kelola inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI, diantaranya:

- Meningkatkan skala sosialisasi dan pemberian pendampingan penggunaan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI mulai dari skala desa serta menerapkan sistem jemput bola.
- Menerapkan sistem verifikasi otomatis untuk verifikasi akun pengguna baru agar mempercepat akses masyarakat terhadap layanan inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI.
- Menambahkan opsi pemulihan kata sandi pada inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI agar masyarakat dapat mengganti kata sandi secara mandiri jika tidak sengaja melupakannya.
- Menyediakan *server* khusus untuk inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI yang dibedakan dengan *server website* instansi agar *server* layanan tidak mudah mengalami gangguan.
- Mendaftarkan Aplikasi SIDAYA SEHATI pada *Play Store* dan *App Store* untuk memudahkan instalasi inovasi Aplikasi SIDAYA SEHATI dengan lebih cepat dan aman.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ilmiah ini, diantaranya Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing serta Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji. Tidak lupa, terima kasih juga disampaikan kepada pihak internal Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan dan masyarakat yang telah membantu pemenuhan data sebagai informan dalam penelitian ini serta pihak-pihak lain yang telah memberikan dukungan moral maupun material dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aldiansyah, M. F., & Winarsih, A. S. (2022). Inovasi pelayanan KTP elektronik melalui aplikasi Temanggung Gandem pada masa pandemi COVID-19. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 14–30.
- Andyansah, R. R., & Meirinawati. (2023). Inovasi program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman, Sidoarjo. *Publika*, 11(?), 2257–2272. (Periksa volume/issue jika tersedia)
- Aulia, G. N., & Hidayat, B. (2009). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman. [Nama Jurnal Tidak Dicantumkan], 25(3), 1224–1238. (Perlu informasi nama jurnal)
- Ayuningtyas, D., Islam, H., Hasibuan, S. U., Margaretha, C., Naziihah, N., Fitrianingrum, N. M., Larasanti, A., & Ayuni, Q. (2022). Implementasi bantuan sosial pada era pandemi Covid-19: Evaluasi aspek transparansi dan akuntabilitas. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 8(1), 51–62.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209–213. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Bungin, M. B. (2009). *Penelitian kualitatif*. Kencana Prenada Media.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: A typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fanida, E. H., & Pradana, G. (2018). *Electronic government*. Unesa University Press.
- Fanida, E. H., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Rekasari, A. D. (2021). Implementation of electronic government through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency. *International Joined Conference on Social Science (ICSS 2021)*, 82–90.
- Fathimatuzzahra, R. N., & Dompok, T. (2024). Menjembatani kesenjangan akses internet: Studi kasus Indonesia dan Brunei Darussalam. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*, 6, 147–153.
- Guan, C., & Jin, S. (2023). Does the type of funding affect innovation? Evidence from incubators in China. *Sustainability*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/su15031234> (Tambahkan DOI jika tersedia)
- Ibrahim, A. Y., & Isbandono, P. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis chatbot WhatsApp 'Mojokerto Excelent Court' (MOXER) di Pengadilan Negeri Mojokerto Kelas 1A Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(1), 1–9.

- Indrajaya, & Ardha, D. J. (2022). Analisis hukum terhadap kendala penyaluran dana bantuan sosial tunai (BST) kepada masyarakat yang terdampak Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Hukum Legalita*, 4(1), 29–36.
- Indrajit, R. E. (2022). *Electronic government*. Preinexus.
- Johnston, L., & Fenwick, J. (2025). New development: Public service innovation. *Public Money and Management*, 45(2), 151–156.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024, Oktober 20). *Evaluasi pelayanan publik 2024 fokus pada 9 layanan prioritas*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/evaluasi-pelayanan-publik-2024-fokus-pada-9-layanan-prioritas>
- Kurniasih, Y. (2022). *Dinamika pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI)*. Pustaka Rumah Cinta.
- Limadetik.com. (2019, Oktober 24). Puluhan masyarakat Bangkalan datangi Dinsos terkait PKH yang tidak tepat sasaran. <https://limadetik.com/puluhan-masyarakat-bangkalan-datangi-dinsos-terkait-pkh-yang-tidak-tepat-sasaran>
- Meirinawati, M., Nuryono, W., Surhatiningsih, S., & Wismanadi, H. (2023). Lecturer and student satisfaction with the quality of management services at the Learning and Professional Development Institute (LP3) State University of Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 76–82.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*. Bayumedia Publishing.
- Noerkaisar, N. (2021). Efektivitas penyaluran bantuan sosial pemerintah untuk mengatasi dampak Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 2(1), 83–104.
- Nuridin, Z. (2016). Inovasi kawasan bebas asap rokok di Desa Bone, Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang, Makassar. *Universitas Hasanudin Makassar*. (Jenis publikasi/tugas akhir belum jelas)
- Nweke, G. I., & Nweke, O. C. (2024). Harmonising strategy, innovation, and law: Navigating the path to ethical and sustainable progress. *Beijing Law Review*, 15(1), 200–218.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan publik*. Unesa University Press.
- Patmasari, R., & Astuti, R. S. (2019). Analisis inovasi pelayanan aplikasi pendaftaran tanpa antrean dengan sistem online (PATHILO) di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(3), 157–173.
- Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 26 Tahun 2024 tentang Sinergitas Pemanfaatan Data Aplikasi SIDAYA SEHATI untuk Sasaran Penerima Bantuan Sosial Penanganan Kemiskinan di Kabupaten Bangkalan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

- Pulungan, A. F., & Dalimunthe, M. (2023). Efektivitas inovasi layanan drive thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan. *Journal of Education Research*, 4(2), 536–541.
- Purbaningrum, D., & Adinugraha, H. H. (2024). Transformasi kebijakan publik menyiasati ketidaktepatan sasaran bantuan sosial di Desa Pringsurat untuk kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), 31–44.
- Radillah, T., Fauzansyah, Widodo, P. P., Mursalan, H., & Putra, B. P. (2023). Efektifitas metode Preference Selection Index (PSI) dalam menentukan penyaluran dana bantuan sosial COVID-19 pada Kecamatan Mandau. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(6), 1233–1240.
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & aplikasi e-government dalam pelayanan publik*. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. H. A. S. (2020). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. The Free Press.
- Rokhman, A. (2011). E-government adoption in developing countries: The case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5).
- Sahid, M., Kamariah, N., Syukur, A. T., & Prianggoro, B. A. (2023). Kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran dalam penanggulangan bencana kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 90–96.
- Sahrin, L. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi sistem informasi pendataan rumah tidak layak huni (SIGAP-RTLH) oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik. *Publika*, 11(?), 725–738. (Cek volume/issue jika ada)
- Salsabilla, N., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi pelayanan Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika*, 11(?), 185–198.
- Samudra, A. A., & Fanida, E. H. (2024). Inovasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nata Anggota Keluarga untuk laporan akta (NAKULA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 12(1). (Lengkapi halaman)
- Saxena, P. K., Seetharaman, A., & Shawarikar, G. (2024). Factors that influence sustainable innovation in organizations: A systematic literature review. *Sustainability*, 16(12). <https://doi.org/...>
- Sedarmayanti, & Mifka, S. A. (2010). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: Mewujudkan pelayanan prima dan kepemimpinan yang baik*. Refika Aditama.

- Sholikhah, E. R., & Prastyawan, A. (2024). Inovasi Layanan Pengaduan Berbasis Aplikasi Android “Lapor Pak” Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat di Kabupaten Pasuruan. *Publika*, 13(1), 132–144.
- Sitorus, R. A., & Haryanto, J. T. (2023). Evaluasi Implementasi Aplikasi e-Lapor sebagai Inovasi Layanan Pengaduan Publik di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(2), 211–223.
- Sulistyorini, L., & Maulidiyah, D. (2022). Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Digital di Masa Pandemi COVID-19. *Journal of Government and Civil Society*, 6(1), 77–94.
- Susanto, H., Tuan, Y. C., Pratama, W. R., & Almunawar, M. N. (2023). E-Government Implementation: Challenges and Opportunities in Indonesian Public Sector. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 52. <https://doi.org/10.3390/joitmc9010052>
- Syahrul, M. (2021). Strategi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(1), 1–11.
- Tampubolon, D. H., & Damanik, E. (2020). Transformasi Layanan Publik Digital Menuju Smart Government. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10(2), 134–145.
- Yuwono, H., & Khikmawati, N. (2023). Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Administrasi*, 11(1), 58–70.