

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM KARTU PELAKU
USAHA KELAUTAN DAN PERIKANAN (KUSUKA)
BERBASIS ANDRO DI KOTA BONTANG**

Ayu Safitri, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Pelayanan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Berbasis Andro di Kota Bontang.

Pengarang : Ayu Safitri

NIM : 1802015024

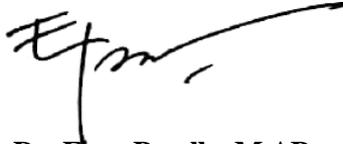
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 29 Desember 2023

Pembimbing,

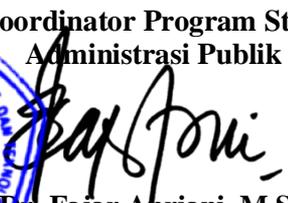


Dr. Enos Paselle, M.AP.
NIP 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 160-171	

INOVASI PELAYANAN PROGRAM KARTU PELAKU USAHA KELAUTAN DAN PERIKANAN (KUSUKA) BERBASIS ANDRO DI KOTA BONTANG

Ayu Safitri ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis tingkat keberhasilan pada pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Berbasis Andro di Kota Bontang. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian tingkat keberhasilan inovasi pelayanan program kusuka dengan sub fokus karakteristik inovasi (Relative advantage, Compability, Complexity, Trialability, Observability). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi Pustaka. Dengan menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana. Hasil dari penelitian yang di dapatkan oleh penulis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan program kusuka di Kota Bontang secara umum dapat dikatakan masih belum sepenuhnya berhasil walaupun masyarakat sudah mengenal dan memiliki kusuka dan pemerintah pelaksana yang melakukan penyuluhan secara door to door kepada masyarakat dan tidak perlu repot-repot untuk mendatangi kantor sekaya maritim atau DKP3 untuk memiliki kusuka. Namun, dalam pelaksanaannya di Kota Bontang, masih ditemukan beberapa masalah dan kerumitan-kerumitan seperti kurangnya informasi tentang kusuka yang menyebabkan pihak pelaksana masih kekurangan materi dalam menjalankan sosialisasi, kurang telitinya masyarakat dalam mengumpulkan berkas, sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat mengaku tidak semua mengetahui tentang fungsi dan pembeda kusuka dengan kartu identitas sebelumnya, kartu fisik kusuka yang belum dimiliki masyarakat dan sementara masih menggunakan e-kusuka serta seperti alur SOP kusuka yang kurang pemberitahuan membuat masyarakat masih merasa kebingungan dalam pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *Inovasi, Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA), Keberhasilan Inovasi*

Pendahuluan

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh seluruh instansi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: safitriayu1229@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah berupa barang atau jasa, sebagai bentuk perwujudan dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat sesuai undang – undang. Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia yang terbentang dari Sabang sampai Merauke memiliki 17.499 pulau dengan luas wilayah sekitar 7,81 juta km². Dari luas wilayah tersebut, 3,25 juta km² merupakan laut dan 2,55 juta km² merupakan zona ekonomi eksklusif. Luas daratannya sekitar 2,01 juta km². Negara Indonesia memiliki potensi hasil laut yang luas. Indonesia mampu memimpin sektor kelautan dan perikanan dengan sumber daya perikanan laut yang melimpah dan pengelolaan sumber daya yang baik dengan menetapkan kawasan perlindungan laut. Perikanan merupakan salah satu bidang yang menjadi tumpuan pembangunan nasional. Perikanan merupakan salah satu bidang yang menjadi tumpuan pembangunan nasional. Pemerintah pusat melalui Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) telah menghadirkan program perlindungan dan pemberdayaan pelaku usaha Kelautan dan Perikanan, sebagai wujud pelayanan dan peningkatan kesejahteraan nelayan dengan membuat program berupa kartu identitas pelaku usaha dibidang kelautan dan perikanan bernama KUSUKA. KUSUKA adalah singkatan dari Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan dan digunakan sebagai satu - satunya tanda pengenal bagi Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan. Adapun yang menjadi dasar hukum KUSUKA yaitu Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 39/Permen-KP/2017 Republik Indonesia.

Kota Bontang merupakan salah satu kota di Provinsi Kalimantan Timur. Kota Bontang terletak diantara 0001' Lintang Utara – 0012' Lintang Utara dan 117028' Bujur Timur dengan luas wilayah seluas 49.757 ha yang didominasi oleh lautan, yaitu seluas 34.977 ha (70,30%) sedangkan wilayah daratannya hanya seluas 14.780 ha (29,70%). Produksi perikanan pada tahun 2020 tercatat 24.545,32 ton, yang terdiri atas 20.335,99 ton produksi perikanan laut dan 4.189,33 ton perikanan budidaya. Oleh karna itu, Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) berperan sebagai penyalur program KUSUKA yang dibuat oleh KKP untuk membantu melayani kebutuhan masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan di kota Bontang. Namun karena program KUSUKA yang dibuat oleh KKP masih terbilang masih sangat baru maka masih ada beberapa kendala yang terjadi dalam proses penyalurannya. Berdasarkan beberapa masalah tersebut maka hal ini menjadi tantangan bagi DKP3 kota Bontang untuk memberikan solusi yang baik, dengan harapan agar dapat menuntaskan masalah yang ada dan dapat menjalankan program KUSUKA secara maksimal. Karena jika masalah tersebut tidak dapat di tuntaskan dengan baik maka akan berdampak kepada para nelayan kota Bontang sebagai pelaku usaha untuk mengembangkan usaha mereka dalam mencari mata pencaharian sehari – hari. Adapun yang menjadi rumusan masalah yaitu bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan

program KUSUKA di Kota Bontang dan apa yang menjadi faktor penghambatnya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Maulidiah (2014:41) yaitu berbagai kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat yang untuk memberikan jasa pelayanan baik berwujud maupun tidak berwujud yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kemudian menurut Kotler dalam Anggraini (2018:1924) pengertian pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifat dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh yang dilayani.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses dalam bentuk memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah agar dapat mewujudkan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai menerima pelayanan berdasarkan tingkat kepuasaannya.

E-government

E-Government adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Definisi *E-Government* yang khas memiliki beberapa tujuan, termasuk membangun kembali hubungan pemerintah dengan warga dan swasta, meningkatkan penyediaan layanan publik, memberdayakan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan koneksi terhadap daerah terkhusus pada desa (Indrayani, 2020:305).

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi memiliki sifat dasar yaitu berupa sifat kebaruaran. Hal ini yang menjadi sifat utama dalam menjelaskan inovasi dapat menjawab kebutuhan atau dapat menyelesaikan masalah dari cara lama sebelum terjadinya inovasi. Menurut teori Effert M. Rogers dalam Hutagalung & Hermawan (2018:25) menawarkan karakteristik inovasi sebagai alat yang membantu inovasi dari ketidakpastian serta menentukan kecepatan inovasi diadopsi oleh masyarakat. Adapun inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi pasti memiliki kelebihan dan kekurangan dibandingkan dengan yang sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada inovasi sehingga menjadi unsur pembeda dari yang lain. Hal ini dapat diukur dari aspek-aspek seperti aspek ekonomi, kemampuan masyarakat, kepuasan, dan kenyamanan. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan masyarakat, semakin cepat inovasi tersebut dapat diterima.

2. *Compability* (Kesesuaian)

Inovasi harus sesuai dengan produk yang digantikannya. Hal ini membuat produk lama tidak dibuang begitu saja. Produk yang sudah ada merupakan bagian dari transisi menuju inovasi baru. Selain itu juga membantu proses adaptasi dan pembelajaran dengan inovasi lebih cepat. Inovasi harus konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat, menjawab pengalaman di masa lalu, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan adanya kebaruan, maka sebuah inovasi memiliki tingkat kerumitan yang tinggi dari produk sebelumnya. Namun dikarenakan sebuah inovasi akan menawarkan kemudahan yang lebih baik, maka tingkat kerumitan biasanya bukan menjadi masalah yang penting. Ketika kerumitan dari inovasi semakin rendah, inovasi tersebut akan lebih mudah diterima masyarakat.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Inovasi baru dapat diterima jika telah teruji dan terbukti praktis dan bermanfaat dibandingkan produk sebelumnya. Dengan demikian, sebuah inovasi harus lulus uji publik.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Suatu inovasi harus dapat diamati, untuk melihat bahwa inovasi tersebut hadir di tengah masyarakat dan dapat menghasilkan manfaat. Semakin mudah masyarakat melihat dan merasakan inovasi, maka inovasi akan diterima dan digunakan masyarakat lebih luas

Definisi Konseptual

Inovasi pelayanan publik merupakan peningkatan pelayanan dengan memperbaiki efektifitas dengan ide-ide baru yang diciptakan melalui pendekatan metodologi atau instrumental baru dalam pelayanan publik. Sedangkan program KUSUKA merupakan program dari Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) yang berupa kartu identitas pengganti kartu nelayan, kartu pembudidaya yang berhubungan dengan usaha perikanan dan satu – satunya kartu yang berlaku untuk semua kegiatan usaha dibidang kelautan dan perikanan. Secara keseluruhan inovasi pelayanan program KUSUKA adalah kegiatan pembaharuan dari sistem pelayanan dalam mendapatkan kartu legalitas usaha yang memiliki tujuan untuk memudahkan akses bagi seluruh pelaku usaha dibidang kelautan dan perikanan dengan memanfaatkan kartu KUSUKA menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. fokus penelitian terdiri dari inovasi pelayanan program KUSUKA dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun pada fokus penelitian inovasi pelayanan program KUSUKA memuat sub

fokus penelitian yaitu *Relative advantage* (Keunggulan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati). Sumber data primer menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan key informant yang dimana dalam penelitian ini yaitu Koordinator Perikanan Kota Bontang. kemudian *key inofrmant* menjadi sumber informasi mengenai orang-orang yang dapat dijadikan informant. informant tersebut terdiri dari Staf Bidang Perikanan Tangkap (Validator Daerah), kepala nelayan, pembudidaya hasil laut dan nelayan biasa. Selain itu adapun data sekunder yang diambil dari data kepustakaan, maupun dokumen-dokumen resmi. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dalam Sugiono (2021:129) terdiri dari data *collection*, data *condensation*, data *display*, *conclusion drawing*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Program KUSUKA

Kartu pelaku Usaha kelautan dan perikanan (KUSUKA) merupakan kartu identitas tunggal sektor utama bagi pelaku usaha kelautan dan perikanan di Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia (KKP RI). Yang berhak memiliki kartu ini mulai dari nelayan, pembudidaya ikan, pengolah ikan, pemasar ikan hingga petambak garam. Saat ini, KUSUKA sudah digunakan di seluruh Indonesia, salah satunya di Kota Bontang. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) di Kota Bontang disini berperan sebagai penyalur program KUSUKA yang dibuat oleh Kementrian Kelautan dan Perikanan (KKP) untuk membantu melayani kebutuhan masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan di Kota Bontang. Dasar hukum KUSUKA yaitu Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 39/Permen-KP/2017 Republik Indonesia. Masa perpanjangan waktu KUSUKA yaitu setiap 5 tahun sekali. KUSUKA terintegrasi dengan berbagai data lainnya seperti NIK dan NPWP yang artinya dalam pengisian form untuk pembuatan KUSUKA salah satu yang di input adalah NIK dan NPWP, lalu setelah itu ada dua validasi sebelum diterima oleh pusat. Pertama, ada validasi dari capil yang mengkonfirmasi kesesuaian NIK yang di daftarkan. Kedua validasi data saptas yang dimiliki dan di data secara langsung oleh validator daerah. Sehingga dengan adanya KUSUKA ini dapat mempermudah dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memudahkan masyarakat yang berprofesi pada bidang kelautan dan perikanan.

Namun dari pelaksanaannya, program KUSUKA yang saat ini berjalan di Kota Bontang masih ditemukan beberapa masalah. Untuk memastikan keberhasilan inovasi tersebut maka pada bab ini penulis akan menganalisis karakteristik keberhasilan inovasi pelayanan program KUSUKA di Kota Bontang menggunakan teori dari Effert M. Rogers :

a. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif dari inovasi pelayanan program KUSUKA memiliki nilai lebih yang menjadi pembeda dengan inovasi sebelumnya yang merupakan

penyegaran bentuk pelayanan dengan memberikan metode baru. Menurut Dwiyanto dalam Tasyah (2021:8) birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik. DKP3 Kota Bontang sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan memberikan metode pelayanan yg baru melalui sistem digital tanpa perlu datang ke kantor DKP3 untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan KUSUKA. program pusat yang memudahkan pemerintah daerah untuk mengakomodasi data pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan dalam satu kartu, tidak ada pungutan biaya yang harus di bayar oleh pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan, sebagai program yang merangkul masyarakat nelayan dan pelaku usaha kelautan lainnya. Untuk saat ini di Kota Bontang masih menggunakan e-KUSUKA, namun secara fungsi masih sama yaitu sebagai data dari identitas pelaku usaha kelautan dan perikanan yang digunakan sebagai database tunggal yang dimanfaatkan oleh Kementerian untuk menentukan kebijakan terkait program perlindungan dan pemberdayaan kepada masyarakat yang berprofesi di bidang kelautan dan perikanan Kota Bontang, yang menjadi pembeda hanyalah e-KUSUKA tidak bisa dijadikan alat transaksi seperti kartu fisik KUSUKA. Walaupun masih ada kekurangan seperti masih menggunakan e-KUSUKA dan pengetahuan masyarakat masih kurang mengenai inovasi program tersebut namun pemerintah daerah masih terus mengupayakan agar program layanan KUSUKA yang diberikan dapat terlaksana sesuai dengan kebutuhan masyarakat pelaku usaha kelautan dan perikanan Kota Bontang

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Sebuah inovasi harus bersifat kompatibel atau sifat yang sesuai dengan inovasi yang baru yang bermaksud agar menjadi transisi dari bagian inovasi terdahulu sebagai bentuk proses adaptasi pembelajaran terhadap inovasi tersebut secara lebih cepat. Sebagaimana dalam inovasi pelayanan program KUSUKA dalam landasan hukum Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 39/Permen-KP/2017 Republik Indonesia. KKP merancang program KUSUKA yaitu sebagai bentuk upaya dalam pemberdayaan dan perlindungan pelaku usaha terutama kepada nelayan, sebagai percepatan pelayanan, peningkatan kesejahteraan serta menciptakan efektivitas dan efisiensi program pemerintah dalam pendataan kepada pelaku usaha agar tepat sasaran. Sebagaimana menurut Mustafa (2021) Layanan yang diberikan dalam sistem *e-Government* akan membuat suatu operasi layanan dan juga proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif untuk masyarakat. Selanjutnya menurut Kusnadi (2017) penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi yaitu sebagai berikut: 1) Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara

otomatis. 2) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

Merujuk pada pendapat diatas maka penilaian dari pelaksanaan program pelayanan KUSUKA dapat dinilai pertama kesesuaian mengani kebutuhan pemerintah dan masyarakat, dari hadirnya inovasi pelayanan program KUSUKA oleh Koordinator Perikanan Kota Bontang yaitu KUSUKA sebagai kebutuhan data bagi pihak penyuluh, dan database dari data sudah include dari pusat yang berfokus pada kepengurusan data masyarakat yang memiliki usaha bidang kelautan dan perikanan dan tidak ada ego bidang karna sudah terkumpul pada satu kartu yaitu KUSUKA. Penilaian kedua proses sosialisasi tentang pelayanan KUSUKA telah dilakukan namun dalam pelaksanaan sosialisasinya ada beberapa yang dikatakan belum sesuai karna belum berjalan maksimal dikarenakan tidak ada sosialisasi yang dilakukan secara khusus untuk membahas mengenai pelayanan program KUSUKA. Lalu dari penilaian ketiga dari pihak masyarakat yang mengaku hanya memiliki e-KUSUKA dan belum ada yang memiliki kartu fisiknya yang membuat mereka belum merasakan manfaat dari perkembangan dari metode dari teknologi yang baru.

c. Complexity (Kerumitan)

Sebuah inovasi tentu memiliki kerumitan setingkat lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya. Standar pelayanan publik menurut Ratminto (2005:24) bahwa harus ada kejelasan prosedur dalam pemberian dan penerima layanan akan tetapi dari hasil penelitian ditemukan bahwa minimnya pengetahuan mengenai pelayanan dari program KUSUKA, masyarakat mengaku mengetahui tentang adanya kartu fisik KUSUKA namun lebih memilih untuk tidak menguruskan dikarenakan proses pengambilan kartu KUSUKA harus ke bank dan mengera mengakatan bahwa kurang mengerti bagaimana sistem admnistrasinya dan harus mengeluarkan biaya jika ingin menebus kartu tersebut yang dikenakan oleh pihak bank. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 14 Bab 3 (2009) tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik namun, kenyataannya di lapangan, pendanaan atau anggaran harus di tanggung oleh setiap individu yang ingin menebus kartu KUSUKA.

Hal tersebut tentu masih menjadi masalah dan cukup kurang baik dikarenakan ditemukan beberapa kerumitan yang menjadi keluhan masyarakat dan pelayanan dari program KUSUKA yang diberikan belum terpenuhi secara keseluruhan baik dalam belum terlaksananya penyebaran kartu hingga penyuluhan yang di lakukan maka dapat dikatakan bahwa rancangan program KUSUKA di Kota Bontang masih belum berjalan maksimal.

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Sebuah inovasi hanya dapat diterima jika telah di uji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai yang lebih dibanding inovasi terdahulu. Pelaksanaan *e-government* berupa elektronik layanan dan aplikasi yang dapat menghasilkan partisipasi masyarakat yang lebih tinggi yang berorientasi pada pemberdayaan

masayarakat (Indrayani, 2020:76). Dari pelaksanaannya, pelayanan program KUSUKA sudah dijalankan oleh DKP3 Kota Bontang dan terbukti dari hasil data pemohon yang masuk sekitar 2.740 masyarakat yang berprofesi sebagai pelaku usaha di bidang kelautan dan perikanan. Hal ini menandakan bahwa tentu masyarakat sadar dan adanya rasa ketertarikan untuk berpartisipasi dalam inovasi KUSUKA yang bisa menjadi akses bagi pemerintah untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat sebagai pelaku usaha di bidang kelautan dan perikanan Kota Bontang dalam pemberdayaan yang lebih maksimal. Namun melihat dari jumlah data pemohon yang terdaftar dapat dipastikan bahwa masih sangat kurang dari jumlah masyarakat yang berprofesi di bidang kelautan dan perikanan Kota Bontang dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu tidak sedikit masyarakat yang masih bingung dengan KUSUKA dan belum menyeluruhnya informasi tentang inovasi ini.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi juga harus bisa diamati, misalnya seperti bagaimana prosesnya hingga menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan memiliki metode pengganti atau lebih baru di banding cara sebelumnya. Salah satu faktor pendukungnya adalah sistem pelayanan publik yang prima. Solusi sistem pelayanan berbasis digital tersebut berperan dalam percepatan pendataan dan penguatan kualitas data. teori dari ahli yang menjelaskan tentang pelaksanaan e-government berupa elektronik layanan dan aplikasi yang dapat menghasilkan partisipasi masyarakat yang lebih tinggi yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat oleh Indrayani, (2020:76). Teori ini sejalan dengan inovasi pelayanan program KUSUKA dalam hal sumber daya masyarakat sebagai pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan yang membutuhkan penyegaran pelayanan yang terkena dampak saat pandemi. Oleh karena itu, inovasi pelayanan program KUSUKA di rancang dengan sedemikian agar mengurangi interaksi secara langsung dan memudahkan masyarakat karne tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan KUSUKA dan dapat juga mengakses data diri mereka yang sudah terdaftar sebagai pemilik KUSUKA dengan aplikasi pillar KKP. Adanya pelayanan yang di berikan melalui program KUSUKA yaitu untuk menyediakan media pelayanan berbasis andro yang dapat diakses dalam berbagai kalangan masyarakat pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan dikarenakan sebagai metode baru yang dirumuskan sebagai media berupa aplikasi pillar KKP. Aplikasi tersebut merupakan transformasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat pelaku usaha kelautan dan perikanan. Sehingga, dengan adanya aplikasi pillar KKP ini sangat membantu masyarakat yang berprofesi sebagai pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan dalam memantau program pemerintah dengan profil mereka sendiri dan dapat di akses dimana saja. Masyarakat yang sudah terdaftar sebagai pemilik KUSUKA juga dapat mengakses profil mereka di aplikasi pillar KKP yang dapat di unduh secara

gratis melalui playstore. Hal ini diharapkan agar masyarakat mencoba berpartisipasi dalam pelayanan KUSUKA yang berbasis sistem digital yang berfokus dalam pemberdayaan masyarakat yang berprofesi di bidang kelautan dan perikanan di Kota Bontang. Namun karena masih kurangnya interaksi dan respon lambat maka tidak sedikit juga masyarakat yang masih bingung dengan adanya aplikasi pillar KKP ini di karenakan oleh beberapa faktor seperti masyarakat yang gagap teknologi, tidak memiliki smart phone, dan bahkan tidak mengetahui sama sekali mengenai pelayanan KUSUKA melalui aplikasi pillar KKP.

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Berbasis Andro di Kota Bontang

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan program KUSUKA yaitu sebagai berikut :

1. Koordinator Perikanan Kota Bontang memiliki masalah pelayanan dalam pengumpulan berkas masyarakat yang masih banyak draft dan tidak valid dikarenakan beberapa berkas yang tidak terdeteksi oleh pusat dalam proses validasi yang di sebabkan oleh berkas yang masuk double, NIK tidak terdaftar, hasil fotocopy yang tidak jelas, dan profesi masyarakat yang berbeda dengan profesi di KTP sehingga menyulitkan penyuluh dalam penginputan data.
2. SDM yang kurang, saat ini jumlah penyuluh yang ada di Kota Bontang tercatat 5 orang, sedangkan dalam data yang terinput masyarakat yang mendaftar untuk memiliki KUSUKA 2.700 orang, hal tersebut tentu dapat menjadi salah satu penghambat percepatan dalam pelayanan.
3. Kebutuhan masyarakat yang belum di respon oleh pelayanan program KUSUKA, seperti dari beberapa pernyataan para pelaku usaha kelautan dan perikanan, masyarakat tersebut mengaku belum pernah mendapatkan bantuan atau dampak apapun sejak memiliki KUSUKA.
4. Penguasaan masyarakat yang kurang dalam respon terhadap sistem andro dari media yang di sediakan oleh KUSUKA, aplikasi pillar KKP yang di sediakan dari program KUSUKA masih menjadi kebingungan besar masyarakat pelaku usaha di bidang kelautan dan perikanan, di karenakan oleh beberapa sebab seperti masyarakat yang gagap teknologi, tidak memiliki smartphone, jaringan yang selalu tidak stabil, dan menganggap bukan suatu hal penting untuk di pelajari yang menjadi alasan masyarakat belum mengakses aplikasi tersebut.

Penutup

Kesimpulan

1. Inovasi Pelayanan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Berbasis Andro di Kota Bontang telah memenuhi karakteristik inovasi namun pelaksanaannya yang masih belum maksimal. Oleh karena itu, dapat di uraikan secara khusus berdasarkan karakteristik inovasi, sebagai berikut :
 - a. Inovasi pelayanan program KUSUKA telah memberikan keuntungan bagi pemerintah Kota dengan memberikan kemudahan seperti menjadi satu –

satunya kartu identitas bagi seluruh kegiatan profesi usaha bidang kelautan dan perikanan dan sebagai fasilitas dari pemerintah untuk masyarakat dalam mendapatkan pemberdayaan, pembinaan, dan berbagai macam bantuan pemerintah. Inovasi ini hadir sebagai upaya pemerintah yang mendapat respon baik dari pengguna KUSUKA dan tidak memberikan pungutan biaya apapun dalam pendaftarannya

- b. Pelaksanaan inovasi pelayanan program KUSUKA telah sesuai dengan prosedur yang memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam percepatan pelayanan sebagai salah satu upaya untuk mengefisiensi dan efektivitas program dari pemerintah yang hanya fokus mengatur berbagai profesi bidang kelautan dan perikanan di dalam satu kartu
 - c. Dari proses pelaksanaannya, pelayanan KUSUKA masih terdapat kerumitan bagi koordinator lapangan seperti ditemukan beberapa kendala dalam penguinputan data. Sedangkan kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat pelaku usaha bidang kelautan dan perikanan yaitu ada di pengambilan kartu fisik KUSUKA di Bank BNI Hal inilah yang masih menjadi tugas dari pemerintah untuk lebih mendiskusikan ke pihak bank yang bekerjasama untuk solusi dari masalah tersebut.
 - d. Pengembangan inovasi pelayanan program KUSUKA telah di uji coba dan dilaksanakan secara langsung oleh DKP3. Seperti dari data yang masuk terlihat bahwa masyarakat memiliki minat dan mulai berpartisipasi untuk mendaftarkan diri ke tempat pelaksanaan pelayanan KUSUKA setempat yang di adakan langsung oleh DKP3 di beberapa tempat penyuluhan yang ada di Kota Bontang, dan dari jumlah pengguna telah ada peningkatan meskipun tidak signifikan.
 - e. Pada KUSUKA, pemerintah pusat juga menyediakan media atau platform aplikasi berbasis andro yang bernama Pillar.KKP, aplikasi tersebut bertujuan sebagai tempat untuk masyarakat agar dapat mengakses profil mereka dan dapat memantau informasi terbaru dari pemerintah saat sudah terdaftar sebagai pemilik KUSUKA. Namun dari segi kemudahan diamati, aplikasi pillar.KKP masih menjadi kebigungan dan kesulitan dalam memahami sistem teknologi dari smartphone bagi sebagian pemilik KUSUKA dan membuat masyarakat masih belum banyak yang menggunakan aplikasi pillar.KKP.
2. Inovasi Pelayanan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Berbasis Andro di Kota Bontang masih ditemukan beberapa faktor penghambat di dalamnya. Pertama, pada penginputan data yang masih sering double data, tidak valid, dan bahkan hanya masuk ke draft dikarenakan profesi berbeda dengan yang KTP. Kedua, ada pada SDM yang masih sedikit dalam memberikan pelayanan. Ketiga, kebutuhan masyarakat yang masih belum di respon oleh adanya inovasi pelayanan program KUSUKA, dan yang keempat yaitu penguasaan masyarakat terkait media yang di sediakan

KUSUKA masih sangat kurang dan tidak adanya pelatihan secara khusus mengenai pembelajaran menggunakan aplikasi pillar.KKP.

Saran

Secara umum inovasi pelayanan program kusuka di Kota Bontang sudah terlaksana dengan baik dan menyesuaikan dengan tujuan dari rancangan program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh program ini, diantaranya:

1. Pentingnya kelengkapan dokumen dalam pemberkasan untuk memiliki KUSUKA agar program yang dirancang oleh KKP dapat berjalan sesuai aturan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan untuk membuat alur pelayanan atau SOP yang lebih jelas dan mudah dipahami sehingga tidak lagi terjadi kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat seperti pemberkasan yang tidak lengkap, data pribadi yang kurang jelas dan beberapa permasalahan lainnya yang menyebabkan data yang terinput tidak valid. Contohnya bisa dengan membuat banner atau poster tentang alur pelayanan dan memberikan penjelasan sesuai persyaratan yang dibutuhkan.
2. Peningkatan kualitas SDM di pemerintahan daerah Kota Bontang saat ini sangat diperlukan mengingat dalam pelaksanaan pelayanan program KUSUKA yang dijalankan yang masih kurang dari kondisi ideal. Adapun upaya dalam menjawab persoalan tersebut yaitu pemerintah daerah Kota Bontang perlu melakukan pengembangan SDM yang bertujuan sebagai meningkatkan produktivitas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat pelaku usaha kelautan dan perikanan.
3. Mengenai kebutuhan masyarakat yang belum merasakan adanya respon dari program pelayanan yang diberikan KUSUKA, maka diperlukan evaluasi bagi pemerintah daerah dan mencari tau apa saja hal yang menjadi keluhan dan berbagai kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi melalui program KUSUKA, serta lebih memperhatikan kondisi masyarakat pelaku usaha kelautan dan perikanan di Kota Bontang agar program KUSUKA dapat terlaksana sesuai dengan harapan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelaku usaha kelautan dan perikanan sesuai kebutuhan mereka.
4. Karena masih banyak masyarakat yang kurang memahami mengenai penggunaan teknologi dalam mengakses aplikasi Pillar.KKP, maka sebaiknya DKP3 mengadakan pelatihan atau wokshop kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi

Daftar Pustaka

- Ariani, A. Dkk. (2016). "Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang)". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 156-161. Diunduh dari: <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>

- Daniarsyah, Dida. (2020). "Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program Kartu KUSUKA Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan". *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2), 628-643
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). "Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. KEMUDI". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Himawan, B. Dkk. (2021). "Analisis Efektifitas Pemanfaatan Kartu KUSUKA dalam Rangka Pemberdayaan Nelayan (Studi Kasus Kampung Nelayan Untia Kecamatan Bringkanaya Kota Makassar) *Analysis of The Effectiveness of The Utilization of KUSUKA Card In Fisherman Empowerment (Case Study Of Untia Fisherman Village, Bringkanaya Subdistrict, Makassar City)*". *Jurnal Ponggawa*, 1(1), 1-14
- Hutagalung, S. S. & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 39/PERMEN-KP/2017 Tentang Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2022 Tentang Pelaku Usaha Kelautan dan Pelaku Pendukung Kelautan dan Perikanan
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung. CV. Indra Prahasta
- Rinaldi, Rudi. (2012). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)". *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22-34
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). "Implementasi *E-Government* dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo". *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52-68.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang pelayanan Publik.