
MEWUJUDKAN ASN PRIMADONA MELALUI “BANG KUPHIT” (PENGEMBANGAN KOMUNIKASI PENGENDALIAN HAMA PENYAKIT IKAN): SEBUAH INOVASI DIMASA COVID-19

Realizing ASN Primadona Through “BANG KUPHIT” (Fish Pest and Disease Management Communication Development): an Innovation during COVID-19 Pandemic

Muhammad Fachri

(Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)
e-mail: muhammadfachri.mf@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah melalui inovasi “Bang Kuphit” memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat perikanan pada masa pandemi Covid-19. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari s.d. Oktober 2021 di 7 (tujuh) Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan metode deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui observasi dengan *Walk through Survey Checklist Worksheet*, wawancara kepada pelaku pembudidaya, pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan penyebaran kuisioner dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Adapun hasil penelitian ini adalah pengembangan inovasi Bang Kuphit dianalisis melalui dimensi 5D yaitu *drum up, diagnose, design, deliver* dan *display* dan SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities* dan *Threat*). Adapun dengan adanya inovasi Bang Kuphit memberikan indeks kepuasan masyarakat terhadap ASN adalah 0,85 (85%) atau memuaskan. Dengan adanya inovasi ini, dapat memberikan kebermanfaatan kepada masyarakat melalui sikap, pengetahuan dan kemampuan sehingga mewujudkan ASN Primadona.

Kata Kunci: ASN Primadona, Bang Kuphit, Inovasi, Pandemi Covid-19, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

The purpose of this research is through “Bang Kuphit's” innovation to provide give easy service to fisheries community in Covid-19. The research was held on February s.d. October 2021 in 7 (seven) regencies/cities in the Province of the Bangka Belitung Islands with the analytical descriptive method. Data were collected through observations with Walk through Survey Checklist Worksheet, interviews with fish farmer, measurement of Customer Satisfaction Index (CSI) by distributing questionnaires and secondary data. Data analysis was done descriptively. The results of this study are that the development of Bang Kuphit's innovation has been analyzed through 5D dimensions, namely drum up, diagnosis, design, deliver and display and SWOT (Strength, Weakness, Opportunities and Threat). This innovation namely Bang Kuphit's give impact to community satisfaction index to civil servant is 0.849 (84.9%) or satisfactory. With this innovation, it can provide benefits to the community through attitudes, knowledge and abilities so it will realize to be Primadona's Civil Servant.

Keywords: Primadona Civil Servant, Bang Kuphit, Covid-19 Pandemic, Excellent Service, Innovation.

A. PENDAHULUAN

Sejak ditetapkan sebagai pandemi nasional, Covid-19 mempengaruhi seluruh aspek kehidupan manusia. Masyarakat dituntut untuk menjalani pola kebiasaan baru untuk mencegah penyebaran Covid-19. Salah satu pengaruh dari dampak Covid-19 yaitu pada kegiatan perikanan yang dilakukan oleh masyarakat. Seperti yang kita ketahui, perikanan menjadi aspek penting dalam mendukung basis pertumbuhan ekonomi di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Komoditas perikanan merupakan sektor strategis dilihat dari permintaan produk perikanan yang terus meningkat setiap tahun. Menurut Mardyani dan Yulianti (2020), salah satu basis ekonomi yang mendukung pembangunan dan pertumbuhan daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah dari sektor perikanan.

Beberapa fokus permasalahan dalam perikanan yaitu masih tingginya kasus kematian ikan dikarenakan penyakit ikan, residu obat-obat ikan terhadap kesehatan manusia dan komoditas perikanan yang ditolak negara tujuan dikarenakan kontaminasi Covid-19 baik komoditas perikanan maupun produk ikutannya, (KKP, 2021).

Adanya permasalahan tersebut, tentu akan merugikan bagi masyarakat perikanan. Hal ini menjadi tantangan bagi seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) agar masyarakat perikanan tidak dirugikan. Seorang ASN khususnya yang membidangi perikanan diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mencari solusi dan menjawab tantangan apalagi pada masa pandemi Covid-19 sehingga kegiatan perikanan dapat berkelanjutan.

Beberapa cara yang dapat dilakukan salah satunya dengan berinovasi mengembangkan komunikasi yang memudahkan bagi masyarakat. Adapun inovasi yang dikembangkan adalah Bang

Kuphit, akronim Pengembangan Komunikasi Pengendalian Hama dan Penyakit Ikan.

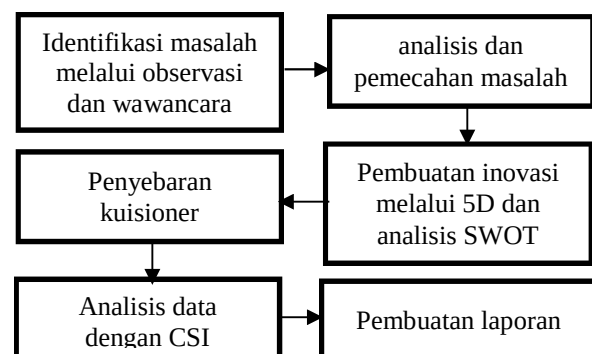
Inovasi ini memberikan kemudahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dalam hal konsultasi seputar perikanan dan penyakit ikan melalui telepon dan *scan barcode*. Dengan adanya inovasi ini, tidak ada lagi pemisah antara ASN dengan masyarakat terutama pada saat masa pandemi Covid-19 sehingga memudahkan pelayanan bagi masyarakat dalam hal pengendalian penyakit ikan.

Inovasi ini menjadi wujud nyata menjadi ASN Primadona (Pribadi Mantap, Dominan Dimana-mana) yang memiliki *ASK Attitude* (Sikap), *Skill* (Keterampilan) dan *Knowledge* (Pengetahuan) sehingga memberikan kontribusi kerja nyata bagi kemaslahatan masyarakat khususnya masyarakat perikanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah adanya inovasi Bang Kuphit (Pengembangan Komunikasi Pengendalian Hama dan Penyakit Ikan) dapat memberikan pelayanan prima dan bermanfaat bagi masyarakat perikanan. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi instansi dengan adanya penyempurnaan data penyakit ikan. Hal ini merupakan kontribusi nyata dalam mewujudkan ASN Primadona.

B. METODE PENELITIAN

1. Alur dan Sistematika Penelitian.



Gambar 1. Alur dan Sistematika Penelitian.
Sumber: Pengolahan hasil penelitian.

Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Oktober 2021. Penelitian dilakukan di 7 Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pemilihan lokasi penelitian secara *Purposive Sampling* yaitu pemilihan lokasi berdasarkan histori adanya penyakit ikan pada tahun sebelumnya dengan jumlah 30 (dua puluh) pembudidaya ikan. Menurut Sugiyono (2008) dalam Mukhsin *et al.*, (2017), teknik *Purposive Sampling* dilakukan dengan kriteria-kriteria tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Metode Penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan mengetahui objek yang diteliti, dapat dianalisis data yang bersifat induktif dan memberikan gambaran yang sistematis, faktual dan akurat terhadap fakta-fakta terhadap hasil penelitian (Sugiyono, 2007 dalam Prasanti, 2018).

3. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data secara primer dilakukan dalam 2 (dua) tahap yaitu:

- a. Dalam pembuatan inovasi Bang Kuphit diawali dengan identifikasi masalah melalui telaah peraturan, wawancara dan observasi lapangan dan kepada pelaku pembudidaya. Wawancara dilakukan secara mendalam agar diketahui keluhan, permasalahan, motif, kondisi masyarakat.

Observasi lapangan membutuhkan metode penunjang yaitu melalui *Walk-Through Survey* (WTS) dengan instrumen *Walk-Through Survey Checklist Worksheet*. Menurut Ilhamsyah *et al.* (2020), WTS merupakan metode pendukung observasi yang digunakan oleh peneliti melalui pengamatan langsung sehingga kebutuhan data dapat tercukupi. Adapun desain sebagai berikut;

Tabel 1.
Desain WTS Checklist Worksheet

No.	Poin Pelaksanaan*	Ya	Tdk.	Ket
1.	Koordinasi dengan instansi terkait			
2.	Persiapan perlengkapan survey			
3.	Pengamatan dan pemeriksaan lapangan			
4.	Pengambilan sampel ikan dan air			
5.	Pembimbingan dan evaluasi			
Dst				

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

*d disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 47 Tahun 2015.

- b. Untuk mengetahui penilaian *stakeholder* terhadap inovasi Bang Kuphit, maka dilakukan penyebaran kuisioner. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan prima dan kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Pemilihan responden kuisioner pembudidaya ikan dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu berdasarkan histori adanya penyakit ikan pada tahun sebelumnya dengan jumlah total 30 (dua puluh) pembudidaya ikan. Adapun penentuan jumlah sampel mengikuti rumus Slovin (Umar, 2005 dalam Budhi dan Sumiari, 2017) yaitu;

$$n = N / 1 + (Ne^2)$$

n = sampel; N = populasi; e = galat yang ditolerir 10%.

Sehingga, besarnya sampel pembudidaya ikan yaitu;

$$n = 30 / 1 + (30 \times 0,1^2)$$

$$n = 23 \text{ pembudidaya}$$

Adapun jumlah responden kuisioner adalah 40 responden dengan rincian 23 pembudidaya ikan, 7 perwakilan instansi dan 10 orang penyuluh perikanan.

Adapun dalam menentukan unsur kuisisioner yaitu kejelasan penyampaian informasi, penguasaan penggunaan inovasi, keramahan, penampilan, komunikasi ASN, kecepatan pelayanan, tanggap (penyelesaian masalah) dan kemudahan dalam penggunaan inovasi.

Dalam penilaian kriteria jawaban dilakukan dengan skala likert 1-5 yang mengacu pada Fitria dan Bintari (2018) yaitu dengan kriteria jawaban sebagai berikut:

- Nilai 5 = Sangat Puas (SP)
- Nilai 4 = Puas (P)
- Nilai 3 = Cukup (C)
- Nilai 2 = Tidak Puas (TP)
- Nilai 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Untuk mengetahui nilai rerata terhadap kepuasan dan harapan setiap unsur kuisisioner diadaptasi melalui rumus Likert (Nazir, 2014 dalam Supriyatna dan Maria, 2017) yaitu;

Rerata kepuasan (RK / MSS) atau Rerata Harapan (RH / MIS) = Jumlah skor jawaban kuisisioner / total responden kuisisioner

Kriteria nilai rerata terhadap kepuasan dan harapan mengacu pada Kaplan dan Norton (2000) dalam Supriyatna dan Maria (2017) yang disajikan pada Tabel 2., sebagai berikut:

Tabel 2.

Kriteria Nilai Rerata Kepuasan dan Rerata Harapan Unsur Kuisisioner

Range Nilai	Kriteria
1,00-1,79	Tidak Puas (TP) / Tidak Terpenuhi (TT)
1,80-2,59	Kurang Puas (KP) / Kurang Terpenuhi (KT)
2,60-3,39	Cukup Puas (CP) / Cukup Terpenuhi (CT)
3,40-4,91	Puas (P) / Terpenuhi (T)
4,92-5,00	Sangat Puas (SP) / Sangat Terpenuhi (ST)

Sumber: Kaplan dan Norton (2000) dalam Supriyatna dan Maria (2017).

Setelah dilakukan pengolahan data kuisisioner dilakukan pengolahan data menentukan nilai CSI yang mengacu Fitria dan Bintari (2018) sebagai berikut:

➤ Nilai Bobot Harapan Pelayanan merupakan formula untuk menghitung harapan dari suatu inovasi yaitu

$$\Sigma yi = (\Sigma STPX1) + (\Sigma TPX2) + (\Sigma CX3) + (\Sigma PX4) + (\Sigma SPX5) \dots \dots \dots (1)$$

➤ Nilai bobot kepuasan pelayanan merupakan formula untuk menghitung kepuasan pelayanan dari suatu inovasi yaitu

$$\Sigma Xi = (\Sigma STPX1) + (\Sigma TPX2) + (\Sigma CX3) + (\Sigma PX4) + (\Sigma SPX5) \dots \dots \dots (2)$$

➤ Mean Importance Score (MIS) merupakan formula untuk menghitung rata-rata tingkat harapan responden setiap unsur.

$$MIS = Yi / n \dots \dots \dots (3)$$

➤ Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan formula untuk menghitung rata-rata kepuasan setiap responden.

$$MSS = Xi / n \dots \dots \dots (4)$$

➤ Weight Factor (WF) merupakan formula untuk menentukan faktor pemberat dalam pelayanan dan kepuasan terhadap suatu inovasi.

$$WF = MISi / \Sigma MIS \dots \dots \dots (5)$$

➤ Weight Score (WS) merupakan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan responden.

$$WS = WFi \times MSSi \dots \dots \dots (6)$$

➤ Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \Sigma WS / HS \dots \dots \dots (7)$$

Keterangan setiap formula:

SP = Sangat Puas P = Puas

C = Cukup TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Yi = Harapan unsur i Xi = Kepuasan Unsur i

n = Jumlah responden Hs = Skala maksimum Likert (5)

Adapun kriteria nilai CSI mengacu pada Fitria dan Bintari (2018) yang disajikan pada Tabel 3., sebagai berikut:

Tabel 3.
Kriteria Nilai *CSI*
(*Customer Satisfaction Index*)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,86-1,00	Sangat Memuaskan
0,76-0,85	Memuaskan
0,66-0,75	Cukup Memuaskan
0,46-0,65	Kurang Memuaskan
0,00-0,45	Tidak Memuaskan

Sumber: Fitria dan Bintari (2018).

Adapun penelitian ini juga ditunjang dengan data sekunder melalui kepustakaan. Setelah dilakukan pengumpulan data baik data primer maupun sekunder selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif.

C. KERANGKA TEORI



Gambar 2.Kerangka Berfikir
Sumber: Pengolahan hasil penelitian.

Saat ini, negara Indonesia sedang mewujudkan era baru yaitu Indonesia Emas 2045. Selain itu, Negara Indonesia dihadapkan dengan adanya Revolusi Industri 4.0 sehingga untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan adanya perubahan bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN). *Tagline* ASN Primadona (Pribadi Mantap, Dominan Dimana-mana) yang digaungkan menjadi suatu motivasi dalam hal peningkatan kompetensi bagi seorang ASN dalam menghadapi revolusi Industri 4.0 dan mewujudkan Indonesia Emas 2045. Selain

harus memiliki sikap dengan penerapan nilai ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi) tapi harus juga dengan menekankan pada sikap *ASK Attitude* (Sikap), *Skill* (Keterampilan) dan *Knowledge* (Pengetahuan) dalam mengabdikan bagi negara dan bangsa serta tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Adanya transformasi dalam hal pelayanan publik yang cepat, tidak berbelit-belit, efektif dan efisien dengan pemanfaatan teknologi, mendudukkan kembali posisi masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Pelayanan prima seorang ASN kepada masyarakat diperlukan terutama pada masa pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan inovasi melalui sistem komunikasi yang membantu, cepat, efektif dan efisien. Menurut Ancok (2012) dalam Adani (2021), inovasi merupakan proses dalam mewujudkan pemikiran yang dapat menghasilkan suatu produk, jasa, proses bisnis dan cara baru. Adanya pengembangan inovasi memberikan ruang bagi masyarakat, memudahkan dan berguna sehingga dapat efektif dan efisien bagi masyarakat.

Menurut Basseng (2015) dalam Adani (2021), dalam berinovasi melalui lima tahap yaitu:

1. *Drum Up*: menggugah sikap berinovasi, dalam memberikan contoh, semangat sehingga menginspirasi sehingga menimbulkan berinovasi;
2. *Diagnose*: proses mendiagnosa kondisi terkini di lapangan, sehingga tercapai gagasan inovasi;
3. *Design*: tahapan dalam menghasilkan rencana aksi inovasi sehingga tepat sasaran;
4. *Deliver*: tahapan dalam menjalankan inovasi yang sudah dibuat dan terdapat bukti fisik inovasi yang sudah dibuat;
5. *Display*: tahapan dalam memperkenalkan, mensosialisasikan

inovasi serta adanya masukan saran agar inovasi dapat dikembangkan lebih baik lagi.

Pemerintah secara rutin menggelar kompetisi inovasi sejak tahun 2014 bagi instansi pemerintah dan ASN dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Berdasar penelusuran *website* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-top-inovasi-pelayanan-publik-terpuji-tahun-2021>), diakses tanggal 09 Oktober 2021), terdapat 45 inovasi pelayanan publik terbaik. Hal ini menjadi tantangan kepada setiap ASN tidak hanya bekerja menjalankan pekerjaan rutin sehari-hari, namun harus memberikan inovasi nyata sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Menurut Kurniawan (2016), tujuan pelayanan publik didasarkan pada bagaimana "memuaskan" masyarakat. Hal ini dapat tercapai melalui 6 (enam) aspek sebagai berikut:

- a) Transparansi, pelayanan yang diberikan bersifat transparan dan terbuka.
- b) Akuntabilitas, pelayanan yang diberikan harus dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, pelayanan dengan peran aktif masyarakat sehingga dapat memperhatikan aspirasi dan kebutuhan serta harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, pelayanan diberikan tanpa melihat status sosial seseorang dan tidak bersifat SARA (suku, agama, ras dan antar golongan).
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan dengan mempertimbangkan keadilan terhadap pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk mencapai pelayanan prima perlu dilakukan penilaian dari masyarakat terhadap inovasi yang telah kita buat. Adapun instrumen yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Adapun menurut Rangkuti (2006) dalam Fitria dan Bintari (2018), CSI dilakukan untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan / masyarakat sehingga dapat dijadikan dasar dan acuan dalam menyusun strategi, sasaran dan target berikutnya. Adapun nilai CSI mulai dari 0,00 s.d. 1 (Tidak Puas s.d. Sangat Memuaskan).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan inovasi merupakan salah satu langkah kongkrit bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) terutama pada masa pandemic Covid-19 sehingga dapat menjadikan seorang ASN Primadona (Pribadi Mantap, Dominan dimana-mana). Adapun dalam penelitian ini membahas mulai dari pengembangan inovasi dengan tahapan 5D, dianalisis menggunakan SWOT dan indeks penilaian *stakeholder* terhadap inovasi Bang Kuphit sehingga dapat diketahui nilai pelayanan prima.

1. Pengembangan Inovasi.

Dalam mengembangkan inovasi Bang Kuphit mengadaptasi dan kemudian dilakukan modifikasi dalam Basseng (2015) dalam Adani (2021), dengan 5 (lima) tahapan yaitu:

a. *Drum Up* (Pengungghah Semangat).

Tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi poin-poin kegiatan yang dilakukan yang didasarkan pada Permenpan RB Nomor 22 Tahun 2010 dan Permen KP Nomor 47 Tahun 2015 dan di lapangan.

Kegiatan mengidentifikasi di lapangan dilakukan untuk mengatasi penyebaran penyakit ikan melalui identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penyakit ikan yang menyebabkan kematian massal sehingga merugikan masyarakat khususnya pembudidaya ikan;

2. Situasi pandemi Covid-19 yang menyebabkan kesulitan dalam hal kegiatan budidaya dan pemasaran produk perikanan;
3. Adanya anggapan masyarakat bahwa dengan berkoordinasi dengan ASN lambat dan tidak pernah terselesaikan;
4. Adanya asumsi masyarakat yang cenderung berbelit-belit, berbayar, tidak efektif dan efisien;
5. Komunikasi pelaku pembudidaya ikan yang kesulitan berkonsultasi dan melaporkan kejadian penyakit ikan.

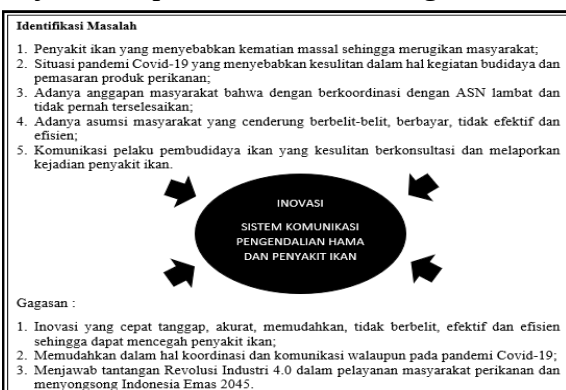
**Gambar 3.**

Proses mengidentifikasi masalah
Sumber: Dokumentasi Penelitian

Adanya identifikasi permasalahan menjadi motivasi bagi peneliti untuk mengembangkan inovasi. Menurut Utomo (2016), identifikasi masalah menjadi sangat penting dalam penentuan inovasi yang akan dibuat.

b. Diagnose (Diagnosis Inovasi).

Dalam mendiagnosis identifikasi permasalahan, dilakukan dengan teknik *Problem + Template* (Utomo, 2016) yang dijabarkan pada Gambar 3. Sebagai berikut:



Gambar 4. Proses Diagnosis
Sumber: Pengolahan Data Primer

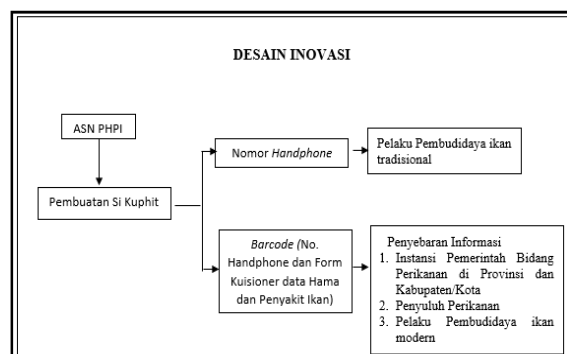
Hasil diagnosis dengan mengembangkan inovasi cepat tanggap, akurat, memudahkan, tidak berbelit, efektif dan efisien sehingga dapat mencegah penyakit ikan walaupun pada pandemi Covid-19.

Selain itu, menurut Suripto *et al.* (2015) dalam Khoiri (2016), tahapan diagnosis digunakan sebagai bentuk fasilitasi untuk mengembangkan inovasi yang didasarkan pada *problem based* dan *non-problem based* sehingga hasil inovasi dapat menciptakan efektivitas dan efisien.

c. Design (Desain Inovasi).

Adapun desain inovasi yang dilakukan adalah membuat sistem komunikasi yang memudahkan bagi pembudidaya ikan, penyuluh dan instansi pemerintahan terkait dalam berkonsultasi, menanyakan informasi dan permasalahan serta kendala yang dihadapi di lapangan. Pengembangan komunikasi yang dibuat adalah Bang Kuphit (Pengembangan Komunikasi Pengendalian Hama dan Penyakit Ikan).

Inovasi Bang Kuphit yang diterapkan pada pembudidaya ikan tradisional melalui pemberian nomor *handphone* dan instansi serta penyuluh perikanan dilakukan dengan penambahan *scan barcode*. Menurut Suhaeni (2018), pembuatan inovasi pelayanan dan strategi penerapan inovasi harus target sasaran. Hal ini agar inovasi yang akan diterapkan dapat langsung digunakan oleh target.



Gambar 5. Desain Inovasi
Sumber: Pengolahan Data Primer

Selain itu, dengan inovasi memudahkan dalam penginputan data awal sehingga dapat dianalisis dengan tepat dan cepat.

d. **Deliver (Penyampaian Inovasi).**

Inovasi Bang Kuphit dikenalkan dan diinseminasi melalui media sosial Dinas Kelautan dan Perikanan, pesan instan kepada instansi terkait dan penyuluh perikanan dan sosialisasi secara langsung kepada pembudidaya ikan pada saat terjun ke lapangan. Penyampaian inovasi dilakukan secara mudah agar dapat diterima. Peningkatan dan evaluasi inovasi Bang Kuphit dilakukan jika tidak sesuai dan adanya perubahan pada saat di lapangan.



Gambar 6. Proses *Delivery* Bang Kuphit melalui media sosial *Instagram*, (b) sosialisasi langsung dengan *stake holder*
Sumber: Dokumentasi Penelitian

Hal ini ditunjang oleh Suripto *et al.* (2015) dalam Khoiri (2016), penyampaian informasi inovasi disesuaikan dengan karakter dari setiap individu yang disampaikan sehingga dapat diterima.

e. **Display (Menampilkan Inovasi).**

Dalam menampilkan inovasi melalui kegiatan sosialisasi dan pertemuan ilmiah baik dalam pertemuan langsung ataupun secara online kepada pelaku pembudidaya ikan, penyuluh perikanan dan instansi terkait.

Menurut Suripto *et al.* (2015) dalam Khoiri (2016), tahapan menampilkan atau *display* merupakan responsibilitas dan memberikan informasi kepada publik terhadap inovasi yang dibuat.

2. **Analisa SWOT.**

Dalam pengembangan inovasi Bang

Kuphit diperlukan analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities* dan *Threat*). Menurut Fatimah *et al.* (2020), dalam inovasi harus dilakukan analisis SWOT agar terjadi keberlanjutan. Selain itu, menurut Adnyani dan Elvina (2021), analisis SWOT dilakukan untuk mengukur efektivitas suatu kegiatan sehingga dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan masukan dalam peningkatan kualitas inovasi. Adapun analisis SWOT Inovasi Bang Kuphit dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. **Strenght (Kekuatan).**

- Inovasi terbaru dalam mendapatkan data penyakit ikan.
- Inklusi teknologi kepada pembudidaya ikan.
- Data yang di *entry* dapat tersimpan secara elektronik sehingga memudahkan pelacakan.
- Notifikasi *entry* data melalui *barcode* dapat langsung diketahui karena memanfaatkan sistem notifikasi gmail.
- Pemberian solusi pencegahan dapat lebih cepat kepada pelaku pembudidaya ikan.
- Pengembangan inovasi Bang Kuphit menjadi pendukung dalam revolusi industri 4.0.

b. **Weakness (Kelemahan).**

- Akses *barcode* dilakukan pada kondisi *internet* yang memadai;
- Akses *barcode* hanya bisa dilakukan pada sistem operasional *android/ Apple OS*.

c. **Opportunities (Peluang).**

- Pembudidaya ikan mulai mengenal teknologi semakin memanfaatkan teknologi dengan mudah dan cepat;
- Penyebaran informasi semakin cepat, mudah, efektif dan efisien;
- Adanya pengembangan selanjutnya menjadi aplikasi Bang Kuphit yang bisa didownload sehingga tanpa adanya *internet* dapat diakses.

d. **Threat (Ancaman).**

- Adanya kesulitan dalam mengakses

internet sehingga akhirnya enggan menggunakan scan *barcode*;

- Adanya anggapan bahwa setiap daerah
- tidak ditunjang oleh akses *internet* yang memadai.

3. Penilaian *Stakeholder* terhadap Inovasi Bang Kuphit.

Untuk mengetahui efektivitas inovasi Bang Kuphit dalam memberikan pelayanan prima bagi *stakeholder* dilakukan melalui analisis indeks kepuasan dan indeks harapan dari setiap unsur / atribut kuisioner sehingga dapat diketahui indeks kepuasan secara menyeluruh melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Pada kolom atribut/unsur sudah diadaptasi dan dimodifikasi dari penelitian Parasuraman *et al.*, (1998) dalam Budhi dan Sumiarti (2017) sesuai dengan aspek kualitas pelayanan seperti *Reliability* (keandalan) pada atribut / unsur nomor 8, *Responsiveness* (daya tangkap) pada atribut / unsur nomor 6, *Assurance* (jaminan) pada atribut / unsur nomor 1,2,3,4,5 dan *Empathy* (empati) pada atribut / unsur nomor 7.

Adapun rerata harapan (MIS) (Tabel 4.) tertinggi terdapat pada unsur / atribut yaitu penampilan ASN dengan angka 4,45 (harapan terpenuhi). Hal ini dikarenakan dengan penampilan rapi dan sopan ketika memberikan sosialisasi kepada *stakeholder* berdampak pada kepercayaan terhadap inovasi bang kuphit. Nilai MIS terendah pada atribut kejelasan penyampaian informasi dengan angka 4,10 (harapan terpenuhi). Hal ini dapat disebabkan adanya penyampaian yang kurang jelas sehingga dapat menyebabkan *miscommunication* pada *stakeholder*. Diperlukan latihan *public speaking* dengan bahasa yang mudah dipahami.

Adapun rerata kepuasan (MSS) (Tabel 4.) tertinggi terdapat pada unsur / atribut kecepatan pelayanan dengan angka 4,40 (Puas). Adanya kecepatan pelayanan bagi *stakeholder* tentu akan meningkatkan rasa kepuasan dalam pelayanan sehingga

inovasi Bang Kuphit dapat diaplikasikan.

Nilai MSS terendah pada atribut penguasaan penggunaan inovasi dengan angka 4,15 (harapan terpenuhi). Hal ini dikarenakan rendahnya penguasaan *stakeholder* terhadap Inovasi Bang Kuphit menyebabkan rendahnya kepuasan. Hal ini sejalan dengan peningkatan kejelasan penyampaian inovasi agar kepuasan terhadap inovasi Bang Kuphit dapat meningkat.

Secara keseluruhan, rerata harapan dan rerata kepuasan memberikan angka 4,30 (T = Harapan Terpenuhi) dan 4,25 (P = Puas) (Tabel 4.). Menurut Budhi dan Sumiarti (2017), adanya harapan yang terpenuhi dan kepuasan memberikan dampak adanya membentuk hubungan yang harmonis, dapat meningkatkan rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga inovasi dapat digunakan dan peningkatan reputasi.

Dapat dilihat pada Tabel 5., pada atribut / unsur nilai *Weight Score* tertinggi pada penampilan dan komunikasi ASN dengan nilai 0,550 dan terendah pada atribut/unsur penguasaan penggunaan inovasi dan kejelasan penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan penampilan yang rapi dan sopan dan komunikasi ASN yang baik tentu dapat diterima oleh seluruh kalangan *stakeholder* namun *stakeholder* kesulitan dalam penerapan inovasi karena informasi yang masih belum dapat dipahami secara menyeluruh.

Namun, interpretasi secara keseluruhan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Tabel 5.) inovasi Bang Kuphit kategori memuaskan (0,85). Hal ini berarti adanya inovasi Bang Kuphit dapat memudahkan dalam konsultasi terhadap penyakit ikan sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan dari *stakeholder*. Adanya pemenuhan harapan dan kepuasan akan memberikan keberlanjutan penggunaan inovasi Bang Kuphit. Hal ini pada akhirnya, melalui inovasi Bang Kuphit dapat mewujudkan ASN Primadona dan meningkatkan

pelayanan prima terhadap masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Menurut Budhi dan Sumiarti (2017), nilai (CSI) memuaskan berarti hubungan *feedback*

yang baik, menularkan penggunaan kepada masyarakat yang lain, dapat menjadi rekomendasi dari mulut ke mulut, menimbulkan citra yang baik.

Tabel 4.
Analisis Rerata Indeks Harapan dan Kepuasan terhadap Inovasi Bang Kuphit

No.	Atribut / Unsur	Harapan (Yi)					ΣY_i	RH / MIS	Kepuasan (Xi)					ΣX_i	RK / MSS
		S P	P	C	T P	S T P			S P	P	C	T P	S T P		
1.	Penguasaan Penggunaan Inovasi	14	22	2	1	1	167	4,18 (T)	13	23	2	1	1	166	4,15 (P)
2.	Kejelasan Penyampaian Informasi	15	18	4	2	1	164	4,10 (T)	17	18	3	1	1	169	4,23 (P)
3.	Keramahan ASN	16	23	1	0	0	175	4,38 (T)	15	20	3	1	1	167	4,18 (P)
4.	Penampilan ASN	19	20	1	0	0	178	4,45 (T)	17	19	2	1	1	170	4,25 (P)
5.	Komunikasi ASN	16	24	0	0	0	176	4,40 (T)	13	26	1	0	0	172	4,30 (P)
6.	Kecepatan Pelayanan	17	20	1	1	1	171	4,28 (T)	18	20	2	0	0	176	4,40 (P)
7.	Tanggap (Penyelesaian Masalah)	16	21	1	1	1	170	4,25 (T)	16	20	1	2	1	168	4,20 (P)
8.	Kemudahan Penggunaan Inovasi	16	22	2	0	0	174	4,35 (T)	17	18	4	1	0	171	4,28 (P)
Total								4,30 (T)							4,25 (P)

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Tabel 5.
Analisis Indeks Kepuasan menggunakan CSI

No.	Atribut / Unsur	ΣY_i	ΣX_i	MIS	MSS	WF	Wsi	0,85 (Memuaskan)
1.	Penguasaan Penggunaan Inovasi	167	166	4,175	4,150	0,121	0,504	
2.	Kejelasan Penyampaian Informasi	164	169	4,100	4,225	0,119	0,504	
3.	Keramahan ASN	175	167	4,375	4,175	0,127	0,531	
4.	Penampilan ASN	178	170	4,450	4,250	0,129	0,550	
5.	Komunikasi ASN	176	172	4,400	4,300	0,128	0,550	
6.	Kecepatan Pelayanan	171	176	4,275	4,400	0,124	0,547	
7.	Tanggap (Penyelesaian Masalah)	170	168	4,250	4,200	0,124	0,519	
8.	Kemudahan Penggunaan Inovasi	174	171	4,350	4,275	0,127	0,541	
Total				34,38			4,25	

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

E. PENUTUP

Pengembangan inovasi Bang Kuphit dilakukan melalui tahapan 5D pada masa pandemi Covid-19 guna memudahkan dalam hal konsultasi penyakit ikan bagi *stakeholder*. Analisis SWOT inovasi Bang Kuphit dilakukan agar dapat berlanjut. Selain itu, diperlukan penilaian inovasi dari *stakeholder* guna mengetahui efektivitas inovasi Bang Kuphit. Berdasarkan hasil kuisioner yang kemudian dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh angka 0,85 atau 85% kategori memuaskan. Sehingga melalui inovasi Bang Kuphit, ASN dapat memberikan pelayanan prima di masa pandemic Covid-19 sehingga dapat mewujudkan ASN Primadona.

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, Y.M. 2021. Pelajaran Inovasi dari Kabupaten Bangka. *Jurnal Andragogi*, 9 (1), 1-14.
- Adnyani, N.W.S., & Elvina V.K. 2021. Analisis SWOT Pembelajaran Daring Mahasiswa Kebidanan pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 7 (20), 437-445.
- Budhi, I.G.K.T.P & Sumiarti, N.K. 2017. Pengukuran Customer Satisfaction Index terhadap Pelayanan di Century Gym. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7 (1), 25-37.
- Fatimah F., Tyas W.M., Widyabakti M.A & Ma'rifah N. 2020. Manajemen Inovasi Bernafaskan Islam melalui Analisis SWOT pada UMKM Kuliner. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6 (1), 57-64.
- Fitria & Bintari, E.D. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pendaftar terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index. *Prosiding SNATIF ke-5 Tahun 2018*, 495-500.
- Ilmansyah, Y., Mahbubah, N.A., dan Widyaningrum, D. 2020. Penerapan Job Safety Analysis sebagai Upaya Pencegahan Kecelakaan Kerja dan Perbaikan Keselamatan Kerja di PT. Shell Indonesia. *Profisiensi*, 8 (1) : 15-22.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-top-inovasi-pelayanan-publik-terpuji-tahun-2021>)
- Khoiri, A.M. 2016. Innovation of Local Government in Creating Conducive Investment Climate (Study in Lamongan Regency). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2 (3), 115-122.
- Kurniawan. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10 (3), 569-586.
- Mardiyani, Y & Yulianti, A. 2020. Analisis Pengaruh Sub Sektor Perikanan terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Equity : Jurnal Ekonomi*, 8 (01), 41-50. doi :10.33019/equity.v%vi%i.47.
- Mukhsin R., Mappigau P., Tenriawaru AN. 2017. Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kelompok Pengolahan Hasil Perikanan di Kota Makassar. *Jurnal Analisis*. 6 (2). 188-193.
- Nurdiani, N. 2014. Teknik Sampling *Snowball* dalam Penelitian Lapangan. *Comtech*, 5 (2) : 1110 – 1118.
- Prasanti, D. 2018. Penggunaan Media Komunikasi bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *Jurnal Lontar*, 6 (1), 13-21.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 22 Tahun 2010 tentang Jabatan Fungsional Pengendali Hama dan Penyakit Ikan dan Angka Kreditnya.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.47/PERMEN-KP/2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pengendali Hama dan Penyakit Ikan dan Angka Kreditnya.

Suhaeni, T. 2018. Pengaruh Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif (Studi Kasus UMKM Bidang Kerajinan Tangan di Kota Bandung). *Jurnal Riiset Bisnis dan Investasi*, 4 (1), 57 -74.

Utamo, T.W.W. 2016. *Mendorong Inovasi dengan Teknik 5D, Drum-Up, Diagnose, Design, Deliver, Display*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Walker, R.M., & Damanpour, F. 2008. Innovation type and organizational performance: An empirical exploration. In *Managing improvement in public service delivery: Progress and prospects*, eds. C. Donaldson, J. Hartley, C. Skelcher, and M. Wallace. Cambridge: Cambridge Univ. Press.