LAPORAN GAGASAN KELITBANGAN

Periode - November 2025

JUDUL

"Klungkung Integrated Island Service (KIIS): Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi Wilayah Kepulauan Kabupaten Klungkung"

Fokus Strategis

Bidang Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah, Bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Bidang Riset dan Inovasi Daerah, Bidang Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Tim Ahli

I Wayan Subamia, SE

Anggota Tim Pengendali Mutu

Badan Riset dan Inovasi Daerah

Kabupaten Klungkung

Jl. Kartini No.33 Semarapura _ brida@klungkungkab.go.id _ https://sadarindah.sbm-app.id/

Latar belakang-Kabupaten Klungkung memiliki karakteristik wilayah yang unik dibandingkan kabupaten lain di Bali, yaitu terdiri atas wilayah daratan dan wilayah kepulauan (Nusa Penida, Nusa Lembongan, dan Nusa Ceningan). Kondisi geografis kepulauan tersebut menimbulkan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait aksesibilitas, keterjangkauan layanan, efektivitas birokrasi, serta biaya pelayanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan wilayah daratan.

Dalam praktiknya, masyarakat kepulauan masih menghadapi berbagai hambatan untuk memperoleh layanan dasar pemerintahan, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, layanan UMKM, pelayanan pariwisata, hingga layanan fiskal daerah. Ketergantungan pada layanan di daratan menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi tambahan, waktu yang lebih lama, serta menghadapi ketidakpastian pelayanan. Kondisi ini berpotensi memperlebar kesenjangan pelayanan publik antara wilayah daratan dan kepulauan.

Di sisi lain, wilayah kepulauan Klungkung merupakan motor penggerak ekonomi daerah, terutama melalui sektor pariwisata bahari dan jasa pendukungnya. Apabila pelayanan publik di wilayah kepulauan tidak dikelola secara adaptif dan terintegrasi, maka potensi ekonomi tersebut tidak dapat berkembang optimal dan berkelanjutan.

Sejalan dengan misi Bupati Klungkung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,

memperkuat pembangunan wilayah kepulauan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan inklusif, diperlukan sebuah inovasi pelayanan publik yang secara khusus dirancang untuk menjawab tantangan wilayah kepulauan. Inovasi tersebut tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan, tetapi juga pada integrasi layanan lintas sektor dan pendekatan jemput bola yang sesuai dengan karakter geografis dan sosial masyarakat kepulauan.

I. Maksud dan Tujuan

Maksud:

Maksud dari gagasan inovasi Klungkung Integrated Island Service (KIIS) adalah membangun sistem pelayanan publik terpadu yang mudah diakses, efisien, dan berkeadilan bagi masyarakat wilayah kepulauan Kabupaten Klungkung melalui integrasi layanan lintas sektor, pemanfaatan teknologi, dan pendekatan pelayanan berbasis wilayah.

Tujuan:

Tujuan yang ingin dicapai melalui implementasi KIIS antara lain: Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat kepulauan. Mengurangi kesenjangan pelayanan antara wilayah daratan dan kepulauan. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah kepulauan melalui layanan yang ramah usaha. Memperkuat kehadiran dan legitimasi pemerintah daerah di wilayah kepulauan.

II. Ide dan Gagasan

3.1 Konsep Dasar dan Rasionalitas Inovasi

Klungkung Integrated Island Service (KIIS) dirancang sebagai sebuah inovasi pelayanan publik yang berangkat dari pendekatan governance berbasis karakter wilayah kepulauan (island-based governance). Gagasan ini dilandasi oleh kenyataan bahwa model pelayanan publik konvensional yang terpusat di wilayah daratan tidak sepenuhnya kompatibel dengan kondisi geografis, sosial, dan ekonomi wilayah kepulauan Kabupaten Klungkung.

Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak cukup hanya didigitalisasi atau diperluas jangkauannya, tetapi perlu direstrukturisasi cara penyelenggaraannya agar selaras dengan kebutuhan masyarakat kepulauan. KIIS memandang pelayanan publik sebagai ekosistem layanan terpadu, bukan sekadar kumpulan layanan sektoral yang berdiri sendiri. Paradigma utama KIIS adalah bringing government closer to the islands, yaitu menghadirkan negara secara nyata di wilayah kepulauan melalui integrasi layanan, pendekatan jemput bola, dan pemanfaatan teknologi secara kontekstual.

3.2 Arsitektur Layanan Terintegrasi KIIS

KIIS dibangun dengan arsitektur layanan yang mengintegrasikan jenis layanan, kelembagaan, dan metode pelayanan ke dalam satu sistem terpadu. Integrasi ini bertujuan untuk menghilangkan fragmentasi layanan yang selama ini menyebabkan duplikasi proses, ketidakefisienan, dan kebingungan masyarakat.

Arsitektur KIIS dirancang agar satu titik layanan dapat melayani berbagai kebutuhan masyarakat kepulauan tanpa harus berpindah-pindah instansi atau melakukan perjalanan ke wilayah daratan.

Pendukung arsitektur layanan, meliputi:

- Satu pintu layanan untuk berbagai urusan pemerintahan.
- Integrasi proses administrasi lintas OPD.
- Standardisasi alur layanan yang sederhana dan pasti.
- Penyesuaian layanan dengan kebutuhan warga dan pelaku usaha kepulauan.

3.3 Ruang Lingkup Layanan Publik dalam KIIS

KIIS mencakup layanan-layanan strategis yang paling sering dibutuhkan masyarakat dan pelaku usaha di wilayah kepulauan. Pemilihan layanan ini didasarkan pada prinsip frekuensi kebutuhan, dampak ekonomi, dan urgensi sosial.

Secara konseptual, KIIS tidak menambah jenis layanan baru, tetapi mengintegrasikan layanan yang sudah ada agar lebih mudah diakses dan lebih efektif.

3.3.1 Layanan Administrasi Kependudukan

Layanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang selama ini masih memerlukan mobilitas tinggi ke wilayah daratan. KIIS menghadirkan layanan ini langsung di wilayah kepulauan dengan sistem terintegrasi, meliputi:

- Perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan di wilayah kepulauan.
- Sinkronisasi data kependudukan secara real time.
- Layanan jemput bola ke desa-desa kepulauan.

3.3.3 Layanan UMKM dan Ekonomi Lokal

KIIS mendukung penguatan ekonomi lokal dengan menjadikan layanan UMKM sebagai bagian integral dari pelayanan publik, bukan sekadar program pendampingan temporer, meliputi:

- Pendampingan administrasi dan legalitas UMKM.
- Fasilitasi akses pembiayaan dan pemasaran.
- Integrasi UMKM lokal dengan ekosistem pariwisata.

3.3.4 Layanan Pariwisata

Sebagai pusat pariwisata bahari, wilayah kepulauan Klungkung membutuhkan layanan pariwisata yang terkoordinasi dan responsif, meliputi:

- Informasi dan standar usaha pariwisata.
- Layanan pengaduan dan respons cepat wisata.
- Sinkronisasi data usaha pariwisata dengan perizinan dan fiskal.

3.3.5 Layanan Pajak dan Retribusi Daerah

Layanan fiskal dihadirkan sebagai bagian dari pelayanan publik yang ramah dan edukatif, bukan semata penagihan, meliputi:

- Pendaftaran dan konsultasi pajak daerah.
- Fasilitasi pembayaran pajak dan retribusi.
- Edukasi kepatuhan fiskal berbasis layanan.

3.4 Model Implementasi KIIS

KIIS diimplementasikan melalui kombinasi layanan fisik, layanan bergerak, dan layanan digital, agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat kepulauan secara inklusif.

3.4.1 Island Service Hub Island

Service Hub merupakan pusat layanan terpadu yang berfungsi sebagai front office pemerintahan daerah di wilayah kepulauan, dengan ketentuan:

- Lokasi strategis di Nusa Penida.
- Pelayanan lintas OPD dalam satu tempat.
- Representasi kehadiran pemerintah daerah.

3.4.2 Mobile Government Service

Layanan bergerak menjangkau desa-desa kepulauan yang sulit diakses secara rutin. Pendukung model ini adalah:

- Jadwal layanan berkala.
- Pendekatan jemput bola.
- Prioritas desa dengan akses terbatas.

3.4.3 Platform Layanan Digital Terintegrasi

Platform digital mendukung efisiensi dan kesinambungan layanan. Pendukung model ini adalah:

- Akses layanan tanpa harus datang langsung.
- Integrasi data lintas layanan.
- Pelacakan status layanan secara transparan.

III. Rekomendasi

Untuk menjamin keberhasilan implementasi KIIS, diperlukan dukungan kebijakan dan langkah strategis sebagai berikut:

1. Rekomendasi Kebijakan
    - Menetapkan KIIS sebagai program prioritas daerah dalam dokumen perencanaan pembangunan (RPJMD dan RKPD).
    - Menyusun regulasi pendukung yang mengatur integrasi layanan lintas OPD di wilayah kepulauan.
    - Memastikan alokasi anggaran yang berkelanjutan untuk operasional layanan kepulauan.
2. Rekomendasi Kelembagaan
    - Menunjuk unit atau tim koordinasi KIIS lintas OPD.
    - Meningkatkan kapasitas SDM pelayanan publik yang bertugas di wilayah kepulauan.
    - Membangun pola kerja kolaboratif antara pemerintah daerah, desa, dan pelaku usaha lokal.
3. Rekomendasi Implementasi
    - Memulai KIIS melalui pilot project di Nusa Penida.
    - Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan.
    - Mengembangkan replikasi layanan ke seluruh desa kepulauan.
4. Rekomendasi Monitoring dan Evaluasi
    - Menetapkan indikator kinerja pelayanan publik wilayah kepulauan.
    - Mengukur kepuasan masyarakat secara periodik.
    - Menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan layanan berkelanjutan.

Semarapura, 17 Desember 2025
Disahkan oleh:



Kepala Badan Riset
dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung

IV. Kegiatan Kelompok Ahli

-

V. Lampiran

-