

**INOVASI LAYANAN *GOSEND* KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KOTA BALIKPAPAN**

Dheffi Nurul Khabibah, Bambang Irawan, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 2, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Layanan *Gosend* Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Balikpapan

Pengarang : Dheffi Nurul Khabibah

NIM : 1702015021

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

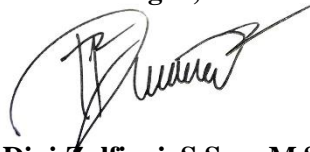
Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Samarinda, 20 Maret 2023

Pembimbing II,



Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 256-269	
		Koordinator Prodi S1 Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003

INOVASI LAYANAN GOSEND KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA BALIKPAPAN

Dheffi Nurul Khabibah¹, Bambang Irawan², Dini Zulfiani³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi layanan Gosend KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Balikpapan. Jenis penelitian yang digunakan pada adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus peneletian yang terdiri dari relative advantage, compability, complexity, triability, observability. Sumber data yang diambil menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi hingga tringulasi. Adapun teknik analisis berupa kondensasi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dari pelaksanaan inovasi layanan Gosend Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Balikpapan dapat dilihat dari beberapa indikator seperti pada indikator keuntungan relatif pelaksanaan Gosend KTP-el membantu masyarakat karena dapat diakses dimanapun tanpa perlu mengantre ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada indikator kesesuaian dikatakan pelaksanaan inovasi layanan Gosend KTP-el sudah sesuai dengan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kota Balikpapan. Namun, melihat pada indikator kerumitan masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sehingga kurang memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengoptimalkan penggunaan layanan Gosend KTP-el, ditunjukkan bahwa beberapa masyarakat merasa program layanan Gosend KTP-el masih terasa rumit untuk diakses karena kurangnya masyarakat didalam memahami informasi yang telah disosialisasikan, kendala lain yang dihadapi adanya keraguan masyarakat terhadap kemasan packaging KTP-el serta sistem pada website Disdukcapil yang mengalami error sehingga penyebaran informasi menjadi terhambat. Kemudian pada indikator kemungkinan uji coba diketahui bahwa layanan Gosend KTP-el tidak melalui tahap uji kualitas dan pada indikator dapat diamati inovasi layanan Gosend KTP-el tidak begitu populer dikalangan masyarakat.

Kata Kunci: *Layanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Gosend, KTP-el*

¹ Mahasiswa Program S1 Admistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dheffinukha@gmail.com

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

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat sebab tolak ukur dari keberhasilan pelayanan dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkannya. Untuk itu pemerintah terus melakukan pembenahan diri dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan memprioritaskan kenyamanan masyarakat salah satunya ialah melaksanakan inovasi pada setiap layanan yang diberikan. Melalui perkembangan teknologi digital yang kian bergerak maju, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan transparan sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih efisien.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan selaku instansi yang terus melaksanakan inovasi di segala jenis layanan yang dimilikinya salah satu diantaranya adalah inovasi layanan *Gosend* Kartu tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Dengan menggandeng perusahaan Ojek *Online* PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau masyarakat luas mengenalnya sebagai *GoJek* sebagai mitra untuk melakukan pengantaran KTP-el milik masyarakat yang telah selesai dicetak sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk mengantre. Layanan *Gosend* KTP-el pertama kali hadir pada bulan Juli di pertengahan tahun 2020. Dipilihnya pengantaran jenis dokumen KTP-el dikarenakan jenis dokumen ini adalah jenis dokumen yang tidak memerlukan data balikan yang artinya masyarakat tidak perlu untuk mengantarkan kembali berkas lama ke kantor disdukcapil ketika KTP-el miliknya telah selesai dicetak.

Inovasi layanan *Gosend* KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil awalnya hadir sebagai upaya untuk mendukung program pemerintah *physical distancing* menuju fase baru pada era pandemi Covid-19 yang dimana dengan dilaksanakannya inovasi program layanan *Gosend* KTP-el diharapkan dapat mengurangi intensitas layanan tatap muka sehingga menekan risiko paparan virus Covid-19. Selain itu, program layanan *Gosend* KTP-el dapat diakses oleh masyarakat dimanapun khususnya bagi yang memiliki waktu kurang fleksibel dengan hadirnya inovasi layanan *Gosend* KTP-el dapat untuk meningkatkan mutu layanan dari disdukcapil kepada masyarakat.

Dalam penerapannya program inovasi layanan *Gosend* KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan adalah program yang cukup menarik karena masyarakat tetap bisa mendapatkan KTP-el miliknya yang dapat dilakukan dimanapun, namun diketahui bahwa pelaksanaan program tersebut masih kurang berjalan optimal karena belum dimanfaatkan oleh masyarakat dimana hal ini ditunjukkan melalui rekapitulasi perbandingan data jumlah KTP-el yang diterbitkan oleh disdukcapil Kota Balikpapan dengan jumlah masyarakat pengguna layanan *Gosend* KTP-el sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1
Rekapitulasi Data Jumlah KTP-el yang diterbitkan dan Jumlah Pengguna Layanan Gosend KTP-el

Tahun Penerbitan	Jumlah KTP-el yang diterbitkan	Jumlah Pengguna Layanan
Tahun 2020 (Bulan Juli-Desember)	48.238	1.368
Tahun 2021	92.560	4.208
Tahun 2022	77.249	5.318

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, 2022

Melihat pada perbandingan jumlah KTP-el dengan jumlah Masyarakat pengguna layanan *Gosend* KTP-el yang masih berbanding jauh menjadi sebuah permasalahan yang dihadapi oleh disdukcapil Kota Balikpapan. Beberapa asumsi yang menjadi penyebab masih belum menggunakan layanan *Gosend* KTP-el dikarenakan kurangnya sosialisasi layanan *Gosend* KTP-el, kurang familiar dengan fitur *Gosend* pada aplikasi *GoJek*, pola pikir masyarakat yang lebih memilih untuk mengambil sendiri serta pertimbangan biaya yang dikeluarkan untuk membayar ongkos kurir *Gosend*. Demikian, berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Balikpapan.

Kerangka Dasar Teori

E-Government

Lahirnya konsep *e-government* sebagai pembantu untuk meningkatkan mutu kualitas layanan sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. *E-government* didefinisikan oleh Forman dalam Nugraha (2018: 35) merupakan layanan yang berfungsi untuk membantu pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi serta penyampaian layanan. Definisi lain disampaikan oleh Fatile dalam Nurdin (2018: 5-6) *e-government* adalah penggunaan teknologi yang mengacu pada penggunaan seperti *internet*, *World Wide Web* serta *Mobile Computing* oleh instansi pemerintah yang dapat mengubah hubungan mereka dengan warga, bisnis dan di berbagai bidang pemerintah lainnya. Kemudian menurut Indrajit dalam Napitupulu dkk., (2020: 32) menjelaskan *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi untuk menyebarkan informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Demikian dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi yang digunakan untuk membantu instansi/lembaga untuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang didapatkan lebih efisien dan transparan.

Inovasi Pelayanan Publik

Sebuah inovasi hadir sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan baik pada sektor publik maupun sektor swasta dimana keduanya bergerak untuk menuju kearah yang lebih praktis dan inovatif. Sebagaimana yang disampaikan oleh

Roger dalam Asmara & Rahayu (2019: 59) dikatakan bahwa inovasi adalah suatu bentuk baik ide atau gagasan yang diadopsi untuk dilaksanakan oleh individu maupun organisasi. Menurut Rosenfeld dalam Hutagalung & Hermawan (2018: 23) inovasi adalah wujud perubahan baik produk atau jasa dan segala kegiatan dengan menggunakan sesuatu yang baru. Kemudian menurut Stephen Robbins dalam Sukmadi (2016: 31) menjelaskan inovasi merupakan suatu gagasan atau ide yang terbaru dimana pelaksanaannya bertujuan untuk meningkatkan mutu kualitas dari suatu produk atau jasa.

Pendapat lain oleh Burtonshaw-Gunn dalam Aribowo & Wirapraja (2018: 52-53) menjelaskan inovasi adalah memanfaatkan perkembangan teknologi serta pengetahuan pasar sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pengguna (*customer*) suatu produk yang baru. Demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu rangkaian untuk memperkenalkan ide atau gagasan baru guna memperbaiki mutu dari produk atau jasa dimana dalam pengimplementasiannya memanfaatkan perkembangan teknologi.

Atribut Inovasi

Inovasi memiliki sifat kebaruan dimana sifat ini menjadikan inovasi untuk menggantikan pengetahuan, cara, objek ataupun teknologi yang sudah tidak efektif. Perkembangan cepat atau lambatnya suatu pelaksanaan inovasi dipengaruhi oleh atribut inovasi itu sendiri. Menurut Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 17-18) atribut inovasi adalah sebagai berikut:

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Penyelenggaraan program inovasi apakah dilaksanakan memberi manfaat yang dapat dilihat berdasarkan nilai ekonomi, faktor status sosial, kepuasan serta kesenangan. Hadirnya inovasi merupakan hal yang penting untuk perkembangan suatu organisasi.

2. Compability (Kesesuaian)

Didalam melaksanakan inovasi perlunya memperhatikan beberapa hal diantaranya apakah inovasi sudah sesuai dengan nilai-nilai (*values*), pengalaman yang lalu dan kebutuhan yang ada yang bila kedepannya terdapat nilai-nilai yang tidak sesuai pada masyarakat dapat dilakukan penyesuaian kembali dengan segera.

3. Complexity (Kerumitan)

Hadirnya inovasi tentu bukan suatu perkara mudah karena pelaksanaan program inovasi dapat diterima dengan baik atau tidak tergantung pada kesiapan sumber dayanya. Oleh karenanya pentingnya untuk memperhatikan apa saja hambatan didalam pelaksanaan suatu inovasi.

4. Triability (Kemungkinan Uji Coba)

Sebelum dilaksanakan suatu program inovasi perlu melalui tahapan uji coba untuk mengetahui apakah inovasi yang dilaksanakan sudah menyesuaikan kebutuhan masyarakat atau memiliki nilai/keuntungan yang lebih dibandingkan inovasi yang telah dilaksanakan sebelumnya.

5. *Observability (Dapat Diamati)*

Pelaksanaan suatu program inovasi harus tetap diawasi dalam pelaksanaannya. Hal ini untuk mengetahui bagaimana reaksi publik terhadap program inovasi apakah program inovasi yang dilaksanakan menghasilkan sesuatu yang baik/bermanfaat bagi masyarakat.

Layanan Antar (Delivery Service)

Kata *Delivery* diartikan sebagai kata benda yang berarti kegiatan mengantar surat, bingkisan atau barang. Definisi layanan antar menurut Regina S. Barbaran dan Joseph F. Durocher dalam Nugroho dkk. (2018: 2) yaitu *delivery service relies heavily on telephone orders, with an increasing number of restaurants accepting delivery order via the internet*". Sementara definisi lain menurut Sudhir dalam Wati (2018: 2) mengartikan layanan antar dimana makanan diantarkan ke alamat atau rumah orang yang memesan makanan tersebut. Melihat pada pendapat ahli diatas disimpulkan bahwa layanan antar merupakan suatu rangkaian untu memesan suatu produk barang maupun makanan yang dipesan oleh pelanggan melalui telepon atau internet untuk diantarkan kepada alamat yang diberikan.

Prosedur Layanan Gosend KTP-el

Setelah pemohon (masyarakat) mendapatkan pemberitahuan baik melalui pesan singkat atau dapat langsung memeriksa pada akun website disdukcapil terkait status permohonan pembuatan KTP-el telah selesai di cetak selanjutnya pemohon dapat mmeilih untuk mengambil menggunakan fitur *Gosend* pada aplikasi *GoJek*. Bagi pemohon yang memilih menggunakan layanan *Gosend* untuk mengambil KTP-el diwajibkan untuk mengisi detail deskripsi pengiriman berupa alamat, detail lokasi, dan nomor telepon pengirim dan penerima paket serta deskripsi barang yang akan dikirimkan oleh kurir (*driver*). Penting untuk memilih metode pembayaran yaitu tunai atau *cashless*. Langkah terakhir adalah untuk menekan ikon 'pesan *Gosend*' dan pemohon (masyarakat) tinggal menunggu paket diantarkan oleh *driver*.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data yang diperoleh melalui data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Bidang Kerjasama dan Inovasi Pelayanan kantor disdukcapil sebagai *key informant* dan informan lain yaitu petugas operator layanan *Gosend* KTP-el disdukcapil, masyarakat baik yang menggunakan layanan maupun yang belum/tidak menggunakan layanan *Gosend* KTP-el dan *driver GoJek* sebagai kurir. Sementara data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui beberapa literatur dan arsip-arsip serta dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, analisis data

menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Dengan fokus penelitian untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* KTP-el menurut Everett M. Rogers adalah sebagai berikut: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan uji coba serta dapat diamati.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Keuntungan Relatif

Untuk mengetahui apakah inovasi yang dilaksanakan bermanfaat atau tidak maka dapat dinilai berdasarkan nilai ekonominya, faktor status sosial, kepuasan serta kesenangan. Hadirnya layanan inovasi *Gosend* KTP-el bekerjasama dengan Ojek *Online* (*GoJek*) dinilai memiliki keuntungan yang dapat dilihat dari kepuasan atau kesenangan masyarakat sebagai pengguna layanan *Gosend* KTP-el. Pelaksanaan layanan *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil yang merupakan bentuk kepedulian disdukcapil Kota Balikpapan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk membantu masyarakat yang waktunya kurang fleksibel. Hal ini dapat masyarakat akses dimanapun dan hanya tinggal menunggu KTP-el miliknya diantarkan kerumah sesuai dengan alamat yang dituju. Dengan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk tetap mendapatkan kartu identitasnya yakni KTP-el tanpa harus datang ke kantor disdukcapil.

Gambar 1
Loket Pengambilan KTP-el Jalur *GoJek*



Sumber: Kantor Disdukcapil Balikpapan, 2021

Pada pelaksanaan program inovasi layanan *Gosend* KTP-el pihak disdukcapil Kota Balikpapan telah menyediakan loket khusus pengambilan KTP-el yang sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1 sehingga antrean jalur *Gosend* KTP-el tidak akan tercampur dengan antrean masyarakat jalur umum atau yang mengambil secara mandiri ke kantor. Sejalan dengan penelitian oleh (Maruao 2020) yang menjelaskan bahwa hadirnya layanan antar Dokumen oleh disdukcapil dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat karena tidak perlu datang ke kantor disdukcapil dan mengantre, sebaliknya *driver* yang akan bertugas mengantarkan berkas yang telah selesai kepada masyarakat.

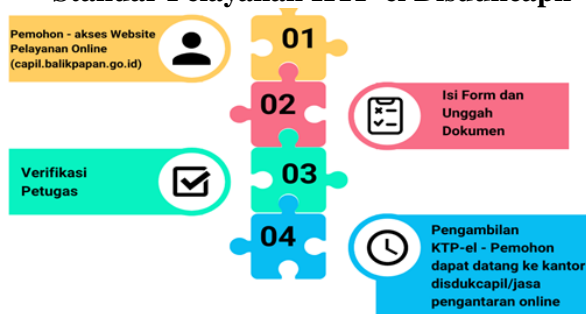
Selain itu, pihak disdukcapil Kota Balikpapan juga memberikan himbauan kepada para *driver GoJek* untuk menggunakan atribut penanda *GoJek* saat mengantre pengambilan KTP-el sebagai upaya menghindari terjadinya kesalahpahaman oleh masyarakat terhadap *driver* karena diduga menyerobot antrian. Dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya inovasi layanan *Gosend* KTP-el adalah wujud dari pemanfaatan perkembangan teknologi sehingga dapat membantu masyarakat khususnya untuk bagi masyarakat yang ingin mendapatkan KTP-el milik mereka tanpa perlu repot datang ke kantor disdukcapil.

2. Kesesuaian

Kesesuaian yaitu indikator yang menunjukkan apakah inovasi yang dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai (*values*), pengalaman yang ilau dan kebutuhan yang ada. Inovasi layanan *Gosend* KTP-el adalah inovasi yang pelaksanaannya sudah sesuai dengan pedoman Standar Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Balikpapan. Standar Pelayanan sendiri mengatur tentang mekanisme yang ditulis untuk mengatur segala jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan. Pada penelitian oleh (Fadilah., dkk 2020) pelaksanaan inovasi perlu menyesuaikan dengan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan nilai/norma yang berlaku dalam hal ini merujuk pada mekanisme pelayanan yang menyesuaikan dengan Standar Pelayanan (SP) disdukcapil Kota Balikpapan yang dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2

Standar Pelayanan KTP-el Disdukcapil



Sumber: Disdukcapil Balikpapan, 2021

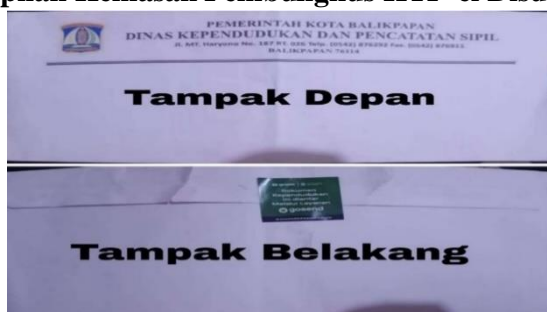
Secara lengkap Standar Pelayanan disdukcapil Kota Balikpapan dapat diakses dan diunduh melalui laman berikut <https://capil.balikpapan.go.id> yang dimana telah dijelaskan secara lengkap prosedur terkait proses untuk permohonan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Berpedoman pada Standar Pelayanan yang berlaku, diakhir tahap permohonan layanan percetakan KTP-el yang telah selesai cetak, masyarakat dapat memilih apakah ingin mengambil sendiri dengan datang ke kantor disdukcapil atau ingin menggunakan jasa layanan *Gosend* pada aplikasi *GoJek* dan menyerahkan tugas mengantre pada *driver*. Adanya suatu inovasi layanan *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil Kota Balikpapan merupakan pelayanan untuk

meningkatkan mutu kualitas layanan yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan KTP-el milik mereka namun tetap berpedoman pada aturan atau Standar Pelayanan yang berlaku di disdukcapil.

3. Kerumitan

Pada pelaksanaan suatu inovasi akan ditemukan suatu kendala demikian pada pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* KTP-el disdukcapil Kota Balikpapan dimana ditemukan kendala pada masyarakat yang masih ragu dengan layanan *Gosend* KTP-el karena masih merasa kurang nyaman dan *familiar*. Pada penelitian (Wulandari & Susanty 2017) dijelaskan bahwa kendala terjadi dikarenakan adanya alasan pribadi oleh masyarakatnya serta minimnya informasi terkait pelaksanaan program inovasi layanan antar tersebut. Sejalan dengan penelitian tersebut, pelaksanaan layanan *Gosend* KTP-el kurang diminati disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pengisian detail informasi untuk melakukan pemesanan *Gosend* KTP-el seperti detail pengisian alamat yang menjadikan masyarakat ragu dan khawatir untuk memesan *Gosend* KTP-el karena harus mengisi setiap detail secara manual. Keraguan ini merupakan penyebab kurangnya dorongan kepada masyarakat sehingga pemanfaatan layanan antar KTP-el tersebut kurang berjalan optimal. Kendala lain yang ditemui adalah kekhawatiran masyarakat karena terbatasnya informasi mengenai tampilan pembungkus KTP-el yang akan digunakan untuk membungkus KTP-el milik masyarakat yang telah selesai cetak sebelum nantinya akan diantarkan ke alamat tujuan oleh *driver GoJek*.

Gambar 3
Tampilan Kemasan Pembungkus KTP-el Disdukcapil

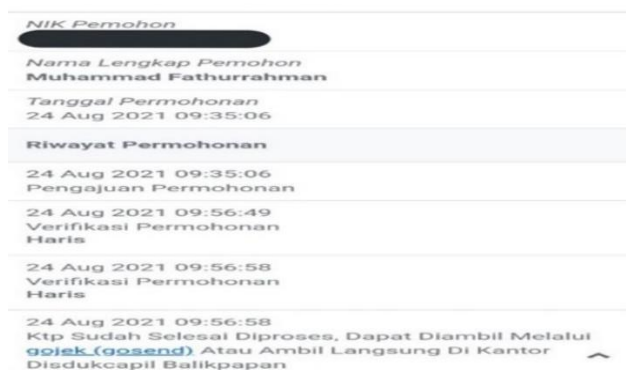


Sumber: Dokumentasi Pelanggan, 2022

Tampilan pembungkus KTP-el oleh disdukcapil sendiri menggunakan amplop putih yang dicetak dengan tambahan logo, kop surat serta perekat tambahan berupa stiker dari *GoJek* yang dapat dilihat sebagaimana pada gambar 3. Kemudian kendala lain terkait pelaksanaan layanan *Gosend* KTP-el adalah dikarenakan sistem disdukcapil yang mengalami *error* sehingga masyarakat tidak mendapatkan pemberitahuan mengenai status permohonan KTP-el milik mereka baik melalui pesan singkat maupun melalui *log in* akun

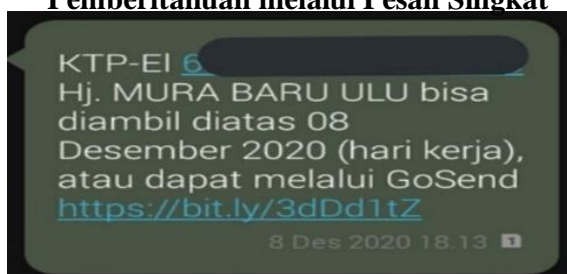
website. Berikut contoh pemberitahuan status permohonan KTP-el melalui *login* akun *website* yang ditunjukkan pada gambar 4.

Gambar 4
Pemberitahuan melalui Website Disdukcapil



Sumber: Masyarakat yang mengurus KTP-el di Disdukcapil
Sementara untuk tampilan pemberitahuan melalui pesan singkat yang akan dikirimkan oleh disdukcapil kepada masyarakat ditunjukkan pada gambar 5 sebagai berikut.

Gambar 5
Pemberitahuan melalui Pesan Singkat



Sumber: Masyarakat Pengguna *Gosend* KTP-el, 2021
Kedua media tersebut menjadi sarana bagi disdukcapil Kota Balikpapan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat yang sedang melakukan permohonan pencetakan KTP-el. Definisi layanan antar menurut Regina S. Barbaran & Joseph F. Durocher (dalam Nugroho., dkk 2018) adalah layanan yang sangat bergantung pada pesanan telepon yang artinya masyarakat yang melakukan permohonan *online* untuk pembuatan KTP-el ke disdukcapil nantinya akan diberikan informasi mengenai status permohonan KTP-el milik mereka untuk selanjutnya dari informasi tersebut masyarakat dapat memutuskan untuk menggunakan layanan antar tersebut atau tidak. Akan tetapi diketahui beberapa masyarakat tidak semua mendapatkan pemberitahuan bila KTP-el milik mereka telah selesai cetak. Hal ini yang menyebabkan masyarakat tetap perlu memeriksa status permohonan KTP-el miliknya dengan datang ke kantor disdukcapil.

4. Kemungkinan Uji Coba

Dilaksanakannya suatu program inovasi perlu dilakukan suatu tahapan uji coba. Tahapan uji coba perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas dari suatu program inovasi. Pada penelitian Fadilah & Maesaroh (2020) dikatakan pelaksanaan suatu program inovasi diperlukan tahapan uji coba untuk mengetahui letak kesalahan dari penerapan inovasi tersebut dan bila dinyatakan layak program inovasi tersebut dapat segera diluncurkan ke publik. Pada inovasi layanan *Gosend* KTP-el disdukcapil Kota Balikpapan tidak melalui tahapan uji coba karena masyarakat telah dianggap mampu untuk mengoperasikan fitur *Gosend* pada aplikasi *GoJek*. Namun, dengan tidak dilaksanakannya tahapan uji coba *trial and error* membuat disdukcapil kurang mengetahui dan memahami kendala yang dihadapi pada pelaksanaan program inovasi layanan *Gosend* KTP-el.

Gambar 6
Sosialisasi Inovasi Layanan *Gosend* Disdukcapil melalui *Instagram*



Sumber: Instagram Disdukcapil Balikpapan, 2020

Sebagaimana karena tidak dilaksanakannya tahapan uji coba maka untuk memperkenalkan kepada masyarakat mengenai program inovasi layanan *Gosend* KTP-el dengan memanfaatkan media sosial seperti *instagram*, *facebook* dan *website* resmi disdukcapil. Pada gambar 6 ditunjukkan sosialisasi yang memanfaatkan salah satu media sosial yang dimiliki disdukcapil Kota Balikpapan yaitu *instagram*.

Gambar 7
Banner Sosialisasi oleh Disdukcapil Kota Balikpapan



Sumber: Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan, 2021

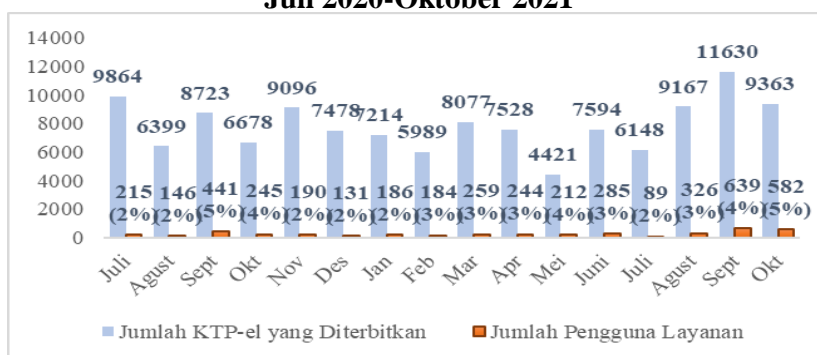
Kemudian pada gambar 7 ditunjukkan sosialisasi menggunakan *banner* yang diletakkan didalam kantor disdukcapil Kota Balikpapan. Selain itu, disdukcapil juga melakukan upaya sosialisasi terkait program inovasi layanan *Gosend* KTP-el dengan meminta bantuan pada pihak kelurahan dan ketua RT untuk nantinya dapat menyampaikan informasi mengenai *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil kepada warganya.

Tahapan uji coba merupakan tahapan untuk mengetahui apakah terdapat kendala saat dilaksanakannya program inovasi yang apabila terdapat suatu masalah harapannya akan segera dapat diperbaiki demikian pada pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* KTP-el walaupun masyarakat dinilai telah mampu dan memahami untuk mengoperasikan fitur layanan antar *online*, namun tetap perlu dilaksanakan tahapan uji kualitas untuk mengetahui letak kekurangan dari pelaksanaan program layanan *Gosend* KTP-el sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

5. Dapat diamati

Untuk dapat melihat bagaimana program inovasi berjalan oleh karenanya perlu adanya proses pengamatann menilai dari proses pelaksanaan program inovasi apakah memberikan manfaat atau kemudahan ketika digunakan. Sejalan dengan penelitian oleh Fadilah & Maesaroh (2020) dimana dengan hadirnya program inovasi pada disdukcapil akan membantu masyarakat mengurus dokumen yang diperlukan yang dapat dilakukan dimana saja sehingga dapat mengurangi intensitas masyarakat datang ke kantor disdukcapil. Pada pelaksanaan layanan *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil dinilai masih kurang optimal digunakan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik rekapitulasi jumlah KTP-el yang diterbitkan dan jumlah pengguna layanan *Gosend* pada bulan Juli tahun 2020 hingga bulan Oktober tahun 2021 seperti yang dapat dilihat pada gambar 8 sebagai berikut.

Gambar 8
Grafik Rekapitulasi Penggunaan Layanan *Gosend* KTP-el Disdukcapil Juli 2020-Oktober 2021



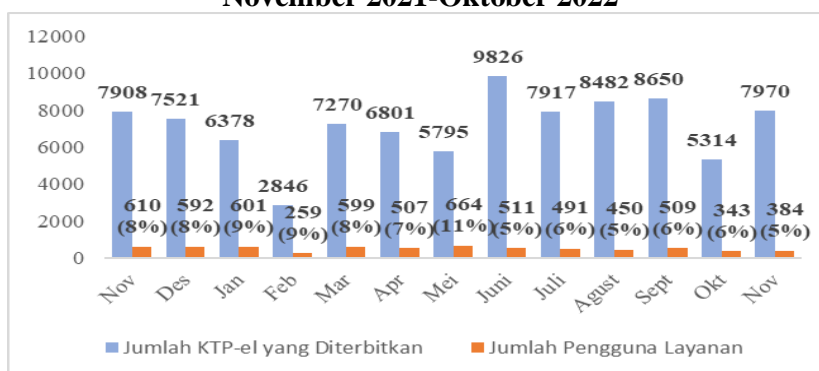
Sumber: Disdukcapil Balikpapan, 2021

Berdasarkan gambar 8 diketahui masih banyak masyarakat yang kurang berminat terhadap layanan pengantaran KTP-el tersebut yang dapat dilihat

peminat paling banyak terdapat di bulan September pada tahun 2021 dengan total pengguna layanan antar KTP-el sekitar 639 atau hanya sekitar 4% dari total jumlah KTP-el yang diterbitkan. Maka dengan melihat jumlah rekapitulasi tersebut diketahui dari total seluruh KTP-el yang diterbitkan yaitu berjumlah 116.856 blanko hanya sekitar 3% pengguna layanan *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil Kota Balikpapan. Sementara pada bulan-bulan berikutnya yaitu pada bulan November juga diketahui tidak banyak masyarakat yang menggunakan fitur layanan *Gosend* KTP-el yang dapat dilihat sebagaimana pada gambar 9 berikut ini dimana diketahui dari total jumlah KTP-el yang diterbitkan berkisar 92678 blanko, total masyarakat yang menggunakan jasa *Gosend* KTP-el hanya sekitar 6520.

Gambar 9

Grafik Rekapitulasi Penggunaan Layanan *Gosend* KTP-el Disdukcapil November 2021-Okttober 2022



Sumber: Disdukcapil Balikpapan, 2022

Pada hasil pengamatan didapatkan kesimpulan bahwa layanan *Gosend* KTP-el mengalami beberapa kendala didalam pelaksanaannya disebabkan oleh beberapa faktor baik faktor yang membuat masih banyak ditemukan masyarakat kurang menaruh minat pada program layanan antar KTP-el tersebut berdasarkan data grafik rekapitulasi jumlah KTP-el yang diterbitkan dengan jumlah pengguna layanan *Gosend* KTP-el masih terpaut jauh yang demikian diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang memilih untuk tetap datang ke kantor disdukcapil. Dengan ini program inovasi layanan *Gosend* KTP-el adalah program yang cukup menarik karena dapat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu ataupun bagi yang sedang malas bepergian keluar rumah namun tetap bisa mendapatkan KTP-el miliknya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan dalam penelitian inovasi layanan *Gosend* KTP-el disdukcapil Kota Balikpapan, dapat disimpulkan bahwa program inovasi tersebut kurang berjalan optimal sebab masih ditemukannya

kendala/hambatan pada pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif. Masyarakat cukup puas dengan hadirnya layanan *Gosend* KTP-el oleh disdukcapil karena membantu masyarakat mengambil KTP-el miliknya tanpa perlu datang mengantre ke kantor disdukcapil.
2. Kesesuaian. Program inovasi layanan *Gosend* KTP-el yang dijalankan oleh disdukcapil sesuai dengan aturan yang berlaku yakni mengikuti pedoman Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan.
3. Kerumitan. Pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* KTP-el ditemukan beberapa kendala diantaranya adalah minimnya informasi dan pemahaman sehingga masyarakat menjadi ragu terhadap program layanan *Gosend* KTP-el. Selain itu, sistem disdukcapil yang *error* juga menjadi kendala dalam pelaksanaan program inovasi layanan *Gosend* KTP-el.
4. Kemungkinan Uji Coba. Pelaksanaan inovasi layanan *Gosend* KTP-el tidak melalui rangkaian uji coba *trial and error* dan diterapkan langsung pada masyarakat.
5. Dapat diamati. Adanya inovasi layanan *Gosend* KTP-el masih terbilang kurang menarik dan diminati bagi masyarakat yang disebabkan oleh beberapa kendala yang terjadi didalam pelaksanaannya.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka direkomendasikan kepada seluruh pihak yang terkait dalam pelaksanaan program layanan *Gosend* KTP-el disdukcapil untuk memperoleh hasil yang maksimal dan untuk meningkatkan pemahaman tentang program layanan *Gosend* KTP-el berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Sebab masih kurangnya informasi mengenai layanan *Gosend* KTP-el oleh masyarakat yang menyebabkan program inovasi tersebut kurang mendapatkan perhatian masyarakat oleh karenanya disarankan untuk perlunya menambahkan media dalam proses sosialisasi seperti membuat video atau brosur untuk menunjukkan informasi secara lengkap mengenai layanan *Gosend* KTP-el.
2. Sebab ragunya masyarakat terhadap tampilan pembungkus yang digunakan untuk membungkus KTP-el untuk diantarkan menuju alamat yang dituju maka peneliti menyarankan untuk melakukan pembaharuan informasi mengenai tampilan bungkus memanfaatkan sosial media dan *website* resmi disdukcapil Kota Balikpapan.
3. Disebabkan oleh sistem disdukcapil yang galat (*error*) yang menghambat penyebaran informasi mengenai status permohonan KTP-el miliknya oleh sebab itu, maka dapat ditambahkan menu pilihan pengiriman saat melakukan permohonan secara *online* di *website* dengan pilihan pengiriman melalui *Gosend* atau mengambil langsung ke kantor Disdukcapil.

Daftar Pustaka

- Aribowo, Handy., & Wirapraja, Alexander. (2018). Strategi Inovasi dalam Rangka Menjaga Keberlangsungan Bisnis dalam Menghadapi Era Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity (VUCA). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan, (JIMAT)*, 9(1). <http://jurnal.stietotalwin.ac.id/index.php/jimat/article/view/153>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A.Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2). <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Napitupulu, Darmawan., Lubis, M. R., Revida, Erika., & dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nugraha, Joko Tri. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1). <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>
- Nugroho, Riski Wahyu., & dkk. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan untuk Startup Bisnis Café Online pada Café di Daerah Caruban Jawa Timur Berbasis Web. *Jsika*, 7(6). <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/2722>
- Nurdin, Andi H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) melalui Penerapan E-Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(17). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/451/273>
- Hutagalung, Simon. Sumanjoyo., & Hermawan, Dedy. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sukmadi. (2016). *Inovasi dan Kewirausahaan: Edisi Paradigma Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora Utama Press
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Wati, Embun Fajar. (2018). Aplikasi Sistem Layanan Pesan Antar Makanan Berbasis Android pada Kedai Ayam Remuk Tangerang. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 2(2). <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar>