

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**

Desi Puspitasari, Fajar Apriani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Pengarang : Desi Puspitasari

NIM : 1602015015

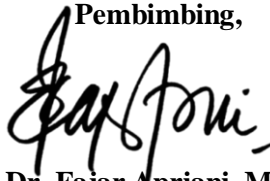
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 14 November 2023

Pembimbing,



Dr. Fajar Apriani, M.Si.
NIP 19830414 2 00501 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	
Volume : 12	
Nomor : 2	
Tahun : 2024	
Halaman : 291-303	

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Desi Puspitasari ¹, Fajar Apriani ²

Abstrak

Tujuan daripada penelitian ini yakni agar mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sehingga penelitian tersebut dapat memberikan kepuasan pelayanan secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung, wawancara terhadap informan, dan dokumentasi. Fokus kajian dalam penelitian ini yaitu mengacu pada indikator-indikator inovasi pelayanan publik yaitu memiliki ciri khusus atau kekhasan pada inovasi, mempunyai unsur kebarua, merupakan suatu program yang terencana, dan inovasi merupakan suatu tujuan yang tepat dan jelas. Teknik yang digunakan dalam analisis data interactive. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapan inovasi tersebut banyak mengalami pembaruan dalam pelayanan inovasi Hal ini dapat dibuktikan dari upaya Disdukcapil yang terus melakukan pengembangan inovasi, mulai dari inovasi Laskar, Si Pahit, Lasminit, sampai pada inovasi terbaru Pak Dola Kadis dan Wadai Balapis manis. Namun dalam penerapan inovasi tersebut masih mengalami hambatan seperti pengetahuan masyarakat akan pelayanan online sangat rendah dan sebagian dari mereka kurang familiar dengan bentuk pelayanan secara online dan juga kurangnya sosialisasi tentang pelayanan online kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung.

Kata Kunci : *Administrasi Kependudukan, Kekhasan Inovasi, Si Pahit.*

Pendahuluan

Pemerintah sangat berupaya buat membentuk suatu penemuan pelayanan yg bertujuan supaya dapat memangkas alur birokrasi yang Panjang serta berbelit sehingga menggunakan adanya pengembangan penemuan inovasi pelayanan tersebut diperlukan bisa menyampaikan kepuasan dan bisa memudahkan masyarakat dalam pelayanan yang diinginkan. Suatu penemuan juga juga harus memiliki manfaat dan nilai tambah itu sendiri dimana dalam inovasi tadi harus

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dpuspitasary18@gmail.com

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

menempel pada unsur keterbaruan. Dalam merespon kecepatan kebutuhan akan pelayanan publik serta membentuk penemuan inovasi pada dalam pengelolaan birokrasi, maka pemerintah membutuhkan daya dukung infrastruktur administrasi publik dan aparatur sumber daya manusia yang prima, tetapi birokrasi yang ada pada Indonesia ini masih sangat sulit bergerak serta berkembang dikarenakan kurangnya kreatifnya aparatur negara dalam menciptakan inovasi kebijakan publik. Kesulitan tersebut dikarenakan adanya faktor regulasi sehingga inovasi ini ditakutkan jika diperkenalkan, maka akan sebagai sebuah temuan yg menyimpang serta pula pelayhgunaan wewenang.

Tujuan dengan diadakannya inovasi pelayanan yaitu diharapkan birokrasi dapat bisa mengganti cara yang lama dalam melayani publik yang terkesan sangat lamban serta berbelit dan juga jangka waktu yang lama. Inovasi pelayanan publik dapat disebut berguna jika penemuan tersebut adalah sebuah pelaksanaan dari sebuah progress produk pelayanan serta metode pelayanan yang baru dengan hasil yang nyata berbentuk efisien, efektif, dan juga hasil yang berkualitas. Menurut Farida (2012:23) aparat pemerintah menjadi abadinya rakyat harus memiliki tanggung jawab untuk melakukan tugasnya yaitu adalah melaksanakan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik beranggapan akan menjadi suatu solusi dalam memajukan kualitas pelayanan publik yang sesuai keadaan dan keinginan masyarakat. Penemuan ini juga digunakan untuk sebuah tuntutan, serta berbagai macam prinsip *governance* yang dianut untuk menata komunitas publik bekerja dengan tinggi. Pemerintah harus lebih *intens* serta *sensitive* dan tanggap dalam menghadapi era digital ini dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi. Tujuan dengan kemajuan teknologi tersebut yaitu agar tidak semakin tertinggal jauh dengan perkembangan jaman seiring dengan berjalannya waktu, maka yang dapat dilakukan pemerintah dalam menyikapi hal tersebut yakni dengan melakukan praktik-praktik pelayanan dengan menggunakan inovasi pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan kepada publik dimana Disdukcapil melaksanakan urusan pemerintahan daerah pada bidang administrasi kependudukan berdasarkan tugas pembantuan serta otonomi daerah. Urusan itu diantaranya membuat E-KTP, kartu keluarga, akte pencatatan sipil (akte kelahiran dan akte kematian) dan surat keterangan pindah. Kemudian Disdukcapil Kota Samarinda mengembangkan penemuan baru pelayanan yaitu dimulai dari inovasi Laskar (Layanan Satu Hari Kelar) sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Sipil Kota Samarinda pada “Nomor: 470/410.a/100.16 memutuskan program pelayanan inovasi Laskar yang bertajuk *two in one* and *three in one* ini yaitu memungkinkan masyarakat bisa mendapatkan dua sampai tiga layanan dokumen administrasi kependudukan sekaligus”. Maksud pelayanan tersebut yaitu jika mengurus akta kelahiran, maka akan langsung diterbitkan Kartu Keluarga (KK) serta Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk mewujudkan

sebuah pelayanan yang prima agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik serta sadar akan administrasi pelayanan publik, Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan banyak pengembangan inovasi pelayanan sejak tahun 2019 yaitu Laskar yang kemudian Laskar tersebut mulai melakukan pengembangan sejak Januari 2020 menjadi Si Pahit (Sistim Pelayanan Hitungan Menit) yang tujuannya yakni untuk mewujudkan pelayanan yang *go digital* tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Namun, dalam pelaksanaan program tersebut dalam observasi peneliti di awal penelitian, masih adanya ditemukan permasalahan.

Pada penelitian tersebut, pihak Disdukcapil mengatakan pelayanan dalam hal pengurusan berkas seperti Akta, KK, dan KTP dapat dikerjakan dalam waktu sehari, namun nyatanya dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengurusnya. Dalam pelayanan *online* pun masyarakat lebih memilih mengurus berkas secara langsung daripada menggunakan *website* yang disediakan Disdukcapil dikarenakan terlalu rumit dimana sebagian masyarakat tidak paham cara memasukan berkas secara online melalui *website*. Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas, maka permasalahan yang diangkat dan dirumuskan oleh pengarang kedalam penelitian yakni untuk melihat penerapan penemuan baru pelayanan administrasi kependudukan serta apa saja bentuk perubahan layanan administrasi kependudukan dalam rangka inovasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 butir 1 yaitu Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik yaitu disebutkan bahwa “suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sinambela dkk dalam Mulyadi (2016:39) juga menyebutkan pelayanan publik yaitu adalah sebuah rangkaian yang dilakukan oleh birokrasi terhadap masyarakat yang mempunyai kegiatan yang menghasilkan dalam suatu kelompok, dan menawarkan kepuasan yang hasil dari itu tidak terlalu melekat dengan suatu produk baik berbentuk fisik.

Fungsi Pemerintah pada pelayanan publik sangat eksploratif. Leach & Davis dalam Mulyadi (2016:41) berkata bahwa ada 3 fungsi pelayanan yaitu yg pertama *public protection functions* adalah pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan paling dasar dimana buat merespon sesuatu insiden yang sangat *urgent*. Pada hal ini pelayann yang diberikan yaitu untuk menjaga masyarakat contohnya seperti perlindungan yang diberikan sang polisi untu memantau keamanan rakyat. Kedua *strategic infrastructure funcions personal*, pelayanan ini berkaitan dengan infrasstruktur yakni bentuk pelayanan kendaraan, pelayanan air serta pelayanan yang bisa meningkatkan ekonmi. Ketiga, *local environmental functinos*, pelayan ini yakni buat pemenuhan kebutuhan individu dalam sebuah kelompok masyarakat, bentuk pelayanannya yaitu sosial, pendidikan, perumahan, dan taman.

Menurut Ibrahim pada Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk jasa , manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Zeithmal pada Dwiyanto (2008:145) mengatakan pelayanan publik menggunakan beberapa indikator yaitu:

- a. *Tangibles*, yakni mencangkup fasilitas fisik antara lain alat alat pagawai serta fasilitas komunikasi yang sudah disediakan oelh para pengadaan pelayanan.
- b. *Reliability*, yakni kebiasan pemerintah buat menyelenggarakan suatu pelayanan yg dijanjikan secara seksama.
- c. *Responsiveness*, yakni keikhlasan buat membantu para pemakai layanan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- d. *Assurance*, yakni pengetahuan, kesopaan, dan kemampuan berasal dari petugas penyedia pelayann pada memberikan agama kepada publik.
- e. *Empathy*, yaitu kemampuan buat memberikan *attention* lebih kepada pemakai layanan secara individual.

Pada mutu pelayaann publk sangat bergantung kepada 2 aspek antara lain pemerintah menjadi aspek internal kelompok birokrasi tentang bagaimana cara penyedia layann yang disuguhkan tersebut kemudian lalu bisa dirasakan kegunaannya oelh sebagian rakyat yang menggunakan layanan publk tersebut. Jika kedua belah pihak tersebut dapat berjalan dengan semestinya dan berkesinmbungan, maka keberhasilan dari pada proses dari pelayanan publik itu akan menjadi lebih baik.

Inovasi Pelayanan

Keberagaman dalam hal pelayanan publik sangat mendorong terciptanya sebuah pelayann publik yang amat inovatif. Penemuan inovsi layanan publik tersebut menjadi sebuah hal yang bisa diwujudkan dengan memberikan pelayanan pada rakyat. Rogers pada Suwarno (2008:9) mengatakan inovasi merupakan sesuatu gagasan, praktek, serta objek yg masih baru oelh individu pada adopsi lainnya. Farida (2012:23-24) juga mengatakan inovasi ini juga dapat digunakan sebagai suatu tuntutan yang bersifat akuntabilitas, transparan, dan padanya

memuat prinsip *good governance* yang dimana pemerintah harus bekerja lebih baik lagi. Penemuan dalam birokrasi diadakan agar mencapai tujuan tertentu dan dapat memecahkan sebuah permasalahan tertentu. Menurut Ancok dalam Mulyadi (2016:70) mengemukakan ada 8 jenis penemuan inovasi yaitu:

1. Inovasi proses, yakni mempercepat proses dalam pembuatan produk serta memberikan layanan yang mencakup efisiensi biaya, waktu dan tenaga kerja yang bisa didapat dengan memperbaiki proses kerja yang terus menerus.
2. Inovasi metode, yakni penerapan penemuan tersebut dalam dunia Pendidikan bisa dilaksanakan pada metode pengajaran.
3. Inovasi struktur organisasi, yaitu sekumpulan orang dapat berinteraksi dari satu unit ke unit lain dengan membuat batas organisasi yang fleksibel dan tidak kaku, dan dapat berbagi berbagai pengetahuan untuk menciptakan pengetahuan baru sebagai dasar sebuah inovasi.
4. Inovasi pada hubungan bisnis yang kemarin mengabaikan peran dari customer serta pemasok menjadikan biaya bisnis jadi lebih mahal, akibatnya laba perusahaan akan berkurang, namun adanya inovasi ini, dapat memperbaiki dan menguntungkan kerjasama pihak luar dengan perusahaan.
5. Inovasi strategi, yakni merubah orientasi bisnis dengan suatu sistem yang dapat melindungi produk dalam negeri dari suatu negara dengan menjadi anggota kelompok pasar bebas merupakan contoh strategi yaitu berorientasi keluar.
6. Inovasi pola pikir (mindset), yakni inovasi bisa jadi sebuah alat untuk merubah pikiran seseorang. Pola pikir tersebut menentukan suatu penemuan akan bertindak apa dan akan mengambil langkah apa dalam menghadapi sesuatu permasalahan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi.
7. Inovasi produk, yakni para penikmat produk menginginkan produk yang multiguna, jadi upaya yang bisa dilakukan penyedia usaha pada pengembangan produknya yaitu dengan menciptakan atau memperbaiki produk sesuai dengan permintaan konsumen tersebut sehingga dapat dilihat kualitasnya.
8. Inovasi pelayanan, yakni pelayanan merupakan sebuah bagian yang sangat urgent dari pemasaran sebuah produk jasa.

Dalam mengembangkan inovasi pada pelayanan publik, semangat kompetitif menumbuhkan proses kreativitas oleh birokrasi pemerintah sehingga bisa membentuk penemuan inovasi baru dalam pemerintahan lain. Robbins dan Coulter (2015:41) mengatakan bahwa inovasi mempunyai 4 indikator yang dapat diukur yakni:

1. Memiliki kekhasan dan khusus apabila inovasi tersebut termuat dalam ide, program, tatanan, serta sistem sehingga mempunyai ciri khas yang memungkinkan bisa dapat hasil yang diinginkan.

2. Memiliki unsur kebaruan, yaitu inovasi tersebut adalah sesuatu karya serta pemikiran yang alami mempunyai kadar orisinalitas dan belum ada diadopsi inovasi sebelumnya.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana. Sebuah penemuan biasanya di lakukan dengan progress yang tidak terburu-buru tapi inovasi tersebut sudah siap dengan matang yang memiliki program yg jelas. Penemuan tersebut biasanya untuk pengembangan objek tertentu atau merupakn perkembangan inovasi sbelumnya.
4. Inovasi yang dilaksanakan harus sangat mempunyai tujuan yang teralisasi secara tepat dan jelas sehingga bisa mencapai arah yang diharapkan dari tujuan tersebut.

Sebagaimana yang sudah dikemukakan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa suatu penemuan inovsi adalah cara yang baru buat menggantikan bentuk pelayanan cara yang lama dengan mengembangkan produk yang sudah ada. Namun demikian, penemuan ini mempunyai dimensi geofisik yang memungkinkan baru pada satu tempat, tetapi boleh jadi adalah suatu yang lama dan biasa terjadi ditempat lain.

Definisi Konsepsional

Adapun defiinsi konsepsional dalam karya ilmiah skripsi tersebut yaitu merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu pengaplikasian dalam penerapan penemuan yang diterapkan secara matang serta sistematis dengan menggunakan melakukan penerapa pelayanan adminisrasi secara inovatif yang ditujukan pada rakyat baik secara langsung maupun tidak pribadi serta bisa memudahkan warga dalam hal pengurusan dokumen kependudukan.

Metode Penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah skripsi ini, penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penulis berusaha buat menjelaskan secara sistematis, factual, dan akurasi mengenai fakta-fakta pada kejadian yang ada mengenai penerapan inovasi pelayanan admnstrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan fokus penelitian berdasarkan aspek ciri-ciri inovasi yaitu:

1. Memiliki kekhasan dan khusus, memiliki nilai kebaruan, merupakan suatu program yang berencana dan inovasi mempunyai tujuan yang jelas dan tepat sasaran.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Samarinda.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer peneliti yaitu Key-informan Kabid Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Samarinda dan informan peneliti yaitu diantaranya Kabid Pemanfaatan data dan inovasi

pelayanan, staf bagian penerimaan pelayanan, dan masyarakat yang sedang mengurus pelayanan administrasi kependudukan baik secara langsung maupun secara online pada Disdukcapil Kota Samarinda. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yakni data diperoleh dari laporan atau catatan yang berkaitan dengan masalah yang tengah diteliti seputar penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data terdapat tiga tahap yakni dengan wawancara mendalam, dokumentasi serta observasi. Model analisis data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini ialah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut telah mengalami banyak perubahan dalam bentuk pelayanan. Mulai dari pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari yang bisa mendapat 2 sampai 3 produk pelayanan sekaligus seperti inovasi Laskar, kemudian mulai berkembang inovasi Si Pahit yaitu pelayanan *online* dimana masyarakat dapat mengakses dan mengurus berkas administrasi kependudukan secara *online* yaitu melalui *website* yang telah di sediakan oleh pihak Disdukcapil atau pelayanan melalui *whatsapp*. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba merangkum beberapa indikator dari inovasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2015:41) yang memiliki empat ciri inovasi yaitu: memiliki kekhasan dan khusus, memiliki nilai yg baru, program inovasi yang sudah terencana, dan inovasi memiliki tujuan yang tepat dan jelas. Berikut penjelasannya yang dirangkum oleh peneliti.

1. Memiliki ciri Khusus

Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini menurut hasil penelitian diketahui bahwa ciri khusus yang dimiliki inovasi yang ada di Disdukcapil ini yaitu terletak pada pemaknaan Inovasi itu sendiri. Laskar dan Si Pahit memiliki ciri khusus yang berbeda diantara keduanya, Berikut merupakan perbandingan ciri khusus yang dimiliki Laskar dan Si Pahit.

Tabel 1 Perbandingan Inovasi Laskar dan Si Pahit

Inovasi	Kelebihan	Kekurangan
Laskar	Mengurus berkas administrasi kependudukan bisa mendapatkan 2-3 produk sekaligus dalam satu hari kepengurusan	Kendala jaringan dari pihak Disdukcapil, terbatasnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan komputer, pelayanan tidak dapat ditunggu, dan pelayanan hanya dilakukan secara offline

Si Pahit	Pelayanan hitungan menit ini dapat selesai dengan cepat kurang lebih 15 menit dan masyarakat dapat memilih bisa mengurus secara langsung atau secara online. dalam pengantaran dokumen secara online, Disdukcapil juga membuat inovasi yang disebut juga Pak Dola Kadis.	Sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan secara <i>offline</i> daripada secara online dikarenakan masyarakat tidak terlalu mengerti tentang mekanisme pelayanan <i>online</i>
----------	--	--

Sumber: diolah oleh peneliti (2023)

Salah satu yang membuat inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki kekhasan yakni terletak pada inovasi yang terbaru yang telah dibuat yakni inovasi Pak Dola Kadis dimana inovasi tersebut bekerja sama dengan penyandang disabilitas. Kerjasama ini dalam hal pengantaran dokumen, yang biasanya bekerjasama dengan aplikasi ojek online, pihak Disdukcapil Kota Samarinda memilih untuk bekerjasama dengan penyandang disabilitas. Dalam penerapan inovasi pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Samarinda sejauh ini terbilang khas karena mereka memberdayakan kelompok disabilitas sebagai tenaga jasa pengantar dokumen administrasi kependudukan kepada warga yang bekerjasama dengan Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kota Samarinda. Disdukcapil juga mengembangkan inovasi yang bernama Wadai Belapis Manis dimana inovasi tersebut merupakan sebuah wadah layanan yang disediakan oleh Disdukcapil untuk kelurahan yang ada di Samarinda yang dapat menghubungkan data administrasi kependudukan pada tiap tiap kelurahan di Samarinda.

2. Memiliki Unsur Kebaruan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terus memodifikasi inovasi yang ada baik itu memperbaiki inovasi yang sudah ada sejak lama maupun inovasi yang baru untuk memwujudkan pelayanan menuju era *go digital*. Hal ini dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2015:41) inovasi harus mempunyai nilai kebaruan yakni penemuan tersebut itu merupakan sebuah karya dan sebuah pikiran baru yang mempunyai ketentuan orisinalitas sehingga inovasi tersebut belum pernah ada yang membuatnya. Oleh karena itu, inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sejauh ini banyak mengalami perubahan serta pembaharuan. Seperti inovasi Laskar yang dikembangkan menjadi Si Pahit kemudian mengalami perubahan pelayanan melalui online. Inovasi Laskar dan Si Pahit dalam unsur kebaruan mengadopsi model pelayanan yang telah ada sebelumnya. Laskar dengan produk yang dihasilkan yaitu 2 in 1, sedangkan Si Pahit dengan sistem pelayanannya yang berbasis *online* dengan *one day service*. Setelah memodifikasi inovasi inovasi tersebut kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

membuat suatu inovasi yang berbeda dari inovasi yang lain yaitu inovasi pengantaran dokumen dengan menggunakan jasa para penyandang disabilitas yang berada pada naungan PPDI di Kota Samarinda. Ini menunjukkan bahwa inovasi yang ada pada Dinas Kependudukan Kota Samarinda ini memiliki indikator-indikator inovasi yaitu memiliki unsur kebaruan karena inovasi tersebut terus mengalami pembaharuan.

3. Inovasi Merupakan Program yang Terencana

Inovasi pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam merencanakan program inovasi tersebut memuat karakteristik tersebut. Hal ini didukung dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Nomor: 470/410.a/100.16 tentang penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Layanan Satu Hari Kelar (LASKAR) *two in one* dan *three in one*. Dalam putusan tersebut program pelayanan ini diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan dokumen kepada masyarakat yang lebih cepat, tepat dan efektif serta berguna bagi pengembangan inovasi selanjutnya. Inovasi-inovasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengalami pembaharuan dari tahun ke tahun secara signifikan. Perubahan-perubahan yang dilakukan terhadap inovasi yang ada memberikan dampak yang positif bagi sebagian masyarakat terutama dalam perubahan layanan yang semula bisa menjadi 2-3 hari pengurusan bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari sehari dan dapat diurus secara online. Perencanaan program tersebut tujuannya yakni selain karena ingin memenuhi kepuasan pelayanan, dengan adanya inovasi yang telah direncanakan tersebut dapat meringankan pekerjaan yang menumpuk bagi pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

4. Memiliki Tujuan yang Jelas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan hal dasar yang penting untuk melindungi dan menjamin hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik. Oleh sebab itu untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka inovasi pelayanan publik sangat diperlukan sehingga dengan memasukan praktik inovasi ke dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat mewujudkan pelayanan prima yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam hal penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki tujuan yang sangat jelas. Inovasi-inovasi yang ada seperti Laskar, Si Pahit, Pak Dola Kadis, tujuannya yakni tujuannya agar masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan dan juga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administrasi kependudukan dimana pun dan kapanpun. Namun beberapa inovasi-inovasi yang bervariasi tersebut ternyata tidak sepenuhnya masyarakat mengetahui dan menggunakan fasilitas pelayanan tersebut yang disediakan dengan mudah. Menurut observasi

penulis berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini, mereka tidak tahu mengenai pelayanan *online* dan menurut sebagian pengunjung, pelayanan *online* justru lebih rumit urusannya karena sebagian masyarakat kurang familiar dan tidak biasa mengurus berkas secara *online* dikarenakan harus mengupload dokumen dan mengubahnya ke dalam bentuk pdf dahulu, lalu setelahnya berkas dapat diproses dengan cepat jika berkas telah lengkap.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Kota Samarinda.

Adapun faktor pendukung dalam melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini didukung oleh SDM yang kompeten dimana dalam pengembangan pegawainya sudah diadakannya pelatihan internal khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yang sedang berjalan saat ini yaitu Si Pahit, serta perangkat komputer yang canggih dan memadai. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat.

Masyarakat masih belum terlalu familiar dengan pelayanan berbasis online ini, dalam hasil wawancara peneliti diketahui bahwa kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan, masyarakat lebih memilih mengurus berkas secara langsung di kantor Disdukcapil Kota Samarinda daripada mengurus secara *online* dikarenakan masyarakat masih belum memahami bagaimana alur pelayanan terutama *online*. Menurut masyarakat urusan *online* jauh lebih rumit daripada datang langsung karena masyarakat belum terlalu paham dengan urusan teknologi informasi. sehingga hal tersebut menghambat yang tadinya berkas dapat selesai, karna *upload* berkas yang tidak sesuai atau tidak jelas menjadi urusan yang Panjang. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dalam menyampaikan alur pelayanan *online* kepada masyarakat yang sangat awam serta tidak familiar terhadap pelayanan melalui *website* yang disediakan.

2. Gangguan pada Jaringan.

Dalam hal ini, terkadang Disdukcapil juga terhambat pada jaringan terutama bagi staf bagian penerimaan berkas *online* dan dengan adanya gangguan jaringan tersebut penyelesaian berkas administrasi kependudukan bisa sampai 2-5 hari. Sehingga dalam memaksimalkan pelayanan selesai dalam 1 hari dengan pelayanan *online* pun tidak teralisasi dengan baik. Namun hal tersebut jarang terjadi, dan biasanya jaringan pada masyarakat. Sehingga masyarakat lebih memilih mengurus berkas secara langsung karena langsung dilayani.

3. Kurangnya Cadangan Printer.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah harus memfasilitasi sarana serta prasarana penunjang dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Seperti yang telah dikatakana oleh *Key informan* peneliti, perangkat komputer telah didukung dengan hardware dan software yang

canggih, Namun dalam pelaksanaan inovasi berbasis online ini, faktor penghambat yaitu dalam hal ini kurangnya *hardware* seperti printer khusus untuk mencetak E-KTP.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Samarinda, dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan ciri-ciri inovasi pelayanan publik:
 - a. Memiliki ciri khusus yaitu, inovasi pelayanan administrasi kependudukan memuat ciri-ciri inovasi diantaranya memiliki ciri khusus dari aspek pengembangan ide, maupun sistem pelayanannya. Salah satu yang membuat inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki kekhasan yakni terletak pada inovasi yang terbaru yang telah dibuat yakni inovasi Pak Dola Kadis dimana inovasi tersebut bekerja sama dengan penyandang disabilitas.
 - b. Memiliki unsur kebaruan, dimana inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sejauh ini banyak mengalami perubahan serta pembaharuan. Seperti inovasi Laskar yang dikembangkan menjadi Si Pahit kemudian mengalami perubahan pelayanan melalui online. Inovasi Laskar dan Si Pahit dalam unsur kebaruan mengadopsi model pelayanan yang telah ada sebelumnya. Laskar dengan produk yang dihasilkannya yaitu 2 in 1, sedangkan Si Pahit dengan sistem pelayanannya yang berbasis *online* dengan *one day service*.
 - c. Merupakan program yang terencana, yaitu inovasi-inovasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengalami pembaharuan dari tahun ke tahun secara signifikan. Perubahan-perubahan yang dilakukan terhadap inovasi yang ada memberikan dampak yang positif bagi sebagian masyarakat terutama dalam perubahan layanan yang semula bisa menjadi 2-3 hari pengurusan bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari sehari dan dapat diurus secara *online*.
 - d. Memiliki tujuan yang jelas, dalam hal implementasi pada penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki tujuan yang sangat jelas. Inovasi-inovasi yang ada seperti Laskar, Si Pahit, Pak Dola Kadis, tujuannya yakni tujuannya agar masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan dan juga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administrasi kependudukan dimana pun dan kapanpun.

2. Perubahan layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yaitu semula dari inovasi Laskar yang pelayanan tersebut dapat diselesaikan dalam satu hari, sekarang berubah menjadi pelayanan Si Pahit, yang dimana pelayanannya dapat ditunggu selama beberapa menit dan pelayanan tersebut juga dapat diurus secara *online*. Namun dalam perubahan layanan tersebut mengalami hambatan terutama pada pelayanan *online*. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang alur pelayanan *online* dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan *online* sangat rendah dan sebagian dari mereka kurang familiar pelayanan berbasis teknologi seperti pelayanan melalui *website* membuat masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung.

Saran

Dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih ditemukannya Kendala yang dihadapi. Oleh karena itu beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda harus lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai alur pelayanan online melalui *Website* dan aplikasi *Whatsapp* agar masyarakat mengetahui keunggulan dari inovasi pelayanan tersebut. Dalam hal ini, sosialisasi mengenai alur pelayanan tidak hanya dilakukan dikecamatan saja tetapi juga dilakukan pada disetiap kelurahan. Sosialisasi juga dapat dilakukan pada media seperti penyiaran radio, pengenalan inovasi Si pahit melalui koran, dan juga dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial seperti *facebook*.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu menambahkan lagi perangkat pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu cadangan printer untuk mencetak KTP agar pelayanan dalam pengurusan KTP dapat berjalan secara efektif serta efisien.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu melakukan evaluasi program inovasi secara berkala. Tujuannya yaitu agar dapat memastikan apakah program inovasi pelayanan tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Farida, Jasfar. 2012. *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Sipil Kota Samarinda Nomor: 470/410.a/100.16 tentang Inovasi Laskar (Layanan Satu Hari Kelar).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Pelayanan Publik.

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana,J, 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Mulyadi, Dedy. Hendrikus T Gedeona., dan Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet.
- Stephen P Robbins, Mary Coulter. 2015. *Manajemen Edisi 10 Jilid 1*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta, STIA-LAN Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.