

INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BULELENG

Oleh: I Nyoman Sukraaliawan¹ dan Putu Agustana²

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan tuntutan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima yang merupakan harapan bagi setiap masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang prima, sangat diperlukan inovasi pelayanan publik untuk memberikan akses yang lebih luas serta menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ragam inovasi pelayanan publik serta kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan untuk memperoleh data primer dan juga melalui metode observasi serta studi dokumen. Selanjutnya dilakukan pengolahan data serta analisis data. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, sehingga diperoleh suatu kesimpulan.

Adapun simpulan dari penelitian ini adalah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dalam pelayanan publik, maka Disdukcapil Kabupaten Buleleng melakukan inovasi pelayanan publik secara *online* dan *offline*. Secara *online* inovasi pelayanan dilakukan melalui pengadaptasian perkembangan teknologi yang semakin maju dalam bentuk inovasi layanan Layon Sari Kecapil, Aku Online dan Digital ID. Inovasi pelayanan *online* baik melalui website maupun aplikasi mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan murah. Pada Inovasi pelayanan *offline* terdapat inovasi Simelik dan Sidakep, kedua inovasi pelayanan ini dilakukan dengan jemput bola langsung ke desa dan kerumah penduduk.

Pada penelitian ini disarankan agar Disdukcapil Kabupaten Buleleng terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan jangkauan penyebaran informasi melalui sosialisasi ke masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Catatan Sipil.

¹ Staf Pengajar UNIPAS email. sukraaliawanyahoo.com@gmail.com

² Staf Pengajar UNIPAS email. putu.agustana@unipas.ac.id

1. Pendahuluan

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan perkembangan tuntutan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima yang merupakan harapan bagi setiap masyarakat. Dalam pelayanan publik, masyarakat masih sering ditempatkan pada posisi sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Untuk mengembalikan pada posisi yang sesungguhnya dimana masyarakat sebagai pihak “dilayani” dan aparatur pemerintah sebagai pihak yang “melayani” maka diperlukan reformasi pelayanan publik (Hisbani, Karim dan Malik, 2015).

Sejak tahun 2014 ditetapkan sebagai tahun inovasi pelayanan publik untuk memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah sebagai upaya pelaksanaan reformasi birokrasi. Dalam hal ini inovasi menjadi cara baru bagi pemerintah menghadapi permasalahan publik yang semakin kompleks (Sholeh, 2022 : 284). Inovasi dapat dipahami sebagai perubahan perilaku, yang berkaitan erat dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Rogers (Hamirul dan Pratiwi, 2020 :4) menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objeknya yang dianggap baru oleh individu oleh satu unit adopsi lainnya. Prioritas tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik adalah pada upaya mendekatkan diri, dan menciptakan kemudahan dalam pelayanan (Dahlia dan Frinaldi, 2020 : 242).

Seiring dengan kebutuhan dan tuntutan akan inovasi pelayanan publik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik pada tingkat pemerintah kabupaten, di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, semestinya juga melakukan inovasi dalam pelayanannya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang

diperoleh dari informan melalui wawancara. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Kabid Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Buleleng, Masyarakat/penduduk yang sedang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis serta foster, gambar yang mendukung penelitian. Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan dalam menganalisis data digunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Saat ini Disdukcapil Kabupaten Buleleng, sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjalankan tugas dan fungsi dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terus berinovasi dalam memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat dideskripsikan bentuk inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang terdiri dari Inovasi pelayanan berbasis *online* dan inovasi pelayanan yang berbasis *offline*, dengan tajuk pelayanan masing-masing sebagai mana peneliti uraikan pada pembahasan di sini.

3.1. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis online

Pada prinsipnya pola inovasi pelayanan online dilakukan melalui pengadaptasian kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan konsepsi pemerintahan digital atau yang dikenal dengan *e-Government* yang berkembang seiring hadirnya *Information and Communication Technology (ICT)*. *E-governance* secara sederhana menurut Budhiraja (Katharina,2020) Pada inovasi pelayanan *online* Disdukcapil Kabupaten Buleleng, di dalamnya terdapat beberapa jenis layanan seperti Layon Sari Kecapil; AKU Online dan Digital ID.

3.1.1 Layon Sari Kecapil

Pelayanan *online* administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang disingkat dengan **Layon Sari Kecapil** adalah salah satu inovasi pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng dengan mempergunakan *website*, yang dapat diakses pada alamat <https://layonsarikecapil.bulelengkab.go.id>. yang bersinergi dengan Diskominfosanti Buleleng selaku pengelola *website*. Inovasi pelayanan ini dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan lebih-lebih pada saat pandemi covid-19. Sebelumnya masyarakat membutuhkan waktu berminggu-minggu dalam mengurus dokumen kependudukan ataupun pencatatan sipilnya, namun dengan inovasi pelayanan ini, sekarang urusan bisa diselesaikan dalam sehari. Artinya inovasi layanan Layon Sari Kecapil dapat memberikan pelayanan secara lebih cepat dari sisi waktu, sehingga hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang sederhana dan tepat waktu. Kesederhanaan dimaksudkan sebagai prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiansyah,2018) dan juga hal ini pengejawantahan dari visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam pelayanan publik.

Memperhatikan prosedur pelayanan Layon Sari Kecapil, dimana berkas-berkas persyaratan pengajuan dokumen Adminduk dapat diajukan oleh pemohon melalui email, dan kemudian jika dokumen adminduk sudah selesai akan disampaikan ke pemohon lewat email dan pemohon bisa melakukan pencetakan dokumen secara mandiri (kecuali KTP el dan KIA). Artinya, inovasi pelayanan Layon Sari Kecapil, dapat melakukan perubahan dalam cara perusahaan atau organisasi menghasilkan suatu produk atau jasa dengan teknologi modern yang membuat prosesnya tidak memakan waktu dan biaya yang besar. Dalam hubungan ini, menurut Najib dan Kiminami (2011), menyebut sebagai teknik dan proses baru yang diikut sertakan kedalam proses operasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk menurunkan biaya produksi serta pengiriman. Atau, sebagai inovasi yang mengacu pada aplikasi baru pengetahuan, gagasan, metode dan ketrampilan yang dapat memanfaatkan daya saing organisasi. (Un.CA & Asakawa,2015).

3.1.2 Administrasi Kependudukan Online (*Aku Online*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng juga melakukan terobosan baru dengan menciptakan sebuah aplikasi Administrasi Kependudukan Online (*Aku Online*) dengan menyediakan 27 layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi pelayanan *Aku Online* merupakan aplikasi yang dapat diunduh pada Google Playstore. Apa bila aplikasi sudah terinstal pada handphone, maka langkah selanjutnya, pemohon melakukan pendaftaran akun. Dari akun yang sudah didaftarkan tersebut maka pemohon bisa melakukan login dan memilih jenis layanan yang ingin dimohon. Pemohon selanjutnya dapat mengupload berkas persyaratan yang diperlukan dalam penerbitan dokumen. Kemudian pemohon memasukkan email yang aktif dan kemudian mengirimkan permohonan melalui email tersebut. Apa bila dokumen pemohon sudah selesai akan dikirim langsung kepada pemohon melalui email kecuali KTP atau KIA yang masih harus diambil ke Disdukcapil atau di Kantor Camat, Desa/Kelurahan.

Aplikasi *Aku Online*, sebagai pengadaptasian perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini, di dukung oleh perkembangan teknologi digital saat ini, karena hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas dari gawai, *handphone* atau penggunaan komputer untuk bekerja dan berkomunikasi sehingga hal ini juga dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam memberi dan menerima layanan publik oleh lembaga pemerintah. Oleh karena demikian, inovasi pelayanan *Adminduk Aku Online* pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah sejalan dengan pengembangan *e-Government*, yang mencakup 4 tahapan yakni : Tahap 1 yaitu tahap persiapan, meliputi pembuatan situs informasi internal publik. Tahap 2 yaitu tahap pematangan, meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain. Tahap 3 yaitu Tahap Pematangan, meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Tahap 4 Pemanfaatan, meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *government to government (G2G)*, *government to business (G2B)* dan *government to citizen (G2C)*.

Dalam hubungan dengan tahapan-tahapan tersebut, menurut Yunita dan Aprianto (2018) menjelaskan dimana Tahap 1 disebut juga tahap *emerging*, merupakan level

terendah dalam e-Gov, yang ditandai dengan memiliki *website* tetapi informasi yang disediakan terbatas dan statis. Tahap 2 disebut juga tahap *enhanced*, yang ditandai dengan konten dan informasi yang disediakan dalam *website* selalu diperbaharui secara berkala. Tahap 3 disebut juga *interactive stage* dimana *website* sudah menyediakan fitur pengunduhan formulir, kontak resmi, dan memungkinkan *user* untuk melakukan interaksi dengan pemerintah melalui *website*, Sedangkan Tahap 4 disebut juga dengan *transaction stage* di mana *website* menyediakan fitur transaksi berupa pembayaran.

Di sini, pembuatan aplikasi Aku Online yang berkaitan dengan G2C dapat dimaknai sebagai upaya dalam mewujudkan filosofi dari e-Gov yaitu penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan mengoptimalkan teknologi informasi komunikasi untuk mendukung layanan data yang menjadi satu kesatuan terpadu sehingga lebih mudah, cepat terpercaya. Pada pemanfaatannya dalam hubungan dengan *government to Citizen (G2C)*.

3.1.3 Identitas Kependudukan Digital (Digital ID)

Identitas Kependudukan Digital atau Digital ID merupakan inovasi Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang penerapannya dilakukan secara bertahap. Untuk di Kabupaten Buleleng, pelaksanaan pendaftaran Identitas Kependudukan Digital ini, masih dalam tahap pengembangan dan saat ini sudah menyasar kalangan ASN dan Non – ASN dilingkup Pemkab Buleleng. Selanjutnya pelaksanaannya menyasar perangkat desa terlebih dahulu melalui bimbingan teknis (Bimtek) kepada operator Digital ID di desa sebelum ke masyarakat umum.

Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai pintar (Handphone Android) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas penduduk yang bersangkutan melalui prosedur yaitu :

1. Mengunduh aplikasi Identitas Digital di *Play Store*.
2. Melakukan registrasi dengan NIK, Email dan *Handphone*.
3. Melakukan *swafoto* di depan petugas untuk verifikasi wajah dan pindai QR code.
4. Melakukan verifikasi email untuk bisa login.

Selanjutnya pada aplikasi Digital ID (Identitas Kependudukan Digital) di dalamnya terdapat beberapa menu seperti :

1. Data keluarga.
2. Dokumen Kependudukan (Kartu Keluarga dan KTP).
3. Dokumen hasil integrasi NIK (NPWP, Sertifikat Vaksin dan yang lainnya).
4. QR Code E-KTP Digital.

Pada tampilan awal aplikasi Digital ID bagian atas terdapat foto, nama dan NIK pemilik akun. Apabila diklik akan muncul data pemilik akun, mulai dari tempat tanggal lahir, golongan darah, jenis kelamin, hingga alamat. Di bagian tengah terdapat 6 menu yaitu Data Keluarga, Dokumen, Tanda Tangan Elektronik, Pelayanan, Pemantauan Pelayanan, Histori Aktivitas, Ubah PIN/Kata Kunci, Lepas Perangkat, dan Keterangan.

Dalam menu Data Keluarga, akan muncul biodata anggota keluarga yang terdaftar pada Kartu Keluarga (KK). Pada menu Dokumen dibagi menjadi dua menu, yaitu Kependudukan dan Lainnya, dalam menu Kependudukan terdapat file KTP-el dan Kartu Keluarga secara digital. Sedangkan pada menu lainnya terdapat informasi history vaksin Covid-19, NPWP, informasi Kepemilikan Kendaraan, Informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional, serta Daftar Pemilih Tetap tahun 2024. Pada bagian bawah terdapat menu KTP Digital, Biodata, Pindai, dan Kunci. Dalam menu KTP Digital, akan muncul kode QR apabila ingin memberikan informasi diri kepada orang lain. Sedangkan pada menu pindai untuk melakukan pemindaian kode QR untuk melihat data diri orang lain yang dibagikan. Dalam segi keamanan, aplikasi Identitas Kependudukan Digital dilengkapi dengan fitur pencegahan tanggap layar, sehingga meminimalkan penyalahgunaan informasi.

Adapun manfaat dari Digital ID (Identitas Kependudukan Digital yaitu : 1) Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik/privat dalam bentuk digital. 2) Mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentifikasi untuk mencegah pemalsuan data. Sedangkan persyaratan yang harus dipenuhi terkait dengan Digital ID (Identitas Kependudukan Digital) ini adalah : 1) pemohon sudah wajib E-KTP atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman KTP-el; 2) memiliki ponsel yang *support* terhadap aplikasi dan dapat menggunakan teknologi. Jika masyarakat tidak memiliki ponsel, maka

pemerintah tetap menerbitkan E-KTP dalam bentuk fisik. Apa bila ponsel yang berisi aplikasi hilang, masyarakat dapat datang ke Disdukcapil untuk melakukan pendaftaran ulang keperangkat yang baru.

Pada pelayanan publik secara digital sebagaimana yang diterapkan pada inovasi pelayanan publik yang berbasis *online* pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng seperti layanan Layon Sari Kecapil, AKU Online dan Kependudukan Digital, adalah adopsi dari istilah pemerintahan elektronik (*e-Government*) yang di dalamnya juga melekat pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*) atau istilah lain yang digunakan seperti *e-Government Service; e-Service; digital service; e-Public service; atau web site chanel* (Lindgren dan Janson dalam Katharina,2020). Pada hakikatnya, inovasi pelayanan publik yang berbasis digital atau online, Disdukcapil Kabupaten Buleleng, merupakan perubahan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kinerja layanan dengan mempercepat sistem kerja layanan yang ada. Inovasi layanan adalah perubahan yang dilakukan perusahaan (baca: organisasi) untuk menjadi lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan pasar. Inovasi layanan tidak hanya melibatkan layanan baru namun juga teknologi baru, jaringan baru dan prosedur baru (Owano, Lucy Atieno, 2014). Penggunaan teknologi baru dalam pelayanan publik, adalah sejalan dengan hadirnya *Information and Communication Technology* (ICT) yang telah menghadirkan tata kelola pemerintahan secara elektronik pula yang disebut dengan *e-Governance*, yang secara sederhana diartikan sebagai memberikan warga negara pilihan terhadap kapan dan dimana mereka mengakses informasi dan pelayanan pemerintah (Budhiraja dalam Katharina,2020).

3.2. Inovasi Pelayanan Offline

Pelayanan *offline* Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Buleleng terdiri dari program Layanan SIMELIK (Siap Melayani Identitas Kependudukan) dan layanan SIDAKEP (Siap Datang Ke Rumah Penduduk).

3.2.1 Pelayanan SIMELIK

Untuk mendukung meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka Disdukcapil Kabupaten Buleleng melakukan inovasi program yang berbasis *offline*, melalui program layanan yang bertajuk SIMELIK (Siap Melayani Identitas Kependudukan). Pelayanan SIMELIK merupakan

bentuk pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dengan cara mendatangi langsung (jemput bola) ke desa-desa untuk tidak hanya melakukan perekaman dan pencetakan e-KTP, tetapi juga dilakukan pelayanan pembuatan biodata, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Sehubungan dengan pelayanan SIMELIK, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Buleleng, Gusti Ayu Sri Prayatni mengemukakan :

“melalui program layanan SIMELIK, masyarakat dapat dimudahkan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipilnya seperti pada pola layanan SIMELIK TRI DATU yaitu satu pelayanan mendapat 3 (tiga) dokumen dan SIMELIK 4 IN 1 yaitu dengan satu pelayanan mendapat 4 (empat) dokumen, dan juga SIMELIK *One Hour Service* yaitu pelayanan 1 (satu) jam selesai” (wawancara, 8 Desember 2022).

Melansir Koran Buleleng 23 Desember 2019, Putu Ayu Reika Nurhaeni yang pada saat itu menjabat Kepala Disdukcapil Kabupaten Buleleng mengemukakan :

“sebelumnya, untuk pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dilakukan perjenis dokumen kependudukan. Sekarang, dengan Tri Datu, masyarakat dapat mengurus dokumennya pada satu loket, tidak perlu lagi pindah loket, mereka akan mendapat kan semua dokumen yang dibutuhkan. Pola pelayanan ini merupakan penyederhanaan sistem pelayanan, dimana sistem ini mampu melayani warga yang mengurus tiga urusan dokumen kependudukan dalam satu loket.”

Apa yang dikemukakan oleh Putu Ayu Reika Nurhaeni seperti pada kutipan di atas, terkait dengan penyederhanaan sistem dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada satu loket tanpa berpindah ke loket lain adalah sesuai dengan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik. Tindakan tersebut juga sejalan dengan pemikiran *debirokratisasi* (Kartasapoetra,1989) yang memiliki makna mengubah atau menyesuaikan :

- a. Prosedur yang biasanya berliku-liku dan menyulitkan, yang umumnya melesukan keghairahan, dan kadang-kadang mematikan kreatifitas, menjadi prosedur yang tidak bertele-tele yang memberikan kemudahan-kemudahan, keghairahan, dan menimbulkan kreatifitas-kreatifitas baru.
- b. Prosedur birokrasi yang pada umumnya memerlukan pembiayaan tinggi (*high cost*), menjadi prosedur yang mantap dan singkat (wajar) ditempuh sehingga lebih meringankan dalam pembiayaannya (*low cost*).

- c. Prosedur yang bertele-tele yang sering menimbulkan stagnasi dalam arus barang, arus jasa, arus dokumen, di samping menimbulkan daya serap yang rendah dari aparatur dalam melaksanakan pembangunan, dengan dilaksanakan *debirokratisasi* kendala-kendala tersebut dapat segera disingkirkan.

3.2.2 Pelayanan Siap Datang Kerumah Penduduk (SIDAKEP)

Pada prinsipnya Pelayanan SIDAKEP hampir sama dengan pelayanan SIMELIK yaitu sebagai inovasi program pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berbasis *offline* yang dilakukan dengan cara jemput bola langsung kerumah penduduk atau dapat dipusatkan di Kantor Desa. Inovasi Pelayanan SIDAKEP merupakan pelayanan jemput bola yang dilakukan dengan langsung mendatangi rumah penduduk, terutama kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus (sakit, difabel, gangguan mental, lansia) dan juga pelayanan bagi pemula yang belum pernah melakukan perekaman E-KTP.

Di sini, Inovasi pelayanan SIDAKEP dapat dimaknai sebagai kemauan politik (*political will*) pemerintah untuk secara pro-aktif mewujudkan kualitas pelayanan publik, dengan memberikan kesamaan pelayanan kepada semua masyarakat, tidak terkecuali masyarakat miskin, renta, sakit termasuk kelompok masyarakat berkebutuhan khusus. Dalam hubungan ini, menurut Chris Skelcher (Nurmandi,2010) menyebutkan “kualitas” dan “persamaan (*equality*)” dinyatakan sebagai indikator yang sama dalam pelayanan.

Pada definisi kualitas pelayanan publik mencakup pula indikator persamaan (*equality*), yang di dalamnya mencakup persamaan akses dalam pelayanan dan pasilitas; persamaan perlakuan. Artinya aturan dan prosedur yang diterapkan pada situasi tertentu dimana pegawai pemerintah tidak berhak untuk mendiskriminasi kelompok tertentu dengan merugikan yang lain. Semua individu menerima proses pelayanan yang sama sesuai dengan standar (Nurmandi,2010 : 59-60). Pada prinsip persamaan (*equality*) dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat juga selaras dengan prinsip demokrasi dalam bernegara. Melaksanakan layanan umum secara demokratis, memiliki makna menjunjung tinggi prinsip-prinsip partisipasi, persamaan layanan, kepekaan dan tanggung jawab (Kumorotomo,1996).

3.3. Kendala dan Solusi Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Buleleng

Dalam pelaksanaan suatu program inovasi, apalagi sebagai inovasi baru, tentu tidak bisa lepas dari adanya kendala atau hambatan. Demikian juga halnya dengan inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, terutama pada inovasi pelayanan yang berbasis *online* sebagaimana dikemukakan oleh Made Juartawan selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten menyatakan :

“Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi yang berbasis *online* adalah berupa kendala internal dan eksternal. Kendala yang ada diinternal kita, yang pertama adalah yang terkait dengan SDM kita yang perlu kita tingkatkan, kemudian sarana prasarana terutama beberapa prasarana yang belum memadai yang perlu juga kita tingkatkan. Kemudian yang eksternal baik oleh masyarakat sendiri masih ada kendala karena khusus inovasi yang online ini kan butuh pengetahuan yang terkait dengan teknologi banyak masyarakat yang belum memahaminya. Kemudian juga ditingkat desa yang kita ajak kerja sama banyak juga yang belum begitu paham.” (wawancara, 17 Februari 2023).

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan informan Made Juartawan, dapat dipahami, di dalamnya terdapat faktor penghambat internal dan eksternal dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Penghambat internal berasal dari sumber daya manusianya yang pemahaman dan kemampuan baik *soft skill* maupun *hard skill* yang masih kurang dan juga sarana prasarana yang ada. Sedangkan penghambat eksternalnya, adalah berasal dari masyarakat sendiri.

Pada kendala internal, yang berasal dari sumber daya manusia organisasi merupakan permasalahan klasik di dalam organisasi. Tentu hal ini dapat dipahami, karena didalam organisasi terdiri dari orang-orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda, sehingga akan dapat berpengaruh pada *performance* pelayanan yang diberikan petugas pelayanan baik dalam hubungan dengan *soft skill* maupun *hard skill*. Oleh karena demikian, tentu pihak manajemen dituntut untuk bisa menyelaraskan dan meningkatkan *soft skill* maupun *hard skill* para aparturnya sehingga bisa memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat. *Soft skill* bisa mencakup sikap dan keramahan tamahan serta etika berkomunikasi dan sopan santun, yang dapat menyenangkan pelanggan. *Hard skill* meliputi kemampuan para aparat pelayanan publik dalam

penguasaan teknologi yang semakin canggih untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan publik.

Faktor penghambat pelayanan publik dari sisi sumber daya manusia, menurut Moenir (2001) di dalamnya meliputi : 1) tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya; 2) pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum. Di samping dua faktor tersebut, faktor keterbatasan kemampuan dari sumber daya manusia terhadap tugas-tugas yang dibebankan pegawai juga dapat menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan, bahwa “sumberdaya manusia memiliki keterbatasan kemampuan” (Sudianing & Sandiasa, 2020: 5). Ketersediaan atau dukungan sarana prasarana juga berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Karena ketersediaan sarana-prasarana yang memadai mempunyai arti sangat penting bagi organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya.

Di samping adanya kendala internal dalam implementasi inovasi pelayanan publik sebagaimana disebutkan Made Juartawan, juga terjadi kendala eksternal yang berasal dari masyarakat, seperti masih lemahnya atau kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi yang dipergunakan dalam aplikasi *online* untuk mengakses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini dikemukakan oleh informan Ketut Suarsana, salah seorang perangkat desa di Desa Sudaji menyatakan sebagai berikut : “kebanyakan masyarakat masih sangat awam dengan aplikasi *online* yang dipergunakan untuk mengurus dokumen kependudukan. Jangankan masyarakat awam, jajaran perangkat desa pun masih banyak yang belum paham dalam mengoperasikan aplikasinya, tetapi di desa saat ini sudah ada operator khusus untuk melayani masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.” (wawancara, 21 Februari 2023).

Senada dengan yang dikemukakan Informan Ketut Suarsana, juga dikemukakan Kadek Budiarta sebagai masyarakat pengguna layanan yang juga menggambarkan kurangnya pemahaman masyarakat, terhadap inovasi pelayanan publik dalam mengurus dokumen kependudukannya, seperti pada pernyataan :

“untuk layanan *online* di capil niki untuk sementara masih bagus sih, tapi kadangkala ketika kita mengajukan online itu banyak berkas yang sering dipending dan tidak diberi tahu apa kendalanya. Setelah tiang tanyakan Ke

Kantor Capil, di kantor driki di sampaikan oleh bagian informasi bahwa permasalahannya tiang belum mengupload F 104, karena F104 itu untuk kelahiran lewat 60 hari.” (wawancara 25 Februari 2023).

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh dua informan tersebut di atas, menunjukkan adanya kendala dari masyarakat sehubungan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik terutama yang berbasis *online* yang mempergunakan aplikasi. Pada inovasi baru yang demikian yang disampaikan kepada masyarakat akan membutuhkan waktu agar masyarakat benar-benar bisa memahami dan menerima inovasi baru tersebut, termasuk inovasi dalam pelayanan publik yang dilakukan melalui proses transformasi digital yang diterima sebagai penemuan baru yang kemudian menimbulkan perubahan sosial dan kebudayaan dalam kaitan dengan interaksi antara pemerintah dan warga negaranya.

Terhadap kendala-kendala yang ada sudah seharusnya pimpinan organisasi bersama seluruh jajaran untuk berupaya mencari dan menemukan alternatif pemecahan yang terbaik atas kendala-kendala yang dihadapi. Sehubungan dengan itu, Kepala Disdukcapil Kabupaten Buleleng, Made Juartawan mengemukakan sebagai berikut :

“Solusi yang bisa kita lakukan terkait dengan kendala yang internal di kantor sendiri yang terkait SDM adalah dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan skill dari para pegawai. Sedangkan untuk sarana kita pasti perlu tambahan anggaran untuk pengadaan sarana seperti laptop, pengadaan jaringan internet dan lain sebagainya. Selanjutnya, untuk kendala yang bersifat eksternal yaitu yang berasal dari masyarakat adalah dengan kita terus melakukan sosialisasi ke masyarakat dengan mengutamakan bagaimana masyarakat bisa mengurus administrasinya secara langsung melalui aplikasi AKU *Online* lewat hp nya. Kemudian dengan desa itu kita akan terus melakukan sosialisasi, bila ada anggaran dapat dilakukan Bimtek, seperti Bimtek Aku Online yang dilakukan baru-baru ini dengan melibatkan para operator desa yang ada di Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan skill dan pengetahuan mereka.”

Berdasarkan penyampaian informan Made Juartawan seperti di atas, dapat dipahami bahwa langkah kebijakan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia adalah melalui pelatihan dan Bimtek, seperti Bimtek Aku Online.

Setiap kegiatan pelatihan ataupun bimbingan pada dasarnya adalah bertujuan untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia di dalam organisasi atau perusahaan. Menurut Noe (Budi Nugroho, 2019) menjelaskan bahwa pelatihan dan pengembangan dapat membantu organisasi/perusahaan untuk meningkatkan daya saing secara tidak langsung, karena nilai organisasi akan semakin meningkat melalui kualitas aset tak berwujud (*intangible asset*). Diperlukan penguatan sumberdaya dengan pemanfaatan teknologi, “dengan biaya lebih murah, waktu pengerjaan lebih cepat, tentunya dengan kinerja yang cukup tinggi, sehingga dapat membantu memberikan solusi terhadap berbagai hambatan yang dihadapi.

4. Simpulan dan Saran

4.1. Simpulan

1. Inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Buleleng, terdiri dari pelayanan berbasis *online* dan pelayanan berbasis *offline*. Pada inovasi pelayanan yang berbasis online, di dalamnya terdapat pelayanan yang bertajuk Layon Sari Kecapil yang dilakukan melalui website. Di samping itu terdapat pelayanan yang berbasis aplikasi yaitu pelayanan Aku Online dan Digital ID, yang semuanya mengadaptasikan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan dapat memberikan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil secara mudah dan cepat. Pada inovasi pelayanan *off line* dilakukan dengan jemput bola dengan tajuk pelayanan SIMELIK (Siap melayani administrasi kependudukan) dan inovasi pelayanan SIDAKEP (siap datang ke rumah penduduk) sebagai *political will* pemerintah dalam budaya birokrasi model manajemen *top down* dalam mendukung Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan (GISA).
2. Dalam implementasinya, inovasi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Buleleng mengalami kendala internal dan eksternal. Kendala internal mencakup kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang masih perlu ditingkatkan. Di samping kendala sumber daya manusia, juga sarana-prasarana yang masih harus ditingkatkan seperti peningkatan kualitas jaringan internet dan prasarana pendukung lainnya. Selanjutnya kendala eksternal adalah kendala yang berasal dari masyarakat yang belum banyak memahami teknologi informasi (IT). Solusi

yang dilakukan Disdukcapil atas kendala yang ada adalah dengan memberikan pelatihan dan bimtek kepada para pegawai dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait dengan inovasi pelayanan online. Pada kendala sarana prasarana dilakukan dengan peningkatan/penambahan anggaran.

4.2. S a r a n

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka pada bagian ini dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah, dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam upaya mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, agar dapat meningkatkan pengalokasian sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi) untuk membangun inovasi digital dengan semangat lintas sektoral. Sosialisasi inovasi digital agar bisa dilakukan secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada sumber daya manusia baik SDM aparatur maupun masyarakat umum.
2. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan bisa memberikan dukungan dan partisipasinya secara aktif disetiap event yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Buleleng baik pada saat pelaksanaan sosialisasi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan, pelayanan jemput bola ke desa-desa melalui SIMELIK maupun SIDAKEP sehingga Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kabupaten Buleleng bisa terwujud sebagaimana diharapkan.

Daftar Pustaka

- Budi Nugroho, Y.H., 2019. *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
- Bungin, Burhan, 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Dahlia & Frinaldi, A., 2020. Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *Journal of Education on Social Science*, 241-254
- Hamidi, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : Universitas Muhammadiyah.

- Hamirul dan Pratiwi, 2020. *Inovasi dalam Pelayanan Publik*. Purwokerto : Pena Persada
- Hisbani,N.A.,Karim.M dan Malik,I., 2015. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 Nomor 3*, Hal. 265-277.
- Kartasapoetra,G.,1989. *Debirokratisasi dan Deregulasi*. Jakarta : Bina Aksara
- Moenir,H.A.S.,. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J., 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Najib,M., & Kiminami, A.(2011). Innovation, cooperation and business some evidence from Indonesian small processing cluster, *Journal of Agribusiness in Developing and Economic, 1* (1), 75 – 96.
- Nurmandi,Achmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT.Sinergi Visi Utama.
- Owano, Lucy Atieno,D.O.alala dan D.D.M (2014). *Relationship between Customern Service Innovation and Customer Satisfactions in the Banking Industry : A Case Study of Kenya Comercial Bank*. 16 (6).
- Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112,
- Seputra, Ketut Agus, & Gede Sandiasa, 2020. “ Rancang Bangun Sistem Informasi Satgas Gotong Royong (SI GARONG) Desa Adat Berbasis Mobile” Dalam *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika JANAPATI P. 343*
- Sudianing, Ni Ketut dan Gede Sandiasa, 2020. Pemanfaatan Dana Desa Dalam Menunjang Program Inovasi Desa (Di Desa Uma Anyar Dan Desa Tejakula)” Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 12 No.2 – Agustus 2020, P.5*
- Un.C.A & Asakawa, K.(2015). Types of R&D Colaboration and Process Innovation : The Benefit Of Collaborating Upstream in The Knoweledge Chain : *Journal Industrial Management, 31* (1), 138 – 153.
- Novi Prisma Yunita &Rudi Dwi Aprianto, “Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan e-Government di Indonesia : Analisis Website, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018) Yogyakarta,23-24 Maret 2018.hal.331.