

**INOVASI PEKA LATIKA PRIMA
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Fannissa Rachma Kusuma
NPP. 29.0879

*Asdaf Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Program
Studi: Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: vfanisazz@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : Peka Latika Prima's innovation was made in order to bring online population administration services closer in an effort to provide solutions to the condition of people who have a long distance from the Population and Civil Registration Service and mobile and pick-up service programs that cannot be run due to health protocol requirements. **Purpose :** This study is to describe and analyze prime latikasensitive innovations, to identify and explain the obstacles in implementing the prima latika-sensitive innovations and to describe the efforts of the Gunungkidul Regency Population and Civil Registration Office in overcoming problems in the implementation of prime latika-sensitive innovations. **Method:** The research used is qualitative with an inductive approach. The data collection technique uses observation, interviews and documentation, in this study the theory used is the innovation theory from Halvorsen which consists of 5 dimensions, namely conceptual, delivery, system interaction, administration and organization, product change and service with 11 indicators as a measure of the success of the organization. object of research. The data analysis technique used the Miles and Huberman model analysis technique. **Results:** The result showed that 10 of the 11 research indicators were met including 10 indicators consisting of goals while 1 indicator has not been met, namely the dimension of delivery. **Conclusion:** Constraints found are limited network and service systems. Efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Gunungkidul Regency are network improvements and service system improvements. Suggestions given by researchers to the Department of Population and Civil Registration of Gunungkidul Regency are to renew and increase the intensity of socialization on the importance of managing population documents, perfecting the service system by accelerating service system improvements, increasing coordination and establishing cooperation with relevant agencies in the utilization of population data.

Keywords: Innovation, Service, Population Administration

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Inovasi Peka Latika Prima dibuat dalam rangka mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dalam upaya memberikan solusi terhadap kondisi masyarakat yang memiliki jarak yang jauh dari Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dan program layanan keliling dan jemput bola yang tidak dapat dijalankan karena adanya syarat protocol kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini yaitu mendiskripsikan dan menganalisis inovasi peka latika prima, mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam melaksanakan inovasi Peka Latika Prima dan mendiskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dalam mengatasi permasalahan pada pelaksanaan inovasi peka latika prima. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Halvorsen yang terdiri dari 5 dimensi yaitu konseptual, delivery, interaksi sistem, administrasi dan organisasi, perubahan dan layanan produk dengan 11 indikator sebagai alat ukur keberhasilan dari objek penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10 dari 11 indikator penelitian terpenuhi termasuk 10 indikator yang terdiri dari tujuan sedangkan 1 indikator belum terpenuhi yaitu dimensi penyampaian. **Kesimpulan:** Peneliti menyimpulkan adanya kendala yang ditemukan adalah terbatasnya jaringan dan sistem layanan. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul adalah perbaikan jaringan dan perbaikan sistem pelayanan. Saran yang diberikan peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul adalah memperbaharui dan meningkatkan intensitas sosialisasi tentang pentingnya pengelolaan dokumen kependudukan, menyempurnakan sistem pelayanan dengan mempercepat perbaikan sistem pelayanan, meningkatkan koordinasi dan menjalin kerjasama dengan instansi terkait. dalam pemanfaatan data kependudukan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu pelayanan publik yang dibentuk mencakup pelayanan dalam pendaftaran dan pencatatan sipil untuk membangun sistem data kependudukan yang terstruktur, valid, dan aktual yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan guna terciptanya tertib administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu pelayanan publik yang bertugas untuk memberikan layanan administrasi dan pencatatan peristiwa kependudukan, dapat memfasilitasi penetaan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang meliputi data individu setiap penduduk dengan memberikan pelayanan profesional dan transparan kepada setiap penduduk atas pelaporan setiap peristiwa penting kependudukan. Pentingnya masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan dapat memudahkan dalam memberikan pemenuhan hak administratif terhadap penduduk seperti memberikan identitas yang sah dan kepastian pada hukum atas dokumen kependudukan, serta dapat melindungi status hak sipil masyarakat. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan optimal kepada warganya maka semua instansi pemerintah, khususnya bagi instansi yang tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan publik, harus tetap memberikan pelayanannya secara maksimal kepada masyarakat dalam rangka menjawab tantangan tersebut, beberapa instansi pemerintah mulai melakukan upaya alternatif dan inovatif untuk dapat meneruskan pelayanan administrasi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagai instansi pemerintah membuat inovasi PEKA LATIKA PRIMA yang memiliki arti pelayanan kapanewon (setara kecamatan, penyebutan pembagian wilayah administratif di Daerah Istimewa Yogyakarta) dalam pelayanan Akta kelahiran, Akta kematian, Kartu keluarga, Kartu Identitas Anak secara prima. Inovasi PEKA LATIKA PRIMA dibentuk karena adanya Keputusan Bupati Nomor 316/KPTS/2020 tentang pendelegasian sebagian wewenang Bupati Kepada Panewu Dalam

Rangka Pelayanan Administrasi Kependudukan, supaya memudahkan masyarakat sehingga tidak harus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul tetapi hanya di kantor Kapanewon saja, sebagai sistem pelayanan inovatif dalam rangka penyederhanaan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan yang memperhatikan kondisi masyarakat dan sesuai dengan protokol kesehatan sebagai peningkatan pelayanan perubahan dari metode pelayanan yang lama, baik di kantor maupun program layanan keliling dan jemput bola yang tidak dapat dijalankan karena adanya syarat protokol kesehatan yaitu ketentuan social distancing dan physical distancing untuk menghindari kerumunan pelanggan sebagai antisipasi penyebaran C-19. Inovasi PEKA LATIKA PRIMA memiliki Standar Operasional Prosedur yang diatur dengan Keputusan Bupati Nomor 312/KPTS/2020 tentang standar prosedur administrasi pemerintahan pelayanan kapanewonan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan kartu identitas anak agar dapat berjalan dengan lancar dapat meningkatkan kualitas pada layanan administrasi kependudukan dan membahagiakan masyarakat. Mengintegrasikan pelayanan pengajuan permohonan penerbitan dokumen kependudukan terutama penerbitan akta kelahiran, kematian, kartu keluarga dan KIA dengan menggunakan layanan daring yaitu dengan menggunakan aplikasi whatsapp untuk dapat masuk dalam aplikasi Sistem Pelayanan (SIMPLE) dan SIAK, sesuai dengan Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring atau pelayanan online bahwa pemerintahan saat ini membuat seluruh pelayanan pada segala aspek di pemerintah beralih dengan layanan online dan menjadikan pelayanan sementara, sehingga menjadikan pemerintah pusat dan daerah dalam memberikan pelayanan salah satunya terkait administrasi kependudukan walaupun terjadi pembatasan dalam memberikan pelayanan tetap berupaya dalam memberikan pelayanan prima. Pelaksanaan Inovasi PEKA LATIKA PRIMA melakukan perjanjian kerja sama dengan tiga kapanewon yaitu kapanewon Rongkop, Semanu dan Patuk, namun dimasa pandemi ini pelayanan hanya berjalan di kapanewon Rongkop. Inovasi PEKA LATIKA PRIMA yang dijalankan di kapanewon Rongkop sebagai upaya peningkatan dalam rangka mengembangkan Inovasi PEKA LATIKA PRIMA Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dan dapat membantu masyarakat dalam memudahkan melakukan penerbitan dokumen masyarakat dan mengambil dokumen dengan lebih dekat dari pada ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Inovasi PEKA LATIKA PRIMA melalui layanan daring masih memerlukan penyempurnaan yang lebih baik kedepannya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

sistem pelayanan inovatif dalam rangka penyederhanaan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan yang memperhatikan kondisi masyarakat dan sesuai dengan protokol kesehatan sebagai peningkatan pelayanan perubahan dari metode pelayanan yang lama, baik di kantor maupun program layanan keliling dan jemput bola yang tidak dapat dijalankan karena adanya syarat protokol kesehatan yaitu ketentuan social distancing dan physical distancing untuk menghindari kerumunan pelanggan sebagai antisipasi penyebaran C-19. Inovasi PEKA LATIKA PRIMA dibentuk karena adanya Keputusan Bupati Nomor 316/KPTS/2020 tentang pendelegasian sebagian wewenang Bupati Kepada Panewu Dalam Rangka Pelayanan Administrasi Kependudukan, supaya memudahkan masyarakat sehingga tidak harus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul tetapi hanya di kantor Kapanewon saja.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam membuat suatu penelitian memerlukan beberapa penelitian sebelumnya guna memudahkan dalam penulisan dengan mengetahui unsur dari penulisan dari metode penelitian yang digunakan, variable, dan hasil penelitian serta persamaan dan perbedaannya Saffah,A.E.Prathama,A.(2019) Inovasi E-LAMPID dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Bahwa Inovasi E-Lampid dalam peningkatan Kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Kapas Muadya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya yang berada di kelurahan Kapas Madya Baru. Sukarmin,(2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Bahwa khas dari inovasi pelayanan public difabel yang dilakukan menggunakan alat rekam yang lengkap seperti di kantor, memiliki pelayanan cepat baik dan tidak ada biaya difabel untuk membuat KTP/K, mengurangi jumlah masyarakat disabilitas yang tidak mempunyai KTP, Meningkatkan pelayanan dengan sistem jemput data dan tujuan dari inovasi pada adminduk inklusif ini terjadi peningkatan pada pelayanan public dengan cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat difabel yang belum mempunyai KTP. Hadi Thariq(2020) Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi smart dukcapil di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui administrasi kependudukan kependudukan melalui aplikasi smart dukcapil adaptif terhadap kondisi masyarakat Kabupaten Gunungkidul karena memiliki mekanisme yang tepat, dilaksanakan oleh sumber daya aparatur yang unggul dan memiliki pendukung pada sarana dan prasarana yang lengkap.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan dan persamaan dari penelitian yang akan dilaksanakan yaitu yang pertama, penelitian Saffah A.E dan Pratama A. "Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya" persamaan dengan penelitian ini yaitu dalam metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, membahas tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perbedaan dalam penelitian yaitu Peneliti Saffah A.E Menggunakan teori dari Rogers, memiliki lokasi penelitian yang berbeda yaitu di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambakasari Kota Surabaya.

1.5 Tujuan

Menganalisis dan mendiskripsikan Inovasi PEKA LATIKA PRIMA layanan daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dan untuk mengetahui hambatan dan upaya yang ada.

III. METODE

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif, metode deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti mendapatkan data yang berasal dari keadaan yang nyata berdasarkan fakta kemudian peneliti melanjutkan analisa pada data yang mendiskripsikan untuk menarik kesimpulan.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Halvorsen yang terdiri dari 5 dimensi yaitu konseptual, delivery, interaksi sistem, administrasi dan organisasi, perubahan dan layanan produk dengan 11 indikator sebagai alat ukur keberhasilan dari objek penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman dalam Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta. Penulis menentukan informan dengan menggunakan sampel

dengan teknik *purposive sampling* yang menurut peneliti merupakan ahli di bidangnya dan seseorang yang terlibat langsung pada Inovasi PEKA LATIKA PRIMA di Disdukcapil Kabupaten Gunungkidul dan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu informan yang ditunjuk yaitu masyarakat, peneliti mewawancarai masyarakat dengan mendatangi secara langsung masyarakat selaku penerima inovasi ditetapkan sebagai informan berdasarkan faktor kebetulan dimana peneliti berkesempatan bertemu dengan masyarakat yang bersedia memberikan keterangan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis peneliti berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan selama melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul selama kurun waktu 14 hari yang dilaksanakan terhitung pada tanggal 3 Januari 2022 sampai 16 Januari 2022. Data yang diperoleh berasal dari data primer dan sekunder didukung dengan dokumentasi. Penelitian dilakukan berdasarkan landasann legalistik dan landasan teori konsep dari Thomas Halvorsen dalam Suwarno, Y. (2008) dengan 6 dimensi yaitu Konseptual, Delivery, Interaksi Sistem, Administrasi dan organisasi, dan Perubahan layanan dan produk serta Proses produksi untuk membantu dalam menganalisis sehingga mendapatkan hasil penelitian.

4.1 Dimensi Konseptual

Dimensi Konseptual menimbulkan perubahan terhadap cara pandang dalam mencapai tujuan atau perubahan dari paradigma lama menuju paradigma baru dalam pelayanan administrasi pada Inovasi Peka Latika Prima dengan konsep melibatkan kapanewon atau kecamatan yang dilakukan oleh pegawai administrator dukcapil sebagai penghubung antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun 3 indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan dari dimensi konseptual adalah tujuan, strategi, dan sumberdaya dengan analisis seperti berikut :

Ditinjau dari indikator tujuan, Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan Kepala Dinas dan Kepala Bidang PIAK peneliti dapat menyimpulkan bahwa Inovasi Peka Latika Prima memenuhi indikator tujuan karena memiliki tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sesuai dengan protocol kesehatan pada masa pandemic covid-19. Indikator strategi, sudah berjalan efektif yaitu dengan sosialisasi yang dilakukan lewat media social dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terus ditingkatkan supaya masyarakat mengetahui tentang pelayanan yang berada di kantor kapanewon sehingga dalam mengurus dokumen kependudukan

Dapat disimpulkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi diatas menunjukkan indikator sumber daya dalam menjalankan layanan telah terpenuhi karena Inovasi Peka Latika Prima dijalankan oleh sumber daya manusia yang mumpuni serta didukung oleh sumber daya sarana dan prasarana yang memadai.

4.2 Dimensi Delivery

Pada dimensi delivery menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul memiliki cara baru yang efektif dalam memberikan akses yang lebih cepat dan dekat dengan rumah kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan Inovasi Peka Latika Prima ini dapat memberikan kemudahan pada masyarakat.

Ditinjau dari indikator penyampaian layanan, pelayanan administrasi kependudukan Peka Latika Prima ini dalam penyampaian dokumen kependudukan menghadirkan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses dengan dekat dan memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan dan kemampuan yang kurang dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa indikator penyampaian layanan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sudah melakukan penyampaian pelayanan dengan mudah dan dekat serta sosialisasi sudah dilakukan.

Ditinjau dari indikator permasalahan dan solusi layanan administrasi kependudukan Peka Latika Prima, Berdasarkan observasi peneliti bahwa permasalahan di lapangan masih terdapat masyarakat yang datang ke Dukcapil

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa indikator permasalahan dan solusi dalam layanan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul masih dalam tahap berusaha melakukan perbaikan dan peningkatan system layanan dalam mengatasi permasalahan.

4.3 Dimensi Interaksi Sistem

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan sesuai dengan Inovasi Peka Latika Prima telah menciptakan interaksi sistem baru yang mengatur hubungan kerja antara instansi terkait pelayanan, dan pembagian tugas serta wewenang pihak yang terlibat dalam pelayanan.

Ditinjau dari indikator interaksi antara stakeholder, Inovasi Peka Latika Prima menciptakan interaksi sistem baru yang mengatur hubungan kerja antara instansi terkait pelayanan, dan pembagian tugas serta wewenang pihak yang terlibat dalam pelayanan, Berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 316/KPTS/2020 tentang penndelegasian sebagian wewenang Bupati Kepada Panewu Dalam Rangka Pelayanan Administrasi Kependudukan Dukcapil secara langsung melibatkan beberapa pihak yaitu: Panewu, Pegawai Administrator Database Dukcapil yang bertugas di Kecamatan, Pegawai Kecamatan, Masyarakat.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa indikator interkasi antara stakeholder dalam melakukan pelayanan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dan Kantor Kecamatan Rongkop dapat melaksanakan interaksi antar stakeholder dengan baik saling bekerjasama.

Ditinjau dari Indikator wewenang masing-masing stakeholder, pihak yang terlibat dalam Inovasi Peka Latika Prima memiliki wewenang yang telah diatur sedemikian rupa oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti menyimpulkan dari dimensi interaksi system hubungan interaksi antara stakeholder saling berhubungan dan bekerja sama sesuai tupoksi dan kewenangan masing-masing dalam pelaksanaan program wewenang stakeholder terkait dalam menjalankan Inovasi Peka Latika Prima sudah baik.

4.4 Dimensi Administrasi dan Organisasi

Inovasi PEKA LATIKA PRIMA ini merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berintegrasikan secara online/daring dengan penerapan teknologi dalam aktivitas layanan, baik dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dilihat dari indikator pengorganisasian administrasi, dalam mendukung pelaksanaan inovasi peka latika prima di kecamatan rongkop berdasarkan observasi peneliti di lapangan bahwa pembentukan tim teknis pelaksanaan Inovasi Peka Latika Prima di Kapanewon Rongkop sudah disusun dan sudah dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi oleh peneliti dalam indikator pengorganisasian administrasi di kecamatan rongkop dalam pelaksanaan inovasi peka latika prima berjalan sesuai yang diharapkan peneliti bahwa dapat terlaksana dengan terorganisir.

Ditinjau dari indikator dokumentasi dan pengarsipan elektronik berkaitan dengan data kependudukan. Inovasi Peka Latika, telah memiliki sistem penyampaian persyaratan yang efektif, serta pengolahan data kependudukan terpadu, dan data kependudukan yang telah diolah kemudian disimpan dalam dokumen kependudukan yang diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi disimpulkan Permohonan penerbitan dokumen kependudukan yang belum memiliki dokumen kependudukan atau perubahan data pada dokumen kependudukan, atau kehilangan dokumen kependudukan, atau dokumen kependudukan mengalami kerusakan yang telah memenuhi persyaratan akan diolah oleh Pegawai administrator SIAK Dukcapil sesuai laporan permohonan penerbitan dokumen kependudukan setelah itu penyimpanan berkas dan menscan persyaratan untuk di kecamatan mengupload data di SIAK kemudian mencetak dan memberikan penerbitan dokumen Pegawai administrator SIAK Dukcapil akan memperbaharui data kependudukan pemohon di SIAK, sehingga data yang telah diperbaharui dapat dicetak dalam dokumen kependudukan baru yang diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Dokumen Kependudukan baru yang telah dicetak disimpan sesuai dengan kategori dan dikelompokkan berdasarkan desa di Dokumen Pengambilan di Kecamatan.

4.5 Dimensi Perubahan Layanan, Produk serta Proses Produksi

Inovasi Peka Latika Prima telah menghadirkan pelayanan yang baru dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gunungkidul yaitu pelayanan yang dekat dengan masyarakat dan pelayanan administrasi kependudukan mengintegrasikan dengan pelayanan daring atau secara online melalui aplikasi whatsapp.

Dilihat dari indikator Desain Pelayanan berbasis teknologi yang relevan berdasarkan analisa observasi peneliti di lapangan desain pelayanan berbasis teknologi yang relevan sesuai dengan desain yang telah ditetapkan dalam dasar pelaksanaan peka latika prima dalam rangka meningkatkan pelayanan tersebut secara elektronik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan mengintegrasikan dengan layanan daring menggunakan media sosial WA aplikasi Sistem Pelayanan (SIMPLE) dan SIAK.

Peneliti menyimpulkan dengan membuat mekanisme pelayanan pada Peka Latika Prima yang berupa gambar alur bagaimana masyarakat dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan yang dilakukan di Kantor Kapanewon/Kecamatan. Perbedaan mekanisme pelayanan secara mandiri atau online terletak pada perantara penyampaian permohonan penerbitan dokumen kependudukan serta persyaratan langsung dari permohonan langsung dalam bentuk soft file untuk pelayanan secara online, kemudian dokumen dalam bentuk hard file untuk pemohon yang datang ke kantor kecamatan karena akan discanner sebagai arsip. Setelah permohonan dan persyaratan sudah lengkap selanjutnya pegawai administrator siak yang bertugas di kecamatan bertugas mengkonfirmasi data kependudukan dan persyaratan dokumen kependudukan, apabila data benar dan persyaratan mencukupi maka pegawai administrator SIAK akan mengolah data kependudukan sesuai yang dilaporkan melalui permohonan di server SIAK. Setelah data

diperbaharui jika diperlukan pembaharuan data) dokumen kependudukan siap diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul akan langsung memproses di SIAK setelah dokumen kependudukan yang diajukan setelah selesai pegawai administrator SIAK ukcapil akan memberitahu kepada pemohon bahwa dokumen dapat diambil di kantor Kecamatan.

Dokumen kependudukan yang telah diterbitkan akan tersimpan sebagai dokumen kependudukan yang sudah tersimpan di satu server database di pusat di Dinas Kependudukan Kabupaten Gunungkidul, jika dokumen kependudukan telah diterbitkan akan dicetak kemudian siap diserahkan pada masyarakat, setelah itu masyarakat dapat melakukan pengambilan dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan.

Ditinjau dari indikator model pelayanan berbasis teknologi yang relevan. Inovasi Peka Latika Prima menghadirkan penyampaian layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat. Pelayanan yang adaptif berarti pelayanan yang tepat guna baik dari perspektif masyarakat sebagai konsumen layanan administrasi kependudukan maupun dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagai penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menyimpulkan menyampaikan bahwa Inovasi Peka Latika adaptif bagi Masyarakat dengan model pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang relevan bagi masyarakat sehingga lebih mudah dan dokumen kependudukan dapat diambil dengan dekat. Peka Latika Prima merupakan bukti dari kinerja Dinas Kependudukan dalam menjalankan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Gunungkidul hakikatnya didukung dengan SIAK yaitu penyampaian layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar di Kabupaten Gunungkidul.

4.6. Diskusi Temuan Utama

Inovasi Peka Latika Prima menghadirkan penyampaian layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat. Pelayanan yang adaptif berarti pelayanan yang tepat guna baik dari perspektif masyarakat sebagai konsumen layanan administrasi kependudukan maupun dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul sebagai penyedia layanan..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, peneliti mendapat kesimpulan bahwa terpenuhinya 10 dari 11 indikator diantaranya 10 indikator terdiri dari tujuan Memiliki tujuan yang tepat dari latar belakang dibentuknya Peka Latika Prima, strategi Dinas Kependudukan Sipil dalam mencapai tujuan sudah terlaksana, sumber daya memiliki sumber daya yang mumpuni dan sarana dan prasarana yang memadai penyampaian layanan Mampu menghadirkan pelayanan secara offline dan online, Interaksi antar stakeholder sudah saling bekerja sama dalam melaksanakan tugas, Tupoksi masing-masing stkaholder dalam pelayanan bahwa tupoksi pihak yang terlibat dalam Inovasi Peka Latika Prima memiliki wewenang yang telah diatur sedemikian rupa oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul, Dokumentasi dan pengarisipan elektronik pengolahan data kependudukan terpadu dan data kependudukan yang telah diolah kemudian disimpan dalam dokumen kependudukan yang diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul, Pengorganisasian administrasi Pengorganisasian pelayanan administrasi terlaksana dan terorganisir, Desain Pelayanan berbasis teknologi yang relevan sesuai dengan desain yang telah ditetapkan dalam dasar pelaksanaan inovasi peka latika prima serta Model pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang relevan bagi masyarakat mampu menghadirkan model layanan administrasi kependudukan secara offline dan online kepada masyarakat yang mengintegrasikan

dengan layanan daring menggunakan SIAK dan via whatsapp dengan mekanisme yang sesuai dengan SOP Peka Latika Prima. Indikator yang belum terpenuhi terdapat 1 indikator yaitu permasalahan dan upaya penyelesaian masalah bahwa kesimpulan permasalahan pada sistem layanan, yaitu keterbatasan pada system pelayanan karena hanya 4 dokumen kependudukan. belum terlaksananya penyelesaian Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dalam mengatasi hambatan pada inovasi Peka Latika prima adalah yang pertama, meningkatkan kualitas pada jaringan untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dengan mengalokasikan dana dukungan support anggaran tahun 2021 untuk memperkuat jaringan, upaya kedua melakukan peningkatan perbaikan system layanan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kapanewon saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi peka latika prima di Kabupaten Gunungkidul untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

v. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas beserta bawahannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gunungkidul dan Panewu Rongkop beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Pres.
- Saffah, A.E.Prathama,A.(2019). Inovasi E-LAMPID dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.
- Sukarmin, (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.
- Hadi Thariq, (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi smart dukcapil di Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.