**INOVASI PROGRAM KIOS PELAYANAN DUKCAPIL SELINA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELITUNG TIMUR PROVINSI KEPULUAN BANGKA BELITUNG**

Yoga Dwi Nugroho

NPP. 30.0402

*Asal Pendaftaran Kabupaten Belitung Timur, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

[Yogadwinugroho2000@gmail.com](mailto:Yogadwinugroho2000@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Drs. Ferdinandus Jaftoran, M.Si

***ABSTRACT***

**Problems/Background (GAP):** This study aims to provide an overview and explanation of the implementation of the SELINA dukcapil service kiosk innovation at the Population and Civil Registration Office of East Belitung Regency in providing convenience for people who want to apply for population documents but are constrained by the long distance from Disdukcapil. **Purpose:** This study aims to determine the implementation of the SELINA innovation, the factors that have become obstacles to the implementation of SELINA and the efforts made to overcome obstacles to the implementation of SELINA by the Department of Population and Civil Registration of East Belitung Regency.. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. **Result:** The findings that the researchers found while carrying out the research were that Selina really helped people who were having problems with distance problems so they couldn't come to the dukcapil to make population documents and also researchers found people who did have problems with many not having cellphones and also poor internet conditions well in some villages. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the implementation of the innovative SELINA Dukcapil Service Kiosk program provides benefits to the community, especially those who are located or live far from the Dukcapil Office and is very helpful for people who cannot come to Dukcapil due to obstructed working hours.As for suggestions from the author to the Population and Civil Registration Office of East Belitung Regency to optimize widespread socialization, overcome internet network obstacles, improve the quality of human resources in order to maximize services from SELINA's innovation.

**Keywords**: Innovation, Population Documents, SELINA Service Kios

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang pelaksanaan inovasi kios pelayanan dukcapil SELINA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan namun terkendala dengan jarak yang jauh dari Disdukcapil. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SELINA, Faktor-Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan SELINA dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi Penghambat dalam pelaksanaan SELINA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang peneliti dapati selama melaksanakan penelitian yaitu Selina sangat membantu masyarakat yang mengalami kendala dengan permasalahan jarak sehingga tidak bisa untuk datang ke dukcapil untuk membuat dokumen kependudukan dan juga peneliti mendapati masyarakat yang memang memiliki kendala dengan banyaknya yang tidak memiliki handphone dan juga kondisi internet yang kurang baik di sebagian desa. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaran inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil SELINA memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya yang berada atau tinggal jauh dari Dinas Dukcapil serta sangat membantu masyarakat yang tidak bisa datang ke Dukcapil dan juga sebagai solusi terhadap kurangnya kesadaran masyarakat yang tidak bisa ke Disdukcapil karena terhalang jam kerja.Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur untuk mengoptimalkan sosialisasi secara meluas, mengatasi hambatan jaringan internet, meningkatkan lagi kualitas dari sumber daya manusia guna memaksimalkan pelayanan dari inovasi SELINA.

**Kata Kunci**: Inovasi, Dokumen Kependudukan, Kios Pelayanan SELINA

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah salah satu dengan total penduduk yang dapat dikatakan besar. Jumlah penduduk Indonesia sebanyak 260.580.739 jiwa dengan luas daratan 1.904.569 km2, kepadatan penduduk yang dimiliki Negara Indonesia sebesar 137 jiwa per km2. Indonesia tentu membutuhkan organisasi kependudukan yang terkoordinasi dari pusat hingga kabupaten mengingat wilayahnya yang luas dan jumlah penduduk yang luar biasa besar. Organisasi yang dirujuk disebut Administrasi Kependudukan berkaitan dengan semua hal yang berhubungan dengan kependudukan, termasuk pendaftaran kependudukan, pendaftaran umum, dan pengelola informasi dan data kependudukan. Administrasi Kependudukan menjadi penting saat ini karena terlibat dalam setiap aspek kehidupan Indonesia.

Kehidupan individu di Indonesia selalu berkaitan erat dengan administrasi kependudukan. salah satunya saat menangani dokumentasi kendaraan, pilkada, pilpres. Bahkan saat ini Administrasi Kependudukan juga digunakan untuk menggunakan fasilitas pelayanan publik seperti Kesehatan, Pendidikan, Bantuan Sosial dan lain-lain. Berbagai macam persoalan terkait administrasi kependudukan banyak terjadi di Indonesia.

Pemerintah mengelola dan membuat aturan terkait pengelolaan kependudukan Indonesia dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2013 terkait dengan Perubahan Atas Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 dan bersumber dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pengelolaan Kependudukan melalui pelayanan dengan cara desentralisasi. Dimana ini merubah pemikiran yang ada di Indonesia dimana pemerintahan terpusat (sentralisasi) diubah dengan pemerintahan daerah (Desentralisasi) dapat dilihat dengan diberlakukannya sebuah kebijakan otonomi daerah. Makna dari Kebijakan Otonomi daerah adalah kesempatan yang diberikan kepada daerah masing-masing (otonom) bertujuan untuk menjalankan pemerintah dan keperluan masyarakatnya berdasarkan peraturan yang berlaku. Maksud diberlakukannya kebijakan otonomi daerah yaitu guna memperbaharui dan meningkatkan kualitas yang diberikan dari pemberi atau pihak pemberi layanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yaitu hakikatnya tidak pernah lepas pada semua proses kegiatan pelayanan. Pelayanan publik adalah bagian dari pelayanan dalam bentuk pelayanan publik dan juga barang jasa yang dasarnya menjadi tanggungan dari sektor pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat dan derah. Contoh tugas dari pemerintah adalah memberikan pelayanan yang sebaiknya kepada masyarakat. Pelayanan dapat dikatan sangat penting apabila kegiatannya langsung berhubungan berkaitan dengan masyarakat, baik buruknya pelayanan tergantung kepada proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kabupaten Belitung Timur memiliki 7 kecamatan dan 39 desa. Selain itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Belitung Timur diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Adminduk. Hal tersebut dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Belitung Timur untuk melaksanakan proses peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Belitung Timur. Berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Disdukcapil Kabupaten Belitung Timur melakukan upaya untuk meningkatkan layanan adminduk. Peningkatan dari kualitas layanan adminduk dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Belitung Timur melalui layanan berbasis aplikasi.

Melalui Permendagri ini juga, penyelengaraan Adminduk diarahkan pada peningkatan kualitas layanan dan pemberian hak warga di sektor adminduk secara daring yaitu dengan menggunakan aplikasi. Dengan menggunakan layanan berbasis aplikasi dapat mewujudkan layanan yang efektif dan efesien karena di Kabupaten Belitung Timur itu sendiri dikarenakan jarak antara kecamatan dengan Dinas Dukacapil lumayan cukup jauh, terkadang membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan dikarenakan jarak tersebut dan berdampak kepada kurangnnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kepenndudukan. Dengan adanya pelayanan inovasi berbasis aplikasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan dokumen lain. Karena saat ini dokumen kependudukan sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena digunakan dalam berbagai hal salah satunya untuk mendapatkan layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, ekonomi dan lain-lain.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Dukcapil Kabupaten Belitung Timur menciptakan sebuah terobosan baru untuk penertiban administrasi kependudukan dengan menggagas inovasi Kios Pelayanan Dukcapil dengan nama singkatan SELINA atau Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan. Inovasi ini dibentuk pada saat terjadinya pandemi Covid-19 yang pada saat itu bertujuan untuk memutus rantai penyebaran dengan membuat masyarakat tidak perlu untuk datang ke Dukcapil cukup datang ke kantor Desa setempat untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan. Inovasi ini dibuat berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan. Dimana didalam Pasal 1 ayat (4) dijelaskan bahwa pengertian dari SELINA (Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan) merupakan sebuah teknologi yang berisi sistem informasi dan komunikasi yang berfungsi untuk memberikan fasilitas berupa pelayanan administrasi yang dapat dilakukan secara online atau tanpa bertatap muka langsung. Dimana tujuan dari inovasi adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan juga pasti memiliki manfaat yang sangat berguna untuk masyarakat karena sekarang masyarakat yang tinggal jauh dari ibu kota tidak perlu lagi untuk bersusah payah untuk mengurus dokumen kependudukan. Dan harapanya dapat terciptanya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Belitung Timur supaya dengan tertib nya administrasi kependudukan pasti masyarakat Kabupaten Belitung Timur dapat hidup sejahtera dan terpenuhi hak-haknya.

**1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan inovasi kios pelayanan dukcapil SELINA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur terkhusunya terdapat permasalahan terhadap jarak antara kecamatan yang jauh dari Disdukcapil yang membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan yang berdampak kepada kurangnya kesadaran masyarakat yang ada di Kabupaten Belitung Timur.

**Tabel 1.1**

**Jarak Tiap Kecamatan ke Disdukcapil Belitung Timur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KECAMATAN** | **JARAK** |
| **1** | **MANGGAR** | **5.9 KM** |
| **2** | **DAMAR** | **17.8 KM** |
| **3** | **GANTUNG** | **12.7 KM** |
| **4** | **DENDANG** | **55 KM** |
| **5** | **SIMPANG PESAK** | **44.4. KM** |
| **6** | **KAMPIT** | **40.1 KM** |
| **7** | **SIMPANG RENGGIANG** | **25 KM** |

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Selain permasalahan diatas juga terdapat permasalahan lain yaitu timbulnya ketidakadilan antara masyarakat yang tinggal di ibu kota dengan masyarakat yang tinggal di kecamatan atau desa karena untuk masyarakat yang tinggal di ibu kota diuntungkan dengan jarak yang dekat dengan Dukcapil dan juga untuk masyarakat di ibu kota tidak perlu untuk meninggalkan pekerjaannya dan juga tidak perlu mengeluarkan biaya. Berbeda dengan masyarakat yang tinggal di kecamatan yang perlu mengorbankan waktu dan tenaga dikarenakan jarak yang jauh ke Dukcapil dan juga mereka harus meninggalkan pekerjaannya di desa yang tentu ini dapat membuat kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Akibatnya apabila masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan maka tidak akan terciptanya tertib administrasi kependudukan di Indonesia khususnya di Kabupaten Belitung Timur. Untuk itu maka Pemerintah khususnya Kabupaten Belitung Timur perlu untuk menciptakan sebuah terobosan atau inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Kabupaten Belitung Timur dalam mengurus dokumen kependudukan dan agar terciptanya keaadilan dalam pelayanan dokumen kependudukan supaya terciptanya tertib administrasi kependudukan.

**1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspriasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks inovasi dan pelayanan publik. Penelitian Adhea Nila A. (2019) berjudul Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo ( SAKDINO) Dilihat Dari Perspektif Public Value Di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, berkesimpulan Berdasarkan dari aspek kemampuan operasional telah didukung dengan adanya SDM yang unggul, ketersedian sebuah teknologi dan pemasukan dana yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Penelitian Aji Ana Ningrum (2022) berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCATPIL) Kabupaten Pemalang, mempunyai kesimpulan adalah adanya terobosan yang sudah dilakukan oleh Disdukcatpil Kabupaten Pemalang dengan menerapkan sebuah sistem yang diberi nama Lakone atau Layanan Kependudukan Online, hasil penelitian ini telah memenuhi konsep yang sudah dicetuskan oleh Paul Windrum, yakni sebuah dimensi tentang sebuah pelayanan. Penelitian Widyawati (2022) yang berjudul Inovasi Layanan Kios Adminduk Di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, kesimpulan atau Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa inovasi layanan kios adminduk di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarombang Kabupaten Takalar memiliki kekhasnnya sendiri yaitu berbasis digital.

**1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peniliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitan terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan inovasi kios pelayanan dukcapil selina sedangkan penelitian terdahulu menggunakan jenis layanan inovasi yang berbeda dalam penelitian Adhea Nila A yaitu inovasi sakdino selain itu terdapat perbedaan pada lokus penelitian peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Belitung Timur sedangkan Adhea Nila A. berlokuskan di Kota Malang, Aji Ana Ningrum di Kabupaten Pemalang dan Widyawati di Kabupaten Takalar.

**1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SELINA, Faktor-Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan SELINA dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi Penghambat dalam pelaksanaan SELINA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur.

**II. METODE**

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan solusi atau pemecahan masalah atas masalah yang diselidiki, pendekatan adalah serangkaian kegiatan pengamatan, studi, dan analisis yang dilakukan oleh seorang peneliti terhadap suatu subjek. Pendekatan ini dilakukan dalam urutan tertentu dan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku. Hillway (1956) menyatakan bahwa "penelitian tidak lain adalah metode studi yang dilakukan oleh seorang individu melalui analisis yang komprehensif dan tanpa kesalahan dari suatu masalah, untuk memperoleh jawaban yang tepat untuk masalah tersebut.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang mana menggunakan metode penelitian kualitatif maka sumber data yang digunakan pun merupakan sumber data yang bersifat kualitatif pula. Sebagaimana dikemukakan oIeh Lofland daIam Moleong (2013:157) bahwa sumber data yang utama dalam sebuah penelitian dengan metode kualitatif adalah kata-kata serta tindakan, lebih dari itu ialah tambahan seperti berkas atau dokumen dan lainnya. Sumber data utama dikumpulkan dari wawancara, dokumen, hasil observasi dan catatan lapangan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan jenis wawancara terstruktur yang mana sebelum pelaksanaan wawancara yang dilakukan peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan sehingga jalannya proses wawancara dapat terarah dan tidak keluar dari koridor yang telah ditetapkan yang berupa batasan atas permasalahan yang diteliti. Berdasarkan penjelasan di atas maka observasi dapat dimaknai sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan sistematis maupun sengaja dikerjakan dengan memakai indra penglihatan guna melihat kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung sekaligus menganalisis terjadinya kejadian tersebut di saat waktu berlangsungnya. Dijelaskan oleh Moleong (2011:216) bahwasannya dokumentasi merupakan setiap bahan yang tertulis atau film, sedangkan kata record merupakan semua pernyataan tertulis atau tersurat yang disusun seseorang ataupun lembaga guna keperluan pengujian sebuah peristiwa ataupun menyajikan akunting. Teknik dokumentasi ialah teknik dalam pengumpulan data secara menghimpun serta menganalisis dokumen yang ada, baik berupa surat, gambar dan juga elektronik. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan rangkain metode wawancara, observasi dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data sehingga diharapkan akan terlaksana pengumpulan data yang efektif serta efisien.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Inovasi Program Kios Pelayanan Dukacapil SELINA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur**

Inovasi Inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) indikator Inovasi menurut Rogers dalam LAN (2007:116), sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Keuntungan relatif dalam inovasi dapat digambarkan dengan inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Artinya pada dimensi inovasi ini dapat memberikan manfaat dan nilai kebaruan dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui SELINA. Untuk mendapatkan gambaran yang objektif peneliti melakukan wawancara yang berhubungan dengan gagasan atau ide inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA dalam pembuatan dokumen kependudukan karena di dalam studi pra-penelitian didapatkan beberapa masalah terkait inovasi SELINA oleh masyarakat.

2. Kesesuaian (Compability)

Kesesuaian dalam hal ini adalah bagaimana inovasi yang dilaksanakan menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya. Artinya inovasi sebelumnya merupakan patokan dalam membuat inovasi yang baru agar masyarakat tidak bingung dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk beradaptasi dengan inovasi yang baru tersebut. Inovasi suatu pelayanan publik tidak berarti membuat pelayanan yang baru secara instan. Namun inovasi pelayanan publiik merupakan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yang dikemas dalam bentuk lebih baik dan lebih mudah.

3. Kerumitan (Complexibility)

Kerumitan merupakan dimensi ketiga untuk menilai inovasi Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan SELINA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur, kerumitan dalam hal ini adalah tingkat sukarnya program Kios Pelayanan Adminduk SELINA ini dalam pembuatan dokumen kependudukan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pelaksanaan serta penghambat pelaksanaan inovasi SELINA.

4. Kemungkinan dicoba (Triability); dan

Kemungkinan dicoba atau triability adalah suatu inovasi pelayanan publik yaitu SELINA telah teruji dan mempunyai pembaharuan serta nilai lebih pada inovasi tersebut. Suatu inovasi dapat diterima apabila telah dilakukan pengamatan dan pengujian secara publik sehingga dapat dinyatakan inovasi tersebut memiliki nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Hal penting selanjutnya adalah inovasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh pelayan publik dan penerima layanan.

5. Kemudahan diamati (Observability).

Kemudahan ialah sebuah dampak yang dirasakan seseorang ketika membuat suatu pilihan atau mengerjakan sesuatu, semakin mudahnya sebuah inovasi maka akan semakin besar inovasi tersebut akan diadopsi oleh sekelompok ataupun individu sesuai dengan keperluan, karakteristik dari sebuah inovvasi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi yang menerima dan juga menerapkanya adapun dalam penerapannya inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA dalam pembuatan dokumen kependudukan memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan karena semakin mudahnya proses pembuatan dokumen dan semakin cepat jadinya dokumen yang diajukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur.

Lima indikator dari Rogers yang telah disebutkan akan dikembangkan dan dianalisis oleh peneliti. Untuk tercapainya kesesuaian dengan indikator tersebut, peneliti melaksanakan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur untuk pengumpulan data terkait dengan pelayanan Inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA.

Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur mulai tanggal 6 Januari 2023 sampai dengan 21 Januari 2023 dalam rangka penelitian inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil Selina dalam pembuatan dokumen kependudukan di Kabupaten Belitung Timur.

Pemerintah Kabupaten Belitung Timur dalam rangka penerbitan administrasi kependudukan, pemerintah terus membuat inovasi untuk membuat pengursan penerbitan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat. Pada hakikatnya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan transparan. Selain itu, terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas wajib dalam memberikan perlindungan dan pengakuan dalam penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur yang bertugas untuk penerbitan dokumen kependudukan di wilayah administrasi Kabupaten Belitung Timur terus membuat inovasi diantaranya adalah inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil SELINA. Latar belakang diciptakan nya inovasi ini adalah karena jarak yang jauh antara kecamatan yang ada di Kabupaten Belitung Timur dengan Dukcapil sehingga dirasa perlu untuk di ciptakannya inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA dan juga sebagai pencegah penyebaran virus covid-19 yang meningkat pada saat itu. Inovasi ini mulai berlaku pada bulan Agustus 2020 dengan dikeluarkan nya Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Kios Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan. Dengan adanya inovasi ini, pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan tidak perlu lagi untuk datang ke Disdukcapil cukup datang ke kantor Desa setempat untuk selanjutnya mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui Kios Pelayanan Dukcapil SELINA.

Inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA ini merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur yang tepat kepada masyarakat yang tinggal jauh dari Ibukota khususnya dari Disdukcapil Kabupaten Belitung Timur yang mempunyai kesibukan, dan masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil cukup datang ke Kantor Desa setempat. Inovasi ini juga bermanfaat karena pada saat itu dapat mencegah penularan virus covid-19 sehingga inovasi ini sangat baik dan membantu masyarakat.

**3.2 Hambatan dalam Pelaksaan Inovasi SELINA**

Suatu inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi pemerintahan, tentu tidak hanya diupayakan begitu saja melainkan membutuhkan waktu dan proses dalam menemukan ide, praktik maupun objek yang baru dalam yang dapat diterapkan oleh instansi tersebut. Sama halnya dengan inovasi pelayanan sebelumnya yang hanya mengandalkan jemput bola dan tidak bisa dilakukan setiap saat hingga akhirnya masyarakat harus tetap ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur untuk membuat dokumen kependudukan saat ini masyarakat tidak perlu lagi untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup datang ke Kantor Desa untuk membuat dokumen kependudukan. Adapun dari proses penerapannya, terdapat hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil SELINA, sebagai berikut :

1. Kondisi Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan hal yang penting dalam pelaksaan inovasi SELINA, karena apabila jaringan internet dalam keadaan baik maka akan membuat pelayanan pembuatan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat. Dan untuk di wilayah Kabupaten Belitung Timur ini juga tidak semua desa memiliki kondisi jaringan yang sama. Sehingga dalam mengakses inovasi SELINA mengalami hambatan terkhusus bagi desa yang memiliki kondisi jaringan yang kurang bagus.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam menggerakan suatu pelayanan. Begitupula dalam pelaksanaan inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA. Jumlah pegawai maupun tenaga ahli yang kurang memadai menjadi hambatan dalam terselenggaranya inovasi pelayanan SELINA. Berdasarkan observasi peneliti di lapangan yaitu operator SELINA yang ada di desa masih menjalankan tugas ganda, dimana selain melayani secara online juga harus menanggapi layanan offline yang ada. Dan juga masih terdapat operator yang belum mahir dalam mengoperasikan inovasi SELINA.

3. Keterbatasan Masyarakat

Masyarakat Kabupaten Belitung Timur mengetahui akan inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak penyelenggara inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA mengingat kontur masyarakat di Kabupaten Belitung Timur berbeda dengan masyarakat perkotaan , dimana masyarakat yang ada di desa yang pada dasarnya sulit untuk mengakses akses internet yang baik. Namun tantangan tersebut tidak menjadi halangan untuk tetap memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

**3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Pelaksaan SELINA**

1. Upaya dalam Mengatasi Jaringan Internet

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur sendiri telah mengupayakan cara untuk mengatasi hambatan ini. Berkaitan dengan jaringan internet mengingat wilayah Kabupaten Belitung Timur merupakan wilayah yang cukup luas dan memiliki kontur jaringan internet yang berbeda dimana terdapat wilayah perdesaan dan perkotaan yang tersebar sehingga membuat perbedaan kualitas jaringan internet di beberapa titik wilayah. Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya dengan menjalin kerja sama dengan Dinas Komunikasi Informatika untuk mengatasi beberapa permasalahan jaringan yang ada di beberapa wilayah Kabupaten Belitung Timur

2. Upaya dalam Mengatasi Sumber Daya Manusia

Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan terkait sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur yaitu dengan menambah jumlah pegawai yang khusus ditugaskan untuk menjadi operator dari SELINA yang ada disetiap desa mengingat saat ini operator desa masih menjalani tugas ganda yaitu sebagai operator sekaligus menjadi pegawai desa. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa dan melaksanakan pembinaan teknis secara berkelanjutan mengingat masih terdapat operator yang masih belum paham cara mengeoperasikan inovasi SELINA.

3. Upaya dalam Mengatasi Keterbatasan Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur telah mengupayakan sosilisasi sebagai langkah untuk menyampaikan dan menyebarluaskan informasi terkait inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA melalui peran para pegawai dalam membantu masyarakat di pelayanan front office di Disdukcapil maupun melalui bebagai macam media (sosial, cetak, dan massa).

**IV. KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan Inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur setelah di analisis menggunakan teori Atribut Inovasi Menurut Rogers dalam LAN (2006:117) telah memenuhi kriteria sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kapasitas serta akuntabilitas kinerja birokrasi yang harus diwujudkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara adil dan merata yang dapat diakses melalui desa di Kabupaten Belitung Timur. Hambatan dalam pelayanan inovasi Kios Pelayanan Dukcapil SELINA di Kabupaten Belitung Timur diantaranya adalah kondisi jaringan internet yang kurang memadai, kondisi sumber daya manusia dalam hal jumlah dan keterampilan,serta adanya keterbatasan masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunan layananan SELINA. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami yaitu dengan melakukan perbaikan kualitas jaringan internet dengan menjalin kerja sama dengan Diskominfo, melakukan bimbingan teknis dan pelatihan kepada para operator sebagai bentuk pembinaan yang berkesinambungan serta membantu masyarakat dalam memberikan kesadaran serta pemahaman terkait penggunan inovasi SELINA melalui peran para pegawai dalam pelayanan front office di Kantor Dinas dan Kantor Desa maupun sosialisasi menggunakan berbagai media ( sosial, massa, dan cetak).

**Keterbatasan Penelitian:**  Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni mengenai jarak yang jauh ke setiap kecamatan sehingga membuat peneliti mengalami kesulitan saat ingin melakukan wawancara kepada masyarakat yang ada didesa.

**Arah Masa Depan Penelitian/Future Work:** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program penertiban anak sekolah bolos di Kabupaten Garut untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Dan peneliti memberikan beberapa saran terkait penelitian kedepannya yaitu ;

1. Dalam melaksanakan inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil SELINA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur, memerlukan adanya konsistensi dalam menjalankan dan mengembangkan inovasi yang dilakukan secara terus menerus mengikuti perkembangan zaman.

2. Dalam pelaksanaan inovasi program Kios Pelayanan Dukcapil SELINA di Kabupaten Belitung Timur, sangat diperlukan adanya kerjasama yang bersinergi baik dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur maupun pimpinan daerah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik terhadap masyarakat dan mengurangi resiko adanya hambatan-hambatan yang ada.

3. Pelaksanaan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dalam mengatasi hambatan memerlukan konsistensi yang baik dalam upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama dengan elemen maupun pihak lain ataupun dari upaya yang dilakukan Dinas itu sendiri.

**V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung Timur dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

**VI. DAFTAR PUSTAKA**

Hillway, Tyrus. 1956. Introduction to Research. Boston: Houghton Mifflin.

Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Hutagalung, S. S., & Hermawan, D.2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.

Adhea Nila.A. 2019. Skripsi: “Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Dilihat Dari Persektif Public Value di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malan”. Universitas Airlangga.

Ningrum, Aji Ana . (2022).  Inovasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Skripsi thesis, Universitas Jenderal Soedirman.

Widyawati. 2022. Inovasi Layanan Kios Adminduk Di Desa Panyangkalang Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.

.