

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SIDA’KAM OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Muhammad Rifqi Rizqullah
NPP. 30.0954

Asal Pendaftaran Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
rifqi2182@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): This study aims to provide an overview and explanation of the implementation of the implementation of SIDA’KAM population administration service innovations at the Population and Civil Registration Office of West Kotawaringin Regency in providing convenience for people who want to apply for population documents but are constrained by the long distance from Dukcapil.

Purpose: This study aims to determine the implementation of the SIDA’KAM innovation, the factors that have become obstacles to the implementation of SIDA’KAM and the efforts made to overcome obstacles to the implementation of SIDA’KAM by the Department of Population and Civil Registration of West Kotawaringin 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 SIDA’KAM 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 that there were still many people who did not understand technology and also the internet conditions were not good in some villages.

Conclusion: Based on the research that has been carried out, researchers conclude that the implementation of the SIDA’KAM innovation provides benefits to the community, especially those who are located or live far away in the village in processing population documents without having to come to the Dukcapil office. The suggestions from researchers to the West Kotawaringin Regency Population and Civil Registration Service are to be consistent in developing innovations continuously to keep up with the times, optimize widespread socialization, improve the quality of human resources in order to maximize SIDA’KAM innovation services.

Keywords: Innovation, Population Documents, SIDA’KAM

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan SIDA'KAM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan namun terkendala dengan jarak yang jauh dari Dukcapil. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SIDA'KAM, Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan SIDA'KAM dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi penghambat dalam pelaksanaan SIDA'KAM oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. **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 SIDA'KAM sangat membantu masyarakat yang mengalami kendala dengan permasalahan jarak sehingga tidak bisa datang ke Dukcapil untuk membuat dokumen kependudukan dan juga peneliti mendapati masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi dan juga kondisi internet yang kurang baik di sebagian desa. **Kesimpulan:** Berdasarkan Penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan inovasi SIDA'KAM memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya yang berada atau tinggal jauh di desa dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Dukcapil. Adapun saran dari peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah dengan konsisten dalam mengembangkan inovasi secara terus menerus mengikuti perkembangan zaman, mengoptimalkan sosialisasi secara meluas, meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia guna memaksimalkan pelayanan inovasi SIDA'KAM. **Kata Kunci:** Inovasi, Dokumen Kependudukan, SIDA'KAM

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat baik itu dalam bentuk barang dan jasa ataupun segala bentuk proses administrasi kependudukan sehingga dapat tercapai tujuan pemerintahan yang sukses dan berhasil. Peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Peraturan ini memberikan perlindungan dan kejelasan kepada masyarakat atas haknya tentang pelayanan yang diperoleh dari pemerintah. Contoh gambaran prioritas dari pelayanan publik oleh pemerintah dalam mempersembahkan pelayanan yang optimal untuk masyarakat yaitu pelayanan publik di bidang Dukcapil (Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Demi mendukung program

pelayanan publik yang baik dalam bidang administrasi kependudukan maka perlu diadakannya inovasi atau pembaruan guna mencocokkannya bersamaan dengan kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi yang makin berkembang cepat dan maju sekarang ini.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus menyesuaikan perkembangan zaman, karena pelayanan publik adalah kegiatan yang harus terus di *upgrade* dan di perbarui, harus selalu dikerjakan setiap harinya secara berkelanjutan sehingga dapat tercapai kepuasan masyarakat yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Pemerintah selaku pelaksana pelayanan publik tentunya harus adaptif serta kreatif dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang makin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Salah satunya dengan membuat inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, karena merupakan kewajiban bagi pemerintah guna mengembangkan kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Salah satu contoh inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah yang membuat inovasi pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Terobosan inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini disebut dengan “SIDA’KAM”. SIDA’KAM merupakan kependekan kata dari “Silahkan Datang Kami Melayani” yaitu suatu program inovasi yang dikeluarkan serta dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang berkolaborasi bersama dengan pemerintah kelurahan dan desa dengan memberikan kebijakan kepada pemerintah kelurahan maupun desa di Kabupaten Kotawaringin Barat guna mempersembahkan pelayanan yang optimal yang berbentuk administrasi dukcapil kepada masyarakat setelah itu pihak pemerintah kelurahan atau desa yang bertugas untuk menyampaikannya kepada Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan luas wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu 10.759 km² yang terbagi dalam 6 wilayah kecamatan serta 13 kelurahan dan 81 desa dengan jumlah penduduk mencapai 270.400 jiwa (hasil sensus 2020). Hal ini membuat tidak semua masyarakat mempunyai akses atau kesempatan yang sama untuk pergi ke kantor Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan tata wilayah yang berjauhan dan akses jalan yang sulit mengharuskan masyarakat untuk mengeluarkan biaya dan tenaga lebih sehingga menjadi keluhan masyarakat. Permasalahan inilah yang membuat Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat melakukan inovasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di administrasi kependudukan. Adapun permasalahan lain yang terjadi seperti banyaknya oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan percaloan, permasalahan ini banyak terjadi disebabkan masyarakat menganggap bahwasannya dengan membayar jasa calo kesannya lebih mudah walaupun dengan mengeluarkan

biaya lebih. Berdasarkan fenomena tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat melakukan inovasi terkait pelayanan administrasi kependudukan yakni layanan SIDA’KAM (Silahkan Datang Kami Melayani) dan dapat diakses melalui link <https://linktr.ee/disdukcapil.kobar>. Sistem ini mulai berlaku sejak Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dikeluarkan yaitu pada tanggal 6 Agustus tahun 2020.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks inovasi dan pelayanan publik. Penelitian oleh Sukarmin (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admuduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, berkesimpulan Inovasi admuduk inklusif ini ada untuk menjadi jalan keluar bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan khusus supaya kiranya memudahkan masyarakat yang keterbatasan khusus untuk memperoleh identitas kependudukan serta memperoleh layanan publik. Penelitian oleh Fauzan Maulana (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling) memiliki kesimpulan yaitu Inovasi ini benar-benar berhasil karena memiliki hasil yang berupa kenaikan perekaman E-KTP dan juga memberi manfaat untuk masyarakat dan juga kepada dinas dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan. Penelitian oleh Afriansyah (2021) berjudul Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dengan kesimpulannya pelayanan yang diberikan oleh dukcapil sudah transparan dan petugasnya sudah bertanggung jawab, pelayanan sudah efektif dan efisien, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, serta pelayanannya sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan ilmiah

Peneliti menggunakan tiga jurnal ilmiah sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaan dari ketiga karya tulis ilmiah tersebut dengan karya tulis peneliti yaitu sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan perbedaan dari ketiga karya tulis ini yaitu terletak pada lokus penelitian. Dimana penelitian sebelumnya lokus penelitiannya yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Pasaman, dan Kota Tarakan. Sementara lokus yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SIDA'KAM, Faktor-Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan SIDA'KAM dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi Penghambat dalam pelaksanaan SIDA'KAM oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

II. METODE

Peneliti pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut pendapat seorang ahli yaitu Nazir (2014:43) mengemukakan tentang metode deskriptif yaitu sebuah metode untuk meneliti status sekumpulan manusia, suatu kondisi, suatu objek, suatu sistem sebuah pemikiran atau suatu kelas dari sebuah peristiwa pada masa sekarang. Metode penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk mewujudkan suatu dekripsi (gambaran maupun lukisan) dengan sistematis, akurat dan faktual perihal sejumlah fakta, sifat maupun hubungan atau keterkaitan antar kejadian di lapangan yang diteliti. Sedangkan metode kualitatif menurut Sugiyono (2019:18) mengemukakan bahwasannya metode kualitatif adalah suatu penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti di dalam situasi sebuah objek yang bersifat yang mana peneliti sebagai instrumen utama atau instrumen kunci. Sementara itu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi serta analisis data yang mempunyai sifat induktif/kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih tertuju dan memfokuskan pada makna generalisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SIDA'KAM menggunakan sebuah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum dengan berdasarkan dari data dan fakta yang terjadi di lapangan dalam melaksanakan penelitian.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan SIDA'KAM oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah

Inovasi administrasi kependudukan SIDA'KAM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) indikator Inovasi menurut Rogers dalam Ismail Nurdin (2019:30-33), sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Keuntungan relatif yakni bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari pelayanan penyelenggaraan sebelumnya. Harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Produk dari inovasi yang dilakukan adalah merubah atau memperbaiki sistem yang lama, hal ini dapat dilakukan secara berkesinambungan agar organisasi mampu bersaing dan memuaskan pelanggan. Inovasi pelayanan online SIDA'KAM ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga dapat mengakses keperluan dokumen kependudukan hanya dengan mengandalkan jaringan internet saja dan dapat mencetak dokumen tersebut di rumah tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Kesesuaian ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru, dan perlu penyesuaian yang diperlukan. Inovasi pelayanan publik bukan berarti merubah sesuatu secara instan, tapi adalah bentuk dari proses perubahan yang telah ada sebelumnya, sehingga inovasi pelayanan publik tidak terkesan menjadi ribet dan menghabiskan suatu anggaran biaya. Sebelum adanya inovasi SIDA'KAM ini, seluruh pelayanan dilakukan secara *offline* atau tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Kemudian dengan adanya suatu terobosan inovasi yang dinamakan SIDA'KAM ini masyarakat bebas memilih melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara *online* ataupun *offline*. Sehingga, pelayanan yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja, melainkan dilakukan penyesuaian dengan menggabungkan pelayanan *offline* dan juga pelayanan *online* yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat maupun pemenuhan dalam mengoptimalkan pemberian pelayanan publik seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi.

3. Kerumitan (Complexity)

Inovasi yang baru biasanya tingkat kerumitannya lebih tinggi dari sebelumnya. Maka dari itu inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam pelaksanaan sebuah inovasi pelayanan publik, perlu memperhatikan beberapa hal yang pertama adalah sumber daya yang mampu melaksanakannya, hal ini diperlukan karena tidak mungkin suatu inovasi mampu dilaksanakan kalau sumber daya manusianya sendiri tidak siap untuk menjalankannya, serta hambatan yang ada dalam suatu inovasi juga perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa inovasi SIDA'KAM ini memiliki kerumitan dalam penggunaannya. Meskipun demikian, SIDA'KAM ini dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat dengan memahami

prosedur-prosedur yang ada termasuk dengan memperhatikan sumber daya manusia dan anggaran dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik.

4. Kemampuan Uji Coba (Triability)

Kemampuan uji coba atau *triability* yaitu bahwa inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya, dan yang penting adalah dapat diterima oleh penyedia ataupun pengguna layanan. Diketahui bahwa inovasi SIDA'KAM ini, telah diberlakukan sejak tanggal 6 Agustus 2020. Adapun sejak diberlakukan SIDA'KAM ini terus dilakukan *trial and error* (percobaan dan kesalahan). Cara *trial and error* ini merujuk pada upaya percobaan yang dilakukan beberapa kali hingga akhirnya menemukan kesalahan atau kekeliruan dan mendapatkan cara yang paling sesuai untuk dilakukan perbaikan. Kesalahan atau kekeliruan dicatat dan dievaluasi dan sebagai bahan pembelajaran. Cara ini diartikan sebagai sebuah upaya dalam menemukan solusi yang benar dan memuaskan melalui berbagai macam cara dan teori hingga akhirnya kesalahan dapat dikurangi atau dihilangkan sama sekali.

5. Kemampuan Diamati (Observability)

Kemampuan diamati atau *Observability* menjelaskan bahwa inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya yang terbukti lebih baik. Output dari inovasi dapat di adopsi dan direplikasi dari tempat lain. Berkaitan dengan hal tersebut, pada inovasi SIDA'KAM ini kemampuan diamati dapat dilihat dari tanggapan masyarakat terhadap inovasi SIDA'KAM serta kualitas pelayanan dalam pelaksanaan SIDA'KAM.

3.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Inovasi SIDA'KAM

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 jempot bola dan tidak bisa dilakukan setiap saat hingga akhirnya masyarakat harus tetap ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat 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 pelayanan administrasi kependudukan SIDA'KAM, sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia

Hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dalam penggunaan SIDA'KAM adalah kurangnya

pengetahuan atau pemahaman sejumlah masyarakat mengenai teknologi informasi yang mana hal tersebut merupakan dasar dari pelaksanaan SIDA'KAM khususnya secara *online* serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya SIDA'KAM yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan selain itu dalam pelaksanaan SIDA'KAM juga mengalami kendala atau hambatan pada kurangnya jumlah personil pegawai yang bertugas dan tergabung dalam tim operator SIDA'KAM.

2. Ketersediaan Jaringan atau Sinyal

Banyaknya desa di Kabupaten Kotawaringin barat yang belum terdapat jaringan internet menjadi penghambat dalam pelaksanaan SIDA'KAM karena faktor geografis yang menjadi sulitnya jaringan masuk ke desa-desa di Kabupaten Kotawaringin Barat.

3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan pelaksanaan SIDA'KAM

1. Upaya dalam Mengatasi Sumber Daya Manusia

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mengatasi hambatan dalam sumber daya manusia adalah melaksanakan pelatihan yang ditujukan kepada pegawai operator SIDA'KAM serta sosialisasi mengenai SIDA'KAM yang ditujukan kepada masyarakat.

2. Upaya dalam Mengatasi Ketersediaan Jaringan atau Sinyal

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah bekerja sama dengan Pihak Desa/Kelurahan untuk membantu masyarakat nya dalam melakukan pengurusan *online* SIDA'KAM di Kantor Desa atau Kelurahan tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Dukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan SIDA'KAM sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat, meskipun demikian masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan program ini masih belum bisa dikatakan efektif, sebab ada beberapa kendala yaitu, masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan layanan SIDA'KAM serta jaringan atau sinyal yang sulit di Desa. Tetapi Penelitian ini bisa di katakan lebih inovatif di bandingkan dengan penelitian Sukarmin Tahun (2020) dengan judul penelitian Jurnal tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bulukumba karena penelitian ini masih menggunakan cara manual dalam mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan khusus. Penelitian ini sama halnya dengan penelitian Fauzan Maulana Tahun (2020) dengan judul Skripsi tentang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling), karena menggunakan teori yang sama yaitu teori karakteristik inovasi (Everett M. Rogers). Penelitian ini juga sama halnya dengan penelitian dari Afriansyah Tahun (2021) dengan judul Jurnal tentang Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan karena menggunakan program yang inovatif tetapi berbeda dalam hal pelaksanaannya yaitu pelaksanaannya belum berbasis online.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDA'KAM ini sudah terlaksana dengan baik, masyarakat terbantu karena dengan adanya SIDA'KAM ini masyarakat tidak harus datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, serta inovasi SIDA'KAM ini juga bekerjasama dengan pihak Desa/Kelurahan dalam membantu masyarakat yang terkendala sinyal dengan menjadi perantara dalam membantu masyarakat dalam mengisi format yang tersedia di *google form* dalam SIDA'KAM. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan SIDA'KAM yaitu pengedukasian yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai eksistensi SIDA'KAM masih belum optimal. Hal ini terjadi lantaran kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kemudian Jumlah pegawai yang bertugas sebagai tim operator SIDA'KAM kurang memadai. Dari jumlah keseluruhan tim operator SIDA'KAM yang tersedia sekarang, hanya terdapat dua orang pegawai saja yang bertindak sebagai cadangan dari tim operator SIDA'KAM ini. Selain itu terdapat hambatan lainnya yang menghambat jalannya pelaksanaan SIDA'KAM itu sendiri yaitu masih banyak desa-desa di wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat yang belum memiliki jaringan sinyal internet yang memadai sehingga masih menjadi hambatan bagi jalannya program inovasi layanan *online* SIDA'KAM ini. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dalam mengatasi berbagai hambatan dalam jalannya kegiatan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam penggunaan layanan SIDA'KAM antara lain melakukan sosialisasi kepada masyarakat di Kabupaten Kotawaringin Barat untuk mengedukasi serta menyampaikan informasi mengenai penggunaan dan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi serta mengenai adanya SIDA'KAM yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, upaya yang dilakukan dengan melakukan kegiatan pelatihan kepada para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat guna memperbanyak jumlah tim operator SIDA'KAM di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kotawaringin Barat. Serta upaya lain yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah dengan melakukan kerja sama dengan Pihak Perangkat Desa/Kelurahan dalam membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan *online* SIDA'KAM. Melalui kerja sama dengan Pihak Desa/Kelurahan masyarakat diperantarai oleh Perangkat desa untuk menguruskan layanan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk juga menjadi perantara dalam membantu masyarakat dalam mengisi format di dalam *google form* yang tersedia di SIDA'KAM.

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 peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan SIDA'KAM di Kabupaten Kotawaringin Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Dan peneliti memberikan beberapa saran terkait penelitian kedepannya yaitu ;

1. Dalam melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan SIDA'KAM, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, memerlukan adanya konsistensi dalam menjalankan dan mengembangkan inovasi yang dilakukan secara terus menerus mengikuti perkembangan zaman.
2. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan SIDA'KAM di Kabupaten Kotawaringin Barat, sangat diperlukan adanya kerjasama yang bersinergi baik dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat maupun pimpinan daerah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik terhadap masyarakat dan mengurangi resikoadanya hambatan-hambatan yang ada.
3. Pelaksanaan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat 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 kotawaringin Barat dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah. (2021). Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
- Maulana, F. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling).
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukarmin. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

