

# INOVASI PENTAGRAM DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO PROVINSI SULAWESI SELATAN

A. Ashabul Kahfi Kaleleng  
NPP. 30.1159

*Asal Pendaftaran Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan*  
*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*  
[azhabul09@gmail.com](mailto:azhabul09@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Dr. H. Yana Sahyana, SH, M.Si

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** *This study aims to provide an overview and explanation of the implementation of the Pentagram innovation at the Wajo Regency Population and Civil Registration Service to provide convenience for people who will process population documents, especially on Family Cards. However, it is hampered by the distance to the Wajo Regency Disdukcapil office. **Purpose:** This study aims to determine Pentagram innovation, what are the factors that hinder Pentagram innovation and the efforts made to overcome obstacles to Pentagram innovation by the Wajo Regency Population and Civil Registration Service. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. By using triangulation triangulation techniques to obtain data, namely observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The findings that the researchers found in the implementation of Pentagram innovation research, namely Pentagram innovation can help people who are constrained by distance so they cannot come to the Dukcapil office to make population documents, especially Family Cards, then researchers also find people who are constrained by limited public knowledge minimal knowledge of technology so that they cannot provide services through this Pentagram innovation. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the Pentagram innovation by Disdukcapil Wajo is an innovation from an innovation product. It is shown that the Pentagram innovation fulfills the five characteristics of Rogers' innovation, namely relative advantage, suitability, complexity, application and ease of observation. Pentagram's innovation 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 and also as a solution to the lack of awareness of people who cannot go to Disdukcapil due to obstructed working hours. As for suggestions from the author to the Wajo Regency Population and Civil Registration Service to maintain and upgrade this Pentagram innovation service and it is hoped that the Wajo Disdukcapil will cooperate with other parties in terms of improving the internet network so that services through this Pentagram innovation are not hampered by existing network maintenance.*

**Keywords:** *Innovation, Online Services, Family Card*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang pelaksanaan inovasi Pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan khususnya pada Kartu Keluarga. Namun terhambat dengan jarak ke kantor Disdukcapil Kabupaten Wajo. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi Pentagram, Apa saja faktor yang menjadi penghambat inovasi Pentagram dan Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam inovasi Pentagram oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan triangulasi teknik triangulasi untuk memperoleh data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang peneliti dapati dalam pelaksanaan penelitian inovasi Pentagram yaitu inovasi Pentagram dapat membantu masyarakat yang terkendala dengan jarak sehingga tidak dapat datang ke kantor Dukcapil untuk membuat dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga, kemudian peneliti juga mendapati masyarakat yang memang terkendala dengan pengetahuan masyarakat yang minim tentang teknologi sehingga tidak dapat melakukan pelayanan melalui inovasi Pentagram ini. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa inovasi Pentagram oleh Disdukcapil Wajo adalah sebuah inovasi dari produk inovasi, hal ini ditunjukkan bahwa inovasi Pentagram memenuhi lima karakteristik inovasi Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, pengaplikasian dan kemudahan diamati. Inovasi Pentagram memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya yang berada atau tinggal jauh dari kantor 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 Wajo untuk mempertahankan dan meng-*upgrade* pelayanan inovasi Pentagram ini dan diharapkan untuk Disdukcapil Wajo bekerjasama dengan pihak lain dalam hal peningkatan jaringan internet agar pelayanan melalui inovasi Pentagram ini tidak terhambat atas *maintenance* jaringan yang ada.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Daring, Kartu Keluarga

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan tentang penataan dan penertiban dokumen kependudukan untuk pemenuhan hak administratif penduduk dengan dilakukannya pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi. Tujuan administrasi kependudukan adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi penduduk di peristiwa penting yang dilakukan oleh penduduk serta untuk memenuhi hak sipil penduduk dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dengan diiringi pertumbuhan penduduk yang relatif tinggi di Indonesia, maka dibutuhkan pendataan administrasi kependudukan yang tepat dan akurat untuk menyokong pembangunan nasional. Memberikan pelayanan publik yang memadai dan mempermudah adalah salah satu fungsi pemerintahan dalam fungsi melayani, pelayanan publik kepada penduduk yang berupa administrasi kependudukan khususnya Kartu Keluarga (KK) yang menunjang kebutuhan hidup masyarakat.

Kartu Keluarga adalah salah satu dokumen kependudukan yang menunjukkan identitas keluarga yang termuat data nama, susunan dan hubungan dalam keluarga. Kartu Keluarga dinilai

sangat penting yang merupakan identitas sebuah keluarga. Kartu Keluarga dinilai sangat penting karena Kartu Keluarga digunakan untuk pengurusan dokumen kependudukan lainnya. Tanpa adanya Kartu Keluarga data kependudukan akan bermasalah dan menyebabkan ke sektor pelayanan publik lainnya.

Penyelenggaraan administrasi di Negara Indonesia masih memunculkan persoalan-persoalan oleh pemerintah seperti kuantitas dan kualitas pelayanan, prosedur yang terlalu berbelit, persyaratan dan waktu yang tidak sesuai dengan prosedur, blangko terbatas, dan fasilitas yang kurang menyebabkan pelayanan telat dan menumpuk. Maka dari itu, pemerintah harus memberikan inovasi untuk pelaksanaan pelayanan administrasi untuk memperlancar pelayanan baik dari aparat pemerintah dan masyarakat.

Kabupaten Wajo merupakan lokasi fokus peneliti yang merupakan salah satu Kabupaten di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibukota Kabupaten berada di Kota Sengkang. Sumber data dari *gis.dukcapil.kemendagri.go.id* bahwa pada bulan Juni 2022 Kabupaten Wajo memiliki jumlah penduduk sebesar 400.118 jiwa. Kabupaten Wajo terletak 250 km sebelah utara Kota Makassar dengan luas wilayah 2.628,44 km<sup>2</sup>. Kabupaten Wajo saat ini terdiri dari 14 Kecamatan, 48 kelurahan dan 142 desa. Kabupaten Wajo berada pada peringkat ke-5 dari 24 Kabupaten/Kota penduduk terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan demikian, tingginya jumlah penduduk tersebut harus dibarengi dengan tertib administrasi kependudukan khususnya pada Kartu Keluarga melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kepemilikan dokumen kependudukan Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh seluruh Keluarga di Kabupaten Wajo agar keluarga mendapatkan hak sebagai penduduk khususnya dalam pelayanan pemerintahan. Namun, masih ditemukan beberapa keluarga yang belum membuat dokumen kependudukan Kartu Keluarga di Kabupaten Wajo

Era globalisasi memacu pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang inovatif sehingga dapat menyesuaikan dengan era industri pada zaman sekarang ini. Maka, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana dalam menyediakan layanan Administrasi Kependudukan kepada publik. Pelayanan Administrasi Kependudukan daring adalah metode pengelolaan dokumen kependudukan dengan mendayagunakan teknologi internet yang berbasis web agar dapat menunjang pada pelayanan publik dan pembangunan dibidang lainnya. Dilaksanakannya layanan administrasi kependudukan secara daring dalam rangka membangun penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien serta lebih mudah dan cepat digunakan masyarakat dengan menerapkan sistem daring.

Tindak lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara daring agar cepat, mudah dan aman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo menerapkan pelayanan dokumen kependudukan secara daring yaitu pelayanan melalui aplikasi Telegram. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram yang disingkat *Pentagram*.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan berkaitan dengan inovasi Pentagram dalam pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu masih banyaknya Keluarga di Kabupaten Wajo yang belum memiliki Kartu Keluarga masih terdapat 9.890 jumlah Keluarga dengan persentase 7,08% yang belum memiliki Kartu Keluarga. Berikut data kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Wajo Tahun 2021:

**Tabel. 1.1**  
**Data Kepemilikan Kartu Keluarga Kabupaten Wajo Tahun 2021**

NO	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KARTU KELUARGA				KELUARGA	(%)
		SUDAH CETAK	(%)	BELUM CETAK	(%)		
1	TEMPE	20.586	14,74	1507	1,08	22093	15,82
2	TANASITOLO	13.567	9,72	917	0,66	14484	10,37
3	PITUMPANUA	13.096	9,38	1009	0,72	14105	10,10
4	PAMMANA	10.938	7,83	664	0,48	11602	8,31
5	MAJAULENG	10.716	7,67	649	0,46	11365	8,14
6	BELAWA	10.197	7,30	683	0,49	10880	7,79
7	SABBANGPARU	9.130	6,54	587	0,42	9717	6,96
8	TAKKALALLA	7.079	5,07	531	0,38	7610	5,45
9	KEERA	6.966	4,99	599	0,43	7565	5,42
10	BOLA	6.865	4,92	531	0,38	7396	5,30
11	SAJOANGING	5.866	4,20	676	0,48	6542	4,69
12	MANIANGPAJO	5.483	3,93	472	0,34	5955	4,26
13	PENRANG	5.326	3,81	647	0,46	5973	4,28
14	GILIRENG	3.922	2,81	418	0,30	4340	3,11
<b>JUMLAH</b>		<b>129.737</b>	<b>92,92</b>	<b>9.890</b>	<b>7,08</b>	<b>139627</b>	<b>100</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Inovasi Pentagram diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga. Masalah dalam inovasi Pentagram ini sendiri bukan hanya dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, namun permasalahan juga timbul dari masyarakat. Masyarakat yang masih bingung terkait pelaksanaan dari inovasi Pentagram karena tidak sedikit dari warga masih buta tentang teknologi dan masih banyak dari masyarakat yang belum mempunyai *smartphone*.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengenai inovasi penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis aplikasi telah dilakukan. Adapun penelitian sebelumnya yang menjadi referensi bagi peneliti yaitu Penelitian T. Soraya (2018) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati, Hasil penelitian dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati membuat inovasi aplikasi adminduk secara daring (online) yang diberi nama Tarjilu Okke (Daftar Siji Enthuk Telu). Masalah dalam inovasi ini masih banyak . Kabupaten Pati yang tidak memanfaatkan kemajuan teknologi ini dan masyarakat yang masih ragu dengan sistem pelayanan daring. Dengan demikian, penelitian ini dapat dikatakan belum optimal. Penelitian Anisa Fatmawati (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Publik Bidang Adminduk (Kartu Identitas Anak) pada Disdukcapil Kota Mataram, hasil penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan KIA di Disdukcapil Kota Mataram telah membuat sejumlah inovasi pada pelayanannya. Terobosan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Mataram seperti melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada dikota Mataram, melakukan pelayanan keliling (Goes To Lingkungan) dan membuatkan anak yang baru lahir KIA bersamaan dengan pembuatan KK baru dan Akta Kelahiran. Penelitian Musabry (2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, hasil penelitian dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (Kucataki) di Disdukcapil Kota Makassar sudah baik dan berorientasi pada kemauan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah dan tidak sulit.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitan terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi Pentagram dalam pembuatan Kartu Keluarga sedangkan penelitian terdahulu menggunakan jenis layanan inovasi yang berbeda dalam penelitian T. Soraya yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, Anisa Fatmawati yang meneliti tentang Inovasi Dukcapil Kota Mataram KIA, dan Musabry yang melakukan penelitian tentang Akte Kelahiran dan Akte Kematian, juga terdapat perbedaan pada lokus penelitian peneliti yang dilaksanakan di Kabupaten Wajo sedangkan Soraya berlokus di Kabupaten Pati, Anisa Fatmawati di Kota Mataram dan Musabry di Kota Makassar.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi Pentagram dalam Pembuatan Kartu Keluarga, Faktor yang menjadi penghambat inovasi Pentagram dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi penghambat inovasi Pentagram dalam Pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

## **II. METODE**

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif fakta-fakta yang ada di lapangan dan memberikan solusi atau pemecahan masalah atas masalah yang diselidiki,

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 juga. Sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2010:172) menjelaskan tentang sumber data “Sumber data merupakan asal muasal informasi terkait data

penelitian yang diperoleh”, kemudian sumber data terbagi menjadi tiga yaitu *Person*, *Place*, dan *Paper*. Selanjutnya, data penelitian berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi untuk memperoleh data atau informasi yang akurat dan objektif di lapangan yaitu 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. Observasi dilakukan peneliti untuk menggambarkan dan mendeskripsikan keadaan yang diteliti. Karena kualitas penelitian yang dilakukan ditentukan oleh seberapa mengerti peneliti tentang situasi dan konteks sehingga dapat menggambarkan keadaan tersebut sealamiah mungkin. Dalam hal dokumentasi, peneliti melakukan pengumpulan data dan informasi dengan mencari dokumen atau catatan resmi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu inovasi Pentagram.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Inovasi Pentagram Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo**

Inovasi Pentagram Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) indikator Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008), sebagai berikut :

##### **1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Keuntungan relatif dalam inovasi dapat digambarkan dengan inovasi Pentagram dalam pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo ini dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Artinya, pada dimensi ini inovasi dapat memberikan manfaat dan nilai kebaruan dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui Pentagram.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa inovasi Pentagram khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga dalam pelaksanaannya dapat dinilai sangat bermanfaat bagi masyarakat. Melalui kemudahan yang diberikan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, inovasi ini mampu mengatasi masalah yang ada di masyarakat seperti masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena jam kerja. Dengan inovasi ini, pengurusan dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga dapat dilakukan dimana saja tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lagi.

##### **2. Kesesuaian (*Compability*)**

Kesesuaian dalam hal ini adalah bagaimana inovasi yang dilaksanakan menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya. Artinya, inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja, inovasi yang baru harus belajar dari inovasi sebelumnya dan menciptakan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi sebelumnya merupakan patokan untuk membuat inovasi yang baru agar masyarakat tidak bingung dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk beradaptasi terhadap inovasi yang baru tersebut. Inovasi suatu pelayanan publik tidak berarti membuat pelayanan yang baru secara instan. Namun, inovasi pelayanan publik merupakan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yang dikemas dalam bentuk yang lebih baik dan lebih mudah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa inovasi Pentagram menjadi inovasi unggulan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga. Meningkatnya kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Wajo yang lebih banyak menggunakan inovasi Pentagram dikarenakan berkas Kartu Keluarga yang dapat dikirimkan langsung oleh operator Pentagram Disdukcapil Wajo tanpa harus ke kantor lagi. Dengan itu, inovasi Pentagram ini dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

### **3. Kerumitan (Complexibility)**

Kerumitan merupakan dimensi ketiga untuk menilai inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil via Telegram (Pentagram) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, kerumitan dalam hal ini adalah tingkat sukarnya inovasi Pentagram ini dalam pembuatan Kartu Keluarga yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pelaksanaan serta penghambat pelaksanaan inovasi Pentagram.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo bahwa inovasi Pentagram yang ditangani oleh 6 operator merupakan jumlah yang cukup untuk menjalankan inovasi Pentagram, dalam pembuatan Kartu Keluarga pada awal pendaftaran permohonan, pemohon diberi opsi untuk dilakukan print Kartu Keluarga mandiri atau print di Kantor, untuk masyarakat yang tidak sempat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dapat memilih opsi print mandiri dengan dikirim file Kartu Keluarga yang sudah jadi, sedangkan yang memilih opsi print di Kantor di fasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk print di kantor tanpa biaya.

Indikator kerumitan selanjutnya yaitu bagaimana masyarakat memahami inovasi Pentagram dalam pembuatan Kartu Keluarga. Tingkat keberhasilan suatu inovasi dapat dinilai pada pemahaman dan penggunaan inovasi bagi masyarakat, terkait dengan pemahaman masyarakat. cukup simpel. Berdasarkan wawancara tentang pemahaman masyarakat terhadap inovasi Pentagram, inovasi pelayanan ini dinilai cukup baik dan bagi masyarakat yang belum memahami tentang inovasi Pentagram ini dapat bertanya di front office. Untuk cara pendaftaran juga dapat dilihat di instagram @pentagram.dukcapilwajo agar masyarakat lebih mudah memahami penggunaan inovasi Pentagram ini.

### **4. Kemungkinan dicoba (Triability);**

Kemungkinan dicoba atau triability adalah suatu inovasi pelayanan publik yaitu Pentagram 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.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat dinilai bahwa pembuatan Kartu Keluarga melalui inovasi Pentagram sangat baik dengan ditandainya peningkatan kepemilikan Kartu Keluarga masyarakat Kabupaten Wajo, sehingga dapat mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk melakukan pelayanan publik dalam hal pembuatan Dokumen Kependudukan secara daring dengan menggunakan inovasi Pentagram. Namun, di beberapa kasus adanya hambatan terkait dengan masyarakat yang masih kurang mengetahui teknologi sehingga tidak dapat menggunakan inovasi ini.

## **5. Kemudahan diamati (Observability).**

Inovasi merupakan suatu hal baru yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan mudah serta dapat diamati untuk kebutuhan inovasi selanjutnya. Inovasi dapat diamati dengan baiknya prosedur dan sarana prasarana yang menunjang inovasi tersebut. Hasil observasi yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo ditemukan prosedur pembuatan Kartu Keluarga melalui inovasi Pentagram sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit dan lebih memudahkan masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa respon dari masyarakat dapat dinilai dengan baik. Namun, ada beberapa masalah kecil yang didapatkan seperti balasan chat yang sewaktu-waktu kadang lama yang dikarenakan jaringan yang terkadang bermasalah.

Indikator kemudahan diamati juga dapat dijelaskan melalui respon masyarakat terhadap Inovasi tersebut. Respon dan tanggapan masyarakat dalam inovasi Pentagram yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo bahwa dengan adanya inovasi Pentagram ini masyarakat dapat melakukan pendaftaran penduduk dengan sistem daring sehingga membuat masyarakat untuk antusias dikarenakan kemudahan yang diberikan seperti kemudahan untuk diakses dimana saja. Hasil survei dari masyarakat dapat dikategorikan sangat baik. Walaupun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan lingkungan serta dapat meraih prestasi dalam pelayanan publik dengan kinerja yang baik.

## **3.2 Hambatan dalam Inovasi Pentagram Dalam Pembuatan Kartu Keluarga**

Setiap inovasi yang dibuat pastinya terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya yang dapat menghambat proses terlaksananya inovasi tersebut untuk mencapai keluaran atau tujuannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo ditemukan beberapa faktor penghambat seperti:

### **1. Sosialisasi yang Kurang**

Sosialisasi dilaksanakan untuk memperkenalkan dan mengumumkan kepada masyarakat terkait Inovasi Pentagram khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga agar masyarakat yang menggunakan inovasi ini semakin banyak sehingga mempermudah masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dalam pendaftaran penduduk khususnya pembuatan Kartu Keluarga. Namun, sesuai observasi penulis ditemukan inovasi ini masih tidak menjangkau seluruh kalangan. Beberapa masyarakat seperti yang berusia lanjut menganggap inovasi ini cukup rumit.

## **2. Jaringan Internet/Server Down**

Hasil observasi penulis pada pelaksanaan penelitian di lapangan, didapati beberapa kali terjadi kesalahan pada sistem atau server down sehingga mempengaruhi pada pelaksanaan inovasi Pentagram khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan informan, penulis menyimpulkan bahwa server merupakan hal yang penting dalam penggunaan dan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sehingga jika server yang menjadi pusat inovasi SIAK Pentagram bermasalah, maka penggunaan inovasi tersebut mulai dari masukan hingga keluaran dari inovasi tersebut tidak dapat terlaksana.

### **3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Inovasi Pentagram Dalam Pembuatan Kartu Keluarga**

Dalam suatu pelaksanaan inovasi pasti tidak akan selalu berjalan dengan baik. Setiap permasalahan yang menghambat pelaksanaan inovasi merupakan suatu kewajiban dari instansi pelaksana untuk memperbaiki dan menangani hambatan tersebut dengan cermat dan bijak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dalam pelaksanaan inovasi Pentagram terdapat beberapa hambatan dan adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dalam mengatasi hambatan tersebut sebagai berikut:

#### **1. Sosialisasi dan Edukasi Kepada Masyarakat**

Sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk mengumumkan dan memperkenalkan inovasi Pentagram masih belum menyeluruh. Terbukti dengan beberapa faktor penghambat tentang penggunaan inovasi Pentagram ini masih ada beberapa masyarakat yang berusia lanjut belum dapat menggunakan inovasi ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dijelaskan bahwa sosialisasi masih terus dilaksanakan untuk masyarakat yang berusia lanjut dilaksanakan sosialisasi bersamaan dengan pelayanan langsung ke Kelurahan serta dilakukan juga sosialisasi melalui media cetak dan sosial.

#### **2. Kerjasama Dengan Pihak Lain**

Untuk mengatasi masalah dari fasilitas jaringan internet yang kurang, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu dengan melakukan kerja sama dengan pihak Telkom. Suatu indikator penting dalam pelaksanaan pelayanan secara daring yaitu Pentagram adalah jaringan internet. Selanjutnya, terkait masalah server, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo juga telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk mendukung server Pentagram untuk menciptakan kelancaran inovasi tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi permasalahan jaringan internet dalam pelaksanaan inovasi Pentagram, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo bekerjasama dengan pihak Telkom untuk stabilisasi server dan pemasangan WiFi untuk pelayanan, sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Inovasi Pentagram merupakan suatu produk inovasi yang sudah dapat dikatakan inovasi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat Kabupaten Wajo, meskipun demikian masih ditemukan adanya kendala yang menyebabkan inovasi ini berjalan dengan baik. Dari lima

indikator Inovasi terdapat satu indikator yang ditemukan belum sepenuhnya baik yaitu indikator Kemungkinan Dicoba (*Triability*). Indikator ini tidak dikatakan sepenuhnya baik sebab beberapa kendala yaitu, adanya beberapa masyarakat yang belum dapat menggunakan teknologi ini karena faktor usia dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Berbeda dengan temuan penelitian oleh T. Soraya (2018) yaitu aplikasi *adminduk* yang diberi nama *Tarjilu Okke* (Daftar Siji Enthuk Telu) yang dinilai masih banyak masalah. Kabupaetn Pati yang tidak memanfaatkan kemajuan teknologi ini dan masyarakat yang amsih ragu dengan sistem pelayanan daring..

Penulis dalam penelitian ini ingin mengetahui seberapa apakah suatu produk inovasi Pentagram ini dapat dikatakan sebagai suatu inovasi sama halnya dengan temuan Anisa Fatmawati (2020) dimana temuan ini juga membahas mengenai inoivasi pelayanan *adminduk* daring pada Kartu Identitas Anak di Kota Mataram dengan hasil yang ditemukan inovasi yang diteliti dapat dikatakan sebagai sebuah produk inovasi dengan terobosan yang dibuat oleh Dukcapil Kota Mataram seperti pelayanan keliling (*Goes To Lingkungan*). Penulis dalam penelitian ini menggunakan teori Inovasi untuk mengetahui apakah produk inovasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yaitu Pentagram adalah suatu inovasi, sama dengan temuan penelitian oleh Musabry(2020) dalam temuannya membahas mengenai inovasi Kucataki oleh Dukcapil Makassar dimana inovasi tersebut sudah baik dan berorientasi pada kemauan masyarakat serta pelayanan yang mudah dan tidak sulit, sehingga dapat dikatakan sebagai suatu Inovasi.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram (Pentagram) dengan berdasar pada teori inovasi oleh Rogers dengan lima karakteristik inovasi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Kemudahan Diamati. Setelah dilaksanakan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa inovasi Pentagram sebagai sebuah inovasi dari produk inovasi, hal ini ditunjukkan bahwa inovasi Pentagram memiliki karakteristik keuntungan relatif yaitu, inovasi Pentagram memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan khususnya pada Kartu Keluarga dimana saja selama pengguna terkoneksi internet. Kompabilitas atau kesesuaian yakni, inovasi Pentagram memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga serta penggunaan inovasi yang tidak terlalu berbelit-belit. Selanjutnya peneliti menemukan karakteristik kerumitan atau kompleksitas, yaitu pemahaman masyarakat terhadap inovasi Pentagram masih ada masyarakat yang belum memahami namun dapat dibantu oleh orang terdekat yang memahami inovasi Pentagram ini. Selanjutnya karakteristik kemugkinan diterapkan atau pengaplikasian inovasi, peneliti menemukan bahwa pembuatan Kartu Keluarga melalui inovasi ini masih berjalan dengan baik, dan sosialisasi inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan. Karakteristik terakhir yaitu kemudahan diamati yakni, banyaknya respon positif yang didapatkan terhadap inovasi ini serta kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai yang cukup tinggi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram (Pentagram) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang terjadi yaitu masih kurangnya pemahaman tentang inovasi Pentagram, seperti pada masyarakat yang berusia lanjut, maka

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten melaksanakan pelayanan langsung ke Kelurahan dan dirangkaikan dengan sosialisasi tentang inovasi Pentagram untuk memudahkan masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan. Sosialisasi juga dilakukan di media cetak seperti spanduk di Kelurahan dan Kecamatan serta di media sosial Instagram. Dalam hal jaringan internet yang kurang memadai dan server yang terkadang bermasalah merupakan faktor penghambat dalam inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram (Pentagram). Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan kerjasama dengan pihak Telkom agar server dapat stabil dan pemasangan WiFi di beberapa titik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni tentang variabel penelitian dimana penulis hanya meneliti Inovasi Pentagram Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dikarenakan waktu penelitian yang cukup singkat dan ada banyaknya dokumen kependudukan sehingga dilakukan pembatasan masalah pada dokumen kependudukan Kartu Keluarga.

**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 Inovasi Pentagram di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran terkait penelitian kedepannya yaitu ;

1. Gagasan dari Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil via Telegram (Pentagram) inovatif, diharapkan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk terus mempertahankan dan memperbaiki serta meng-*upgrade* untuk peningkatan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo diharapkan untuk lebih kreatif dalam pelaksanaan sosialisasi pengenalan inovasi Pentagram. Penulis memberikan saran untuk memberikan sosialisasi pengenalan Inovasi Pentagram dapat dilakukan di media cetak seperti baliho yang dipajang di sekitaran jalan yang ramai di Kabupaten Wajo dan sosialisai yang dilakukan Media Sosial lainnya seperti *Facebook* dan *Twitter* agar inovasi Pentagram dikenal dan dipahami oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wajo.
3. Faktor penghambat yang didapatkan seperti jaringan internet yang kurang memadai yang telah dilakukan upaya dengan kerjasama dengan Telkom. Namun, penulis memberikan saran untuk tidak bekerjasama dengan satu pihak saja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dapat bekerja sama juga dengan provider internet seperti XLHome dan Bizznet. Sehingga, apabila terjadi *maintenance* pada satu provider, provider internet yang lain dapat digunakan untuk melakukan pelayanan.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatmawati, Anisa. 2020. “*Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Disdukcapil Kota Mataram)*”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Musabry. 2020. “*Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Soraya, T., & Astuti, P. 2019. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

