

INOVASI APLIKASI DUKCAPIL POLTAK DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA

Gabriel Ivanlyo Pangaribuan

NPP. 31.0063

Asdaf Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi

Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: gabrielpangaribuan01@gmail.com

Pembimbing: Dr. Rully Sumual, S.Pd., M.AP.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Civil Registration and Vital Statistics Office of Toba Regency, located in the Balige District, faces significant challenges due to the considerable distance from other districts. This condition demands substantial time, effort, and cost, which in turn lowers public awareness and participation in managing their civil administration documents. **Purpose:** This study aims to evaluate the DUKCAPIL POLTAK innovation program in providing civil document issuance services, identify factors that hinder this innovation, and examine the efforts made by the Civil Registration Office of Toba Regency to overcome these obstacles. **Method:** The research method employed is qualitative descriptive, with data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using reduction, presentation, and conclusion drawing methods based on Kuratko's theory of innovation characteristics, which include invention, Extension, duplication, and synthesis. **Result:** The findings indicate that the implementation of the DUKCAPIL POLTAK innovation has successfully increased the issuance of civil documents and improved the quality of the population database. **Conclusion:** To enhance this innovation, it is recommended that the Civil Registration Office of Toba Regency continuously evaluate, improve, and maintain facilities and infrastructure gradually, as well as actively engage in socialization efforts to village, sub-district, and district authorities.

Keywords: Innovation, DUKCAPIL POLTAK, Civil Documents, Civil Registration

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, yang terletak di Kecamatan Balige, menghadapi tantangan jarak yang cukup jauh dari kecamatan lainnya. Kondisi ini memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang cukup besar, sehingga menurunkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program inovasi DUKCAPIL POLTAK dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat inovasi tersebut, serta mengkaji upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Metode

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan metode reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan berdasarkan teori Kuratko tentang dimensi karakteristik inovasi yang mencakup penemuan, pengembangan, duplikasi, dan sintesis. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi DUKCAPIL POLTAK telah berhasil meningkatkan penerbitan dokumen kependudukan dan memperbaiki kualitas basis data kependudukan. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan efektivitas inovasi tersebut, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba terus melakukan evaluasi, perbaikan, dan pemeliharaan sarana serta prasarana secara bertahap, serta aktif melakukan sosialisasi kepada perangkat desa, kelurahan, dan kecamatan.

Kata kunci: Inovasi, DUKCAPIL POLTAK, Dokumen Kependudukan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik, karena menyediakan data yang akurat dan terpercaya untuk berbagai keperluan, mulai dari perencanaan pembangunan hingga penyediaan layanan publik. Di Kabupaten Toba, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadapi tantangan signifikan terkait jarak yang cukup jauh antara kantor pusat di Kecamatan Balige dengan kecamatan lainnya. Hal ini menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, mengingat biaya, waktu, dan tenaga yang diperlukan cukup besar.

Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba meluncurkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang disebut DUKCAPIL POLTAK (Dukcapil Pelayanan Online Terintegrasi Kependudukan). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas basis data kependudukan, mempercepat proses penerbitan dokumen, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi implementasi inovasi DUKCAPIL POLTAK, dengan tujuan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berusaha memberikan gambaran mendalam mengenai efektivitas inovasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Toba. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa program yang dijalankan tidak hanya inovatif secara konseptual, tetapi juga efektif dan berkelanjutan dalam praktiknya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini menambah khazanah ilmu mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba serta daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi teknologi informasi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan yang optimal merupakan salah satu indikator penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Di Kabupaten Toba, pelaksanaan administrasi kependudukan menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan jarak yang jauh antara

kecamatan dan kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang terletak di Kecamatan Balige. Hal ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan karena tingginya biaya, waktu, dan tenaga yang dibutuhkan.

Meskipun telah diluncurkan inovasi DUKCAPIL POLTAK (Dukcapil Pelayanan Online Terintegrasi Kependudukan) pada tahun 2023 untuk mempermudah proses administrasi kependudukan melalui platform berbasis teknologi informasi, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala-kendala ini meliputi rendahnya adopsi teknologi oleh masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa daerah, dan kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan penggunaan aplikasi tersebut.

Studi ini mengungkapkan bahwa meskipun inovasi DUKCAPIL POLTAK bertujuan untuk meningkatkan kualitas data kependudukan dan mempercepat penerbitan dokumen, kenyataannya pelaksanaan program ini belum sepenuhnya efektif. Hambatan teknis dan sosial seperti ketidakpahaman masyarakat terhadap teknologi baru dan kurangnya dukungan infrastruktur menjadi faktor yang memperlambat adopsi inovasi ini.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi lebih lanjut implementasi DUKCAPIL POLTAK, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, dan merumuskan strategi yang dapat mengatasi kendala-kendala tersebut. Dengan demikian, diharapkan inovasi ini dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Toba. Kesenjangan masalah ini disusun berdasarkan informasi yang relevan dari dokumen dan memastikan bahwa bagian ini mencerminkan konteks penelitian serta kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan fokus yang berbeda-beda. Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dilakukan oleh Purwanto & Santoso (2018). Mereka mengkaji hasil program tersebut dan mengidentifikasi hambatan dan pendorong dari program tersebut menggunakan teori William Dunn tentang lima indikator efektivitas, efisiensi, relevansi, keadilan, dan daya tanggap dalam melakukan kegiatan evaluasi kebijakan. Selanjutnya, Toyibatur Rosidah (2018) meneliti inovasi pelayanan Salam 20 Menit di Kabupaten Ponorogo, yang menunjukkan peningkatan efisiensi dan kemudahan dalam proses administrasi melalui aplikasi SIAK. Azhalola Testiana, Kristina Setyowati, Rina Herlina Haryanti (2019) dalam penelitiannya mengenai inovasi "Besuk Kiamat" di Surakarta, menjelaskan bagaimana pemerintah meningkatkan apresiasi kepada masyarakat dan mempermudah pengelolaan kepemilikan akta kematian. Selain itu, Tania Soraya (2019) menyoroti inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan tidak perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian, Adhytia Rizki Alfandi (2020) meneliti inovasi pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui tanda tangan elektronik di Kabupaten Indramayu, Jawa Barat, dan menemukan beberapa hambatan dalam penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Hadi Athariq (2020) meneliti aplikasi Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, dan menemukan kendala terkait belum adanya SOP yang komprehensif. Dzakwan Adidza (2020) meneliti inovasi pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan aplikasi Tunggu di Kota Pekanbaru, yang memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat namun masih menimbulkan kerumitan dalam mengakses layanan. Mona Melinda dkk (2020) meneliti inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, yang meskipun berjalan baik, tetap menghadapi beberapa kendala teknis. Terakhir, M. Aldo Heryuandifa (2022) meneliti inovasi pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Medan melalui aplikasi Sibisa, menemukan peningkatan efisiensi meskipun masih ada kebutuhan untuk peningkatan sosialisasi dan infrastruktur. Sedangkan Daffa Arya Cay Santoso (2023) meneliti inovasi program DOMPAK 1 di Kabupaten Toba yang berhasil meningkatkan efisiensi penerbitan sertifikat kematian dan kualitas database penduduk, namun masih memerlukan evaluasi berkelanjutan dan sosialisasi yang lebih aktif..

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti membuat penelitian ini berbeda dari yang lainnya karena peneliti meneliti inovasi aplikasi Dukcapil POLTAK dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. Dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu penelitian ini menggunakan teori Kuratko dalam buku Prabowo H, et al., (2022) dengan dimensi penemuan (*invention*), pengembangan (*Extention*), duplikasi (*duplication*), sintesis (*Synthesis*). Empat hal tersebut digunakan peneliti sebagai pisau analisis penelitian ini.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana inovasi Dukcapil Poltak dalam pelayanan dokumen kependudukan serta mengetahui kendala kendalanya dan menganalisis Upaya dalam wujud menangani kendala inovasi tersebut.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain Penelitian kualitatif deskriptif mengutamakan pendekatan Induktif. pendekatan induktif peneliti mampu menggambarkan berbagai masalah yang didapatkan di lapangan dengan lebih rinci (Moleong, 2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Inovasi Menurut Kuratko (Prabowo H, et al., 2022).

Informan pada penelitian ini terdapat 11 informan. Sumber data ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen (Sugiyono, 2021). Pada penelitian ini peneliti menggunakan Miles & Huberman menyebutkan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Aplikasi Dukcapil POLTAK dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara Peneliti melakukan observasi secara langsung melalui pelaksanaan Penelitian dan Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sejak 08 Januari 2023 hingga 21 Januari 2024 untuk mengetahui dan menganalisis inovasi aplikasi Dukcapil POLTAK melalui website (<https://dukcapil.tobakab.go.id/>).

Untuk menganalisis inovasi pelayanan tersebut maka digunakan suatu teori inovasi. Teori, inovasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Kuratko. mengemukakan terdapat empat dimensi dalam sebuah inovasi yaitu:

3.1. Penemuan (*Invention*)

Untuk mendapatkan gambaran yang objektif terkait gagasan atau ide inovasi DUKCAPIL POLTAK peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Bapak Drs. Bonar M. T. Butarbutar, melalui wawancara pada tanggal 08 Januari 2024, di ruangan Kepala Dinas Dukcapil Toba, beliau mengatakan bahwa:

Inovasi DUKCAPIL POLTAK ini adalah inovasi yang di launching pada 28 Agustus 2023 merupakan program dari Dinas Dukcapil Toba dalam pelayanan beberapa dokumen kependudukan. Inovasi ini merupakan perpanjangan tangan dukcapil kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya inovasi ini cukup simpel dan cepat, dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan, masyarakat dapat melaporkan ke Disdukcapil Toba disetiap penduduk di wilayahnya. Inovasi ini dinilai efektif karena meningkatkan jumlah Penerbitan dokumen kependudukan.

Menurut staff pegawai dari DISDUKCAPIL Toba Ibu Defbi Irawati Siahaan, S.E., terkait inovasi DUKCAPIL POLTAK ini menyatakan bahwa:

Sudah hampir setiap bulan diadakan sosialisasi kemasyarakat baik secara langsung maupun dari pengiklanan radio dan akhir akhir ini lagi sering seringnya tentang inovasi DUKCAPIL POLTAK biarpun aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan seperti yang anda ketahui tapi tetap masih melakukan dampak yang signifikan dan sudah menghasilkan 115 dokumen kependudukan yang di urus melalau inovasi ini.

Dari wawancara yang dilakukan dapat dinilai bahwa inovasi DUKCAPIL POLTAK ini dalam penerbitan Dokumen Kependudukan dinilai efektif dikarenakan inovasi ini memberkan kemudahan cukup simpel dan cepat dalam proses pendataannya.

Hasil dari pemanfaatan inovasi DUKCAPIL POLTAK ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Jumlah Penambahan Dokummen Kependudukan Melalui DUKCAPIL POLTAK

No.	Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah Penerbitan
1.	Kartu Keluarga	40
2.	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia	5
3.	Akta Kelahiran	50
4.	Akta Kematian	20
5.	Total	115

Sumber: Dinas DUKCAPIL Kabupaten Toba 2023

Dari Tabel 4.1 bisa dilihat dokumen dan data yang telah dihasilkan oleh aplikasi DUKCAPIL POLTAK lumayan banyak hal ini menandakan bahwa aplikasi ini sejalan dengan teori inovasi yang digunakan sebagai dasar penelitian kali ini terutama dari dimensi Penemuan Inovasi ini bisa bermanfaat untuk daerah Kabupaten Toba.

3.2. Pengembangan (*Extention*)

Pengembangan terhadap inovasi pelayanan masyarakat dan petugas yang menjalankan dalapengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan dijelaskan melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Bapak Hendra Anfourel Butarbutar, S.STP, bertempat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Toba pada tanggal 9 Januari 2024, menjelaskan bahwa:

Untuk saat ini Inovasi DUKCAPIL POLTAK sudah dipublikasikan kepada masyarakat, bahwa dalam pengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui DUKCAPIL POLTAK dan yang kami harapkan cuman kesediaan masyarakat untuk mengisi syarat dalam aplikasi DUKCAPIL POLTAK untuk mengurus dokumen kependudukan. Setelah Kami menjalankan aplikasi ini kami menemukan beberapa kekurangan pada beberapa dokumen kependudukan tidak bisa kami terbitkan karena adanya beberapa dokumen kependudukan yang beresiko bisa disalah gunakan oleh masyarakat sehingga kami membatasi di empat dokumen kependudukan yang bisa di urus dari aplikasi ini seperti KK, Akta kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia. Hal ini yang masih kami terus kebangkan agar kami bisa membantu penerbitan dokumen lainnya dan bisa mengatasi resiko tersebut oleh sebab itu kami melakukan beberapa pengembangan saat ini dengan me maintenance aplikasi ini sementara. Sementara yang bisa kami lakukan ialah melayani empat dokumen tersebut dan terus mengembangkan kecepatan pelayanan dalam menerbitkan dokumen kependudukan secara online.

Aplikasi layanan dukcapil adalah sistem yang menyediakan layanan pembuatan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba yang dapat diakses secara online. Sistem ini dibuat bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengurus pendaftaran pembuatan berkas agar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Adapun layanan yang dapat diakses di aplikasi ini yaitu: Pembuatan Akta Lahir, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak, Akta Perkawinan, Akta Pengangkatan Anak, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Perceraian, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah, dan Kartu Keluarga. Sebelum menggunakan aplikasi ini, pastikan Anda menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet.

3.3. Duplikasi (*Duplication*)

Duplikasi memiliki indikator dapat ditiru namun tidak semata meniru saja dan tetap memberikan sentuhan kreatif. Sebuah inovasi menurut teori dari Prabowo H. harus dapat diduplikasi namun tidak sekedar menduplikasi saja tetap harus dilakukan modifikasi yang kreatif terhadap sebuah inovasi yang menduplikasi inovasi sebelumnya.

Hal ini didasarkan atas hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Hendra Anfourel Butarbutar, S.STP bertempat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Toba pada tanggal 9 Januari 2024 pukul 13.00 WIB WIB yang menjelaskan bahwa:

Untuk aplikasi DUKCAPIL POLTAK sendiri di duplikasi dari aplikasi kami yang sudah ada sebelumnya yaitu DOMPAK 1 dimana diharapkan nanti aplikasi yang baru ini bisa menggantikan pendahulunya yang hanya bisa melayani untuk Akta Kematian saja, dan diharapkan aplikasi baru ini biarpun merupakan duplikasi namun memberikan kemudahan yang lebih dari pendahulunya karena tim kami yang membuat inovasi ini sudah menambahkan hal hal lain yang tidak dimiliki inovasi pendahulunya yaitu DOMPAK 1.

Berikut Tabel perbandingan Aplikasi DOMPAK 1 dengan DUKCAPIL POLTAK.

Tabel 4.2
Perbandingan DOMPAK 1 dengan DUKCAPIL POLTAK

No.	DOMPAK 1	DUKCAPIL POLTAK
1.	Tidak perlu membuat akun	Harus mendaftarkan akun
2.	Hanya melayani Akta Kematian	Melayani beberapa Dokumen Kependudukan seperti KK, SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian
3.	Dapat langsung mengajukan dengan konfirmasi dari nomor WA yang disertakan saat permohonan pembuatan Akta Kematian	Permohonan langsung diproses apabila sudah membuat akun dan segera dikabarkan apabila sudah selesai melalui nomor yang dicantumkan saat pembuatan akun

3.4. Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis memiliki indikator yaitu memadukan konsep konsep yang sudah ada dan pengaplikasiannya dengan cara cara baru. Diketahui bahwasannya aplikasi DUKCAPIL POLTAK terinspirasi dari konsep konsep aplikasi sebelumnya yaitu DOMPAK 1 dan aplikasi DUKCAPIL POLTAK dikembangkan lagi agar bisa digunakan lebih daripada DOMPAK 1 itu sendiri, dimana aplikasi DUKCAPIL POLTAK memiliki pengaplikasian yang cukup berbeda dengan DOMPAK 1 seperti yang sudah tertera di Tabel 4.2.

Hal ini diperkuat dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Hendra Aunfourrel Butarbutar, S.STP pada tanggal 9 Januari 2024 pukul 10.15 WIB bertempat di Kantor Dukcapil Toba menjelaskan yakni :

Inovasi DUKCAPIL POLTAK ini kami terinspirasi dari konsep aplikasi DOMPAK 1 namun kami tetap menerapkan cara pengaplikasian yang pastinya berbeda seperti mulai dari pendaftaran akun, bentuk tampilan dan bahkan fungsinya ada banyak pengembangan. Jadi melihat dari hal tersebut pastinya aplikasi ini masuk ke teori yang anda gunakan tadi namanya sintesis kan? Apa bila mengikuti hal tersebut aplikasi hasil dari sintesis dan dapat disintesis dan diharapkan aplikasi ini harus bisa membawa kemajuan bagi pelayanan Dinas DUKCAPIL Kabupaten Toba.

Sintesis adalah proses transformasi konsep dan elemen-elemen yang telah ada sebelumnya menjadi suatu formulasi baru. Proses ini melibatkan penggabungan berbagai ide atau produk

yang telah ada untuk membentuk sesuatu yang baru, yang kemudian dapat diimplementasikan dengan pendekatan yang inovatif.

Kesimpulan yang bisa peneliti ambil ialah bahwasannya inovasi Dukcapil Poltak ini sesuai dengan ciri ciri dari Inovasi menurut pendapat Kuratko dalam Buku Prabowo H, 2022. Dimana aplikasi ini merupakan formulasi yang di satukan dari aplikasi pendahulunya yaitu DOMPAK 1 dan juga pendapat ahli serta masukan dari masyarakat.

3.5. Faktor Penghambat dan Faktor Pengambat yang Mempengaruhi

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, beberapa kendala yang menghambat antara lain:

1. Kurang responsnya Masyarakat terhadap inovasi DUKCAPIL POLTAK dan masih ada yang lebih memilih cara konvensional. Masyarakat masih kurang merespon sosialisasi dari pemerintah setempat terkait aplikasi DUKCAPIL POLTAK.
2. Kendala Jaringan Internet. Jaringan internet di Toba masih kurang stabil serta masih ada wilayah yang belum tersentuh jaringan sama sekali atau kita ketahui dengan wilayah *blankspot*.

3.6. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengatasi Hambatan Inovasi DUKCAPIL POLTAK

Upaya merupakan cara untuk mengatasi sesuatu yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba mengatasi berbagai hambatan dengan beberapa upaya:

1. Mengingat dan Memberikan Sosialisasi Kepada Masyarakat Tentang Aplikasi DUKCAPIL POLTAK. Salah satu permasalahan yaitu, kurang responnya masyarakat untuk menggunakan inovasi DUKCAPIL POLTAK Disdukcapil Kabupaten Toba, sehingga masyarakat masih banyak yang berbondong bondong ke kantor DISDUKCAPIL TOBA mengakibatkan kepadatan di sekitar wilayah kantor dan pelayanan yang seharusnya bisa menjadi lebih efektif dengan aplikasi ini, namun masyarakat masih ada saja yang kurang responsif dan tidak menggunakan kemudahan tersebut. Mengingat betapa pentingnya pemberian pengertian kembali kepada masyarakat.
2. Melakukan Kerjasama dengan Pihak Lain. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan fasilitas jaringan internet yang tidak memadai yaitu dengan kerja sama dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta Telkom. Internet adalah salah satu indikator yang sangat penting dalam mengakses DUKCAPIL POLTAK. Mengenai kendala server, Pemerintah Kabupaten Toba melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba telah berkerjasama dengan DISKOMINFO dan Telkom untuk mendukung server dan pemasangan WiFi gratis sehingga terciptanya kelancaran program ini.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi DUKCAPIL POLTAK di Kabupaten Toba dapat dikonseptualisasikan melalui lensa teori inovasi yang diajukan oleh Kuratko. Dalam konteks ini, inovasi tersebut memperlihatkan kemajuan yang signifikan dalam peningkatan kualitas database dan penyederhanaan proses administratif masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang ditemui selama pelaksanaan DUKCAPIL POLTAK di Disdukcapil Kabupaten Toba, antara lain kurangnya responsifitas masyarakat terhadap inovasi tersebut,

masih adanya preferensi terhadap cara konvensional, fasilitas internet yang kurang memadai, dan keberadaan wilayah blankspot yang menghambat percepatan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi DUKCAPIL POLTAK. Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba mengambil beberapa langkah, seperti memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi DUKCAPIL POLTAK dan melakukan kerjasama dengan pihak lain seperti DISKOMINFO dan Telkom untuk mendukung infrastruktur server dan WiFi gratis. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah pemerintah sebaiknya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Toba, mengatasi kendala *blankspot* dan masalah internet, meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi, serta mendekatkan pelayanan dengan mendirikan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di wilayah yang sulit dijangkau.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Inovasi DUKCAPIL POLTAK di Kabupaten Toba dapat dikonseptualisasikan melalui lensa teori inovasi yang diajukan oleh Kuratko. Berdasarkan perspektif ini, inovasi dinilai berdasarkan empat dimensi utama, yakni penemuan (*invention*), duplikasi (*duplication*), pengembangan (*extention*), dan sintesis (*synthesis*). Dalam konteks ini, inovasi tersebut memperlihatkan kemajuan yang signifikan dalam peningkatan kualitas database dan penyederhanaan proses administratif masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan. Tetap ada hal hal yang perlu ditingkatkan mulai dari fasilitas internet dan pemberian sosialisai berkala guna mengedukasi masyarakat.
- 2) Faktor penghambat yang ditemui selama pelaksanaan DUKCAPIL POLTAK di Disdukcapil Kabupaten Toba. Antara lain yaitu kurang responya masyarakat terhadap inovasi DUKCAPIL POLTAK dan masih ada yang lebih memilih cara konvensional, Fasilitas Internet kurang yang memadai serta masih adanya wilayah blankspot di kabupaten Toba yang menghambat percepatan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi DUKCAPIL POLTAK.
- 3) Langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba untuk mengatasi hambatan-hambatan yang muncul adalah sebagai berikut:
 - a. Mengingat dan Memberikan Sosialisasi Kepada Masyarakat Tentang Aplikasi DUKCAPIL POLTAK. Hal ini untuk mengatasi kurang responsifnya masyarakat terhadap Aplikasi DUKCAPIL POLTAK, hal tersebut perlu di sosialisasikan lagi kepada masyarakat bahwasannya ada aplikasi DUKCAPIL POLTAK yang bisa mempermudah masyarakat dalam pengurusan penerbitan dokumen kependudukan tentunya sesuai prosedur dan ketersediaan dalam aplikasi tersebut.
 - b. Melakukan Kerjasama dengan Pihak Lain Pemerintah Kabupaten Toba melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba telah berkerjasama dengan DISKOMINFO dan Telkom untuk mendukung server dan pemasangan WiFi gratis sehingga terciptanya kelancaran program ini.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data penulis dalam hal observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak kekurangan

dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, J. L. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prabowo, H. et al., (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- . (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- . (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Adhytia Rizki Alfandi (2020) dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. *E-Prints IPDN*
- Dzakwan Adidza. 2020. Skripsi: “Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Layanan Tunggu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pekanbaru”. *Jakarta: IPDN*
- Hadi, Athariq. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Smart Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. *E-Prints IPDN*
- Heryuandifa, M. A. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. *E-Prints IPDN*
- Mona Melinda, S., Ichsan, M., & Kabullah. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Universitas Andalas*
- Purwanto & Santoso, (2018). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Universitas Diponegoro*
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui EGOVERNMENT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Rosidah, T., & Niswah, F. (2018). Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Repository Universitas Negeri Surabaya*
- Santoso, D., (2023). Inovasi Program DOMPAK 1 (Pendataan Orang Meninggal Pada Penduduk) Dalam Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. *E-Prints IPDN*
- Tania. 2019. “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati”. *Universitas Diponegoro*
- Yunita Rahmawati. 2018. Skripsi: “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat”. *Universitas Padjajaran*

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Inovasi Aplikasi DUKCAPIL
POLTAK (DUKCAPIL Pelayanan Online Terintegrasi Kependudukan



