INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SI-DOI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Rio Jenewo
NPP. 31.0636
Asdaf Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: rio.jenewo@gmail.com

Pembimbing Skirpsi: Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background: *In population administration services in Palangka Raya City, namely the lack of facilities and infrastructure in supporting services and bureaucracy and complicated service procedures so that Disdukcapil issued one of the innovations that made it easier for the community, namely the Oloh Itah Population and Civil Registration Administration Information System (SI-DOI).* ***Purpose:*** *The purpose of this research is to find out the course of SI-DOI innovation made by Disdukcapil Kota Palangka Raya and to know and describe the efforts made in using this innovation.* ***Method:*** *This research uses a descriptive qualitative method so that the analysis can be in-depth by understanding the problem where the researcher is the key instrument. Data collection techniques are carried out by triangulation techniques with data analysis techniques that use data collection, data presentation, data condensation, and conclusion drawing.* ***Result:*** *The findings obtained by the author in this study are that the SI-DOI innovation in Palangka Raya City provides convenience to the community, especially people whose homes are far from the Palangka Raya City Disdukcapil office.* ***Conclusion:*** *SI-DOI innovation in Palangka Raya City based on the innovation dimension provides convenience to the community even though there are still several inhibiting factors such as the quality of human resources, network/signal availability, and also the quality of socialization. The efforts made by the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City to continue to improve these services are by improving services from websites to applications, collaborating with sub-districts related to networks, and continuing to provide understanding and direction to the community in population administration services.*

Keywords: Innovation, Population Document, SI-DOI

ABSTRAK

Permasalahan: Pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan serta birokrasi dan prosedur pelayanan yang rumit sehingga Disdukcapil mengeluarkan salah satu inovasi yang memudahkan masyarakat yaitu Sistem Informasi Administrasi Kepependudukan dan Pencatatan Sipil Oloh Itah (SI-DOI). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jalannya inovasi SI-DOI yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya serta mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam penggunaan inovasi ini. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitaitf sehingga analisis bisa secara mendalam dengan memahami permasalahan yang dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara teknik triangulasi dengan teknik analisis data yang menggunakan pengumpulan data, penyajian data, data konsensasi, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini bahwa inovasi SI-DOI di Kota Palangka Raya memberikan kemudahan kepada masyarakat terkhusus masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya. **Kesimpulan:** Inovasi SI-DOI di Kota Palangka Raya berdasarkan teori dimensi inovasi memberikan kemudahan kepada masyarakat walapun masih didapati beberapa faktor penghambat seperti kualitas sumber daya manusia, ketersediaan jaringan/sinyal, dan juga kualitas sosialiasi. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinass Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya guna terus memperbaiki layanan tersebut yaitu dengan meningkatkan layanan yang awalnya *website* menjadi aplikasi, bekerjasama dengan kelurahan/kecamatan terkait jaringan, dan terus memberikan pemahaman serta pengarahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Inovasi, Dokume Kependudukan, SI-DOI

I. PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam hal barang dan jasa maupun proses administrasi kependudukan, sehingga pemerintah dapat mencapai tujuan pemerintahan yang sukses dan berhasil. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur pelayanan publik dan memberikan perlindungan dan penjelasan kepada masyarakat tentang haknya atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan ilustrasi dari prioritas pelayanan publik pemerintah untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mendukung program pelayanan publik yang berkualitas tinggi dalam bidang administrasi kependudukan, diperlukan inovasi atau pembaharuan yang sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan

cepat dan maju. Karena pelayanan publik harus terus diperbarui dan diperbarui sesuai dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus terus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara berkelanjutan agar masyarakat puas. Dalam upaya memberikan pelayanan, pemerintah memanfaatkan teknologi yang semakin canggih sebagai bentuk inovasi untuk mengembangkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien (Hutasoit & Pribadi, 2023). Salah satu pelyanan publik yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Palangka Raya Sebelumya masih terdapat permasalahan seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan, birokrasi dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mengeluarkan salah satu inovasi pada pelayanan di bidang administrasi kependudukan dengan membuat inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangla Raya yang di tetapkan berdasarkan Surat Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 tentang Penetapan Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

I.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Disdukcapil Kota Palangka Raya masih adanya permasalahan yang dihadapai pada pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Palangka Raya seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan dan juga birokrasi dan prosedur pelayanan yang berbelit – belit (SAPUTRA, 2017) hal tersebut terjadi karena kualitas sumber daya manusia yang kurang opitimal dalam hal TIK juga kurangnya petugas dalam pelaksanaan pelayananan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah telah melakukan inovasi sebagai salah satu wujud menghadapai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya. Inovasi ini dikenal sebagai Sistem Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Oloh Itah (SI-DOI) yang merupakan salah satu trobosan baru dalam mengatasi permasalahan pelayanan adminduk. Adanya aplikasi ini seperti yang disampaikan oleh (Madjid et al., 2021) untuk dapat menangani masyarakat dalam pelayanan pendaftaran dokumen kependudukan secara mudah, tepat, cepat, dan gratis.

I.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (SAPUTRA, 2017) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima” yaitu menganalisis terhadap pelayanan di Disdukcapil Kota Palangka Raya bahwa pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya masih belum maksimal hal ini dikarenakan sarana dan prasarana pendukung administrasi kependudukan dan kurangnya perhatian dari kemendagri

terhadap sarana pelayanan. kesadaran dari masyarakat yang kurang untuk melakukan administrasi kependudukan menjadi faktor penghambat dalam pendataan penduduk pada Disdukcapil kota Palangka Raya. Penelitian oleh (AFRIANSYAH, 2021) yang berjudul "Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan" pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif dan berfokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang hasilnya bahwa pelayanan yang diberikan sudah transparan, ASN sudah efisien dan efektif, tidak diskriminasi terhadap pelayanan. pada sarana dan prasana sudah sangat memadai terutama di masa pandemi covid 19, pengetahuan dan kesopanan sudah cukup baik terhadap masyarakat. Penelitian Oleh (TAUFIQ, 2022) yang berjudul "Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh" Metode Penelitian yang digunakan sama dengan yang digunakan pada penelitian ini yaiitu deskriptif kualitatif. Fokus Penelitian ini berbeda, penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan adminduk sedangkan penelitian disamping adalah meneliti untuk menganalasis apakah penggunaan aplikasiSekejap dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan efektif secara keseluruhan seperti produktivitas penerbitan dokumen dan efisiensi ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen. Penelitian oleh (Rizqullah, 2023) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SIDA'KAM Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah" Metode peneitian yang digunakan sama dengan yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini juga menganalisis tentang inovasi pelayanan kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. hasil penelitian yaitu pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDA'KAM ini sudah terlaksana dengan baik, masyarakat terbantu karena dengan adanya SIDA'KAM ini masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan cepat dan mudah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni berfokus tentang Inovasi Admnistrasi Kependudukan di Kota Palangka Raya, Penelitian ini juga membahas apa saja faktor faktor penghabat baik secara eksternal maupun internal serta juga upaya yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada pelaksanaan inovasi administrasi kependudukan SI-DOI.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jalannya inovasi administrasi kependudukan SI-DOI di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah serta mengetahui hambatan dan upaya pada pelaksanaan inovasi ini.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Menurut (Nazir, 2014) mengemukakan mengenai Metode penelitian secara deskriptif yaitu meneliti status sekumpulan orang, kondisi, objek, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa saat ini. Metode kualitatif menurut (Sugiyono, 2019) mengemukakan Metode penelitian kualitatif berbasis pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti dalam situasi di mana peneliti bertindak sebagai instumen utama atau instrumen kunci. Penulis mengumpulkan data menurut seorang peneliti yang melakukan suatu penelitian kualitatif dalam upayanya mendapatkan data atau informasi yang bersifat penting dan dibutuhkan pengumpulan data dengan kumpulan metode wawancara, observasi dan dokumentasi (Moleong, 2004). Dalam mengumpulkan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 10 orang informan di yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Staf Bidang Inovasi Pelayanan Inovasi masing masing 1 orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dan 5 Masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi Menurut pendapat Rogers dalam (Nurdin, 2019), karakteristik inovasi yaitu Keuntungan Relatif (Relative advantage), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*).

III. Hasil dan Pembahasan

Penulis menganalisis jalannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan SI-DOI di Kota Palangka Raya serta upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan inovasi administrasi kependudukan SI-DOI berlandaskan teori inovasi menurut pendapat Everret M Rogers.

Secara umum inovasi administrasi kependudukan SI-DOI di Kota Palangka Raya menurut memberikan kemudahan kepada masyarkat di Kota Palangka Raya yang dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mencapai 89,68% pada tahun 2023. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut:

3.1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI-DOI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Pada Inovasi admnistrasi kependudukan SI-DOI dilakukan analisis berdasarkan 5 (Lima) karakteristik inovasi menururt pendapat Everret M Rogers (Nurdin, 2019) yang terdiri dari Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemampuan Uji Coba, dan Kemampuan Diamati.

1. Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi mempunyai perubahan yang memiliki kondisi lebih baik dari kondisi sebelumnya. Memiliki nilai baru, tata cara baru, serta kemudahan dari sebelumnya sehingga membedakan dengan kondisi sebelumnya. Inovasi terbaru ini juga bertujuan untuk memperbaiki serta merubah sistem yang telah usang. Inovasi ini dapat dilakukan secara terus menerus agar dapat memuaskan pelayanan. SI-DOI bertujuan pada pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan yang membuat masyarakat menjadi muda dalam mengurus berbagai jenis keperluan dokumen kependudukan. SI-DOI memberikan hanya melalui gawai saja dan hasilnya pun dapat dicetak sendiri dirumah tanpa harus jauh-jauh datang ke kantor pelayanan.

Kelebihan dari inovasi SI-DOI yaitu masyarakat yang membutuhkan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dapat mengakses *website* yang telah disediakan tersebut secara online. Selain itu inovasi SI-DOI ini semua jenis dokumen kependudukan dapat di urus secara online, terkecuali dalam pembuatan dokumen KTP-el dan Kartu Identitas Anak karena memerlukan scan sidik jari dan iris mata dan juga adanya keterbatasan blangko. Di samping KTP dan Kartu Identitas Anak, dokumen administrasi kependudukan lainnya dapat dicetak dengan menggunakan kertas HVS dengan ukuran A4 80gram berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 terkait Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan

Dari hasil observasi inovasi pelayanan *online* SI-DOI ini memberikan keuntungan yang dapat dilihat dari adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maupun bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya itu sendiri. Adapun berkat layanan SI-DOI ini mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online serta mengambil nomor antrian dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu waktu dalam pelayanan menjadi lebih singkat serta biaya yang dikeluarkan juga lebih sedikit. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan indeks kepuasan masyarkat yang terus meningkat terhadap semua jenis pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Penctatan Sipil Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

JENIS PELAYANAN	TAHUN 2023
Pelayanan Pencatatan Sipil	90,81%
Pelayanan Data Kependudukan	88,55%
Total Pelayanan Keseluruhan Rata-Rata	**89,68%**

Sumber: Disdukcapil Kota Palangka Raya, 2023

2. Kesesuaian (*Compatibility)*

Compatibility atau Kesesuaian memiliki tujuan yaitu suatu yang telah digantikan tidak dibuang namun harus dijadikan bagian dari transisi dari yang lama ke baru. Hal tersebut memiliki tujuan agar masyarakat tidak terkejut terhadap perubahan dalam pelayanan. Perlu penyesuaian dalam hal ini, agar suatu inovasi pada pelayanan dokumen kependudukan tidak terkesan serta merta berubah secara instan, namun juga merupakan suatu proses perkembangan yang sudah ada, sehingga suatu inovasi dalam pelayanan ini tidak terkesan menjadi rumit dan banyak membuang anggaran.

Semua jenis pelayanan dilakukan secara *konvensional* atau tatap muka dalam mengurus dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya sebelum adanya inovasi SI-DOI. Inovasi SI-DOI merupakan suatu trobosan baru dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tersebut baik secara daring ataupun secara konvensional sehingga, pelayanan yang telah ada sebelumya tidak dihilangkan, namun juga harus dilakukan penyesuaian antara keduanya sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan berjalan secara optimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik sejalan dengan perkembangan zaman.

Kesesuaian memiliki kaitan dengan kesesuaian inovasi yang baru diciptakan oleh instansi yang bersangkutan apakah masih sesuai dengan SOP yang diterapkan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan terhadap pelaksanaan pelayanan *online* SI-DOI ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kota Palangka Raya telah menerapakan inovasi yang sesuai dengan standar pelayanan instansi tersebut. Inovasi SI-DOI ini sesuai dengan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan serta Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan begitu, SI-DOI ini telah sesuai dengan standar pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

3. Kerumitan *(Complexity)*

Dalam suatu inovasi terdapat tingkat kerumitan lebih tingggi dari sebelumnya, oleh karena itu inovasi tersebut dapat menawarkan beberapa keuntungan lebih terbarukan dari yang sudah ada. Pada jalannya sebuah inovasi pada pelayanan dokumen kependudukan harus memfokuskan pada hal utama adalah sumber daya manusia yang dapat menjalankannya. Hal tersebut dibutuhkan karena suatu inovasi harus dijalankan sesuai dengan kemampuan sumber daya manusianya apabila tidak sesuai maka inovasi tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik. Dalam pelaksanaannya inovasi SI-DOI memiliki berbagai hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.2 Data Pelayanan pada Pelayanan Online SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, 2021-2023

No	User DI-DOI	Antrian Online	Pemberkasan Online
1.	56.610	72.167	10.627

Sumber: Disdukcapil Kota Palangka Raya, 2023

SI-DOI ini memilki kesulitan dalam pelaksaannya, hal tersebut dapat di lihat pada tabel 1.2 yang dimana pada tabel tersebut inovasi SI-DOI lebih mengacu dalam mengambil antrian online dibandingakan dengan pemberkasan secara online. SI-DOI dapat mudah dimengerti oleh masyarakat dengan memahami tatacara yang ada serta memperhatikan sumber daya manusia dan terkait anggaran pelaksanaan dalam mewujudkan inovasi tersebut.

Input pelayanan SI-DOI yaitu berawal dari permasalahan seperti sulit birokrasi, sarana dan prasarana yang kurang, serta pengurusan dokumen yang berbelit-belit, ditambah dengan masa pandemi *COVID-19*. Pada proses pembuatan inovasi SI-DOI dibuat dengan masih tahap uji coba dan masih belum memiliki server sendiri. Inovasi ini terus di perbaharui sesuai dengan mengikuti perkembangan zaman serta di uji tingkat kerumitannya sesuai dengan kemampuan masyarakat. *Output* dari terbentuknya inovasi SI-DOI berdasarkan Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 Tentang Penetapan Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Outcome* Inovasi SI-DOI ini, pelaksanaannya memberikan kemudahan bagi penggunanya.

4. Kemampuan Uji Coba *(Triability)*

Triability yang memiliki arti kemampuan uji coba memiliki maksud bahwa suatu inovasi yang telah melalui pelaksanaan uji coba kepada publik dan juga memiliki keutamaan yang lebih baik, maka inovasi tersebut dapat diterima oleh pengguna ataupun penyedia layanan tersebut. SI-DOI ini telah dilakukan sejak tahun 2020. Sejak saat itu terus dilakukan *trial and error* untuk mengetahui bagaimana penerapan SI-DOI. *Trial and error* ini termasuk sebagai langkah uji coba yang dilakukan dalam mengetahui bagaimana perkembangan yang ada pada SI-DOI. Dengan adanya uji coba ini, kesalahan-kelasahan yang terjadi langsung dilakukan perbaikan dan evaluasi untuk kemudian dapat dikurangi kemungkinan kesalahan berikutnya. Uji coba dalam penerapan SI-DOI ini bertujuan agar inovasi isi sudah diterima dan layak untuk masyarakat. Dalam pelaksanaannya, inovasi ini terus di awasi perkembangannya tanpa menghilangkan sistem yang sudah ada sebelumnya yaitu dengan memberikan opsi pilihan ke masyarakat untuk melakukan pengurusan tatap muka langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau melakukan pengurusan *online*.

5. Kemampuan Diamati *(Observability)*

Observability memiliki arti bahwa suatu pelayanan terbarukan dapat memberikan kemudahan baik dari hasil maupun cara kerjanya yang telah dibuktikan dengan baik.

Hasil dari inovasi ini harus dapat diambil dan ditiru dari tempat lain. SI-DOI ini dapat dilihat berdasarkan kemampuan yang telah di amati apabila di lihat dari tanggapan terhadap masyarakat terkait inovasi SI-DOI ini serta kualitas pelayanan dalam pelaksanaannya.

Hasilnya belum semua masyarakat di Kota Palangka Raya mengetahui akan layanan *online* SI-DOI. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pihak pelaksana pelayanan SI-DOI ini dalam mensosialisasikan SI-DOI kepada masyarakat. Buktinya dari tanggapan masyarakat, masyarakat sangat terbantu dengan adanya pelayanan *online* ini, karena pelayanan *online* SI-DOI adalah suatu layanan online terbaru yang diamati proses atau cara pelaksanaannya baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun bagi masyarakat.

3.2 Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan SI-DOI

Pada proses penerapan inovasi ini terdapat hambatan pada pelaksaan inovasi yang mempengaruhi pelayanan pada administrasi kependudukan SI-DOI, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

hambatan yang dihadapi dalam penggunaan inovasi SI-DOI adalah kurangnnya pemahaman pada sebagian masyarakat mengenai teknologi. Hal tersebut merupakan salah satu syarat dalam pelaksanaan inovasi SI-DOI melalui pelayanan online. permasalahan ini masih banyak ditemui di kecamatan yang jauh dari perkotaan termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Dan juga pada jalannya inovasi ini adalah sulitnya mencari operator yang konsisten dalam pelaksanaan inovasi SI-DOI ini.

2. Ketersediaan Jaringan atau Sinyal

Dalam penggunaan inovasi SI-DOI jaringan atau sinyal merupakan hal utama atau faktor utama dalam penggunaan inovasi ini. Karena adanya ketersediaan jaringan atau sinyal masrakat dapat dengan mudah mengakses SI-DOI untuk penggunannya. Hasil Observasi masalah jaringan masih menjadi hambatan bagi jalannya pelaksanaan SI-DOI ini karena faktor geografis lah yang menjadi sulitnya jaringan apalagi daerah-daerah yang memiliki akses yang jauh dari perkotaan.

3. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Adanya terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan membuat sebagian masyarakat belum mengetahui bagaimana cara penggunaan inovasi tersebut terkhusunya inovasi SI-DOI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

3.3 Upaya dalam pelaksanaan Inovasi SI-DOI

Hambatan–hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam melaksanakan pelayanan online SI-DOI sebagai

bentuk suatu inovasi daerah. Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa secara garis besar sudah melakukan upaya dalam mengatasi hambatan ataupun permasalahan secara internal yaitu dengan melakukan pelatihan kepada operator sehingga SI-DOI dapat terus berjalan dengan baik dan melakukan pengembangan terhadap *website* SI-DOI menuju *Mobile App.*

2. Ketersediaan Jaringan atau Sinyal

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menandakan bahwa SI-DOI merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya bekerja sama dengan kecamatan untuk mempermudah masyarakat yang wilayahnya sulit dijangkau oleh jaringan dan juga mendirikan Mall Pelayanan Publik Mini agar mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

3. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya terus melakukan upaya mengenai pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan online SI-DOI melalui berbagai macam sosialisasi, mulai dari spanduk di setiap lampu merah, baliho, dan juga sosial media.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada pelaksanaan program inovasi pelayanan administrasi kependudukan SI-DOI dibuat untuk memenuhi tuntutan era digital dalam memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terkhusus masyarakat yang berada jauh jaraknya dari kantor Disdukcapil karena Kota Palangka Raya merupakan kota terluas di Indonesia. Inovasi ini dibuat bertujuan untuk mempermudah masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas birokrasi pemerintahan terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Sehingga SI-DOI ini dibuat untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif, serta efisien dalam meningkatkan kualitas birokrasi pemerintahan dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Dibuktikan dengan tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya yang terus meningkat dari tahun ke tahun dan pada Berbeda dengan penelitian sebelumnya (SAPUTRA, 2017) yang menjelaskan bahwa sebelumnya pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palangka Raya masih belum maksimal hal ini dikarenakan sarana dan prasarana pendukung administrasi kependudukan dan kurangnya perhatian dari kemendagri terhadap sarana pelayanan. kesadaran dari masyarakat yang kurang untuk

melakukan administrasi kependudukan menjadi faktor penghambat dalam pendataan penduduk pada Disdukcapil kota Palangka Raya. Penelitian (AFRIANSYAH, 2021) menemukan bahwa inovasi pelayanan admini administrasi kependudukan yang hasilnya bahwa pelayanan yang diberikan sudah transparan, ASN sudah efisien dan efektif, tidak diskriminasi terhadap pelayanan. pada sarana dan prasana sudah sangat memadai terutama di masa pandemi covid 19, pengetahuan dan kesopanan sudah cukup baik terhadap masyarakat. Penelitian selanjutnya (TAUFIQ, 2022) meneliti untuk menganalasis apakah penggunaan aplikasi Sekejap dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan efektif secara keseluruhan seperti produktivitas penerbitan dokumen dan efisiensi ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen dan Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor penghambat penggunaan aplikasi Sekejap dalam penerbitan dokumen kependudukan ialah sarana dan prasarana yang kurang, Sosialisasi yang belum menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia yang ahli pada bidang IT. Berdasarkan hasil penelitian (Rizqullah, 2023) 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi pelayanan pada pelaksanaan administrasi kependudukan melalui SI-DOI, pada dimensi keuntungan relatif dan kesesuaian sudah terlaksana dengan baik karena Inovasi ini telah sesuai dengan perkembangan zaman yang dilakukan secara online tanpa menghilangan pelayanan secara offline, sehingga terlaksana efektif serta efisien. Pada dimensi kemampuan diamati, kemampuan uji coba, dan kerumitan penggunaan inovasi ini masih cukup rumit sehingga banyak masyarakat masih mengurus pemberkasan secara offline namun mengambil antrian tetap secara online dan sebagian masyarakat pada pelayanan SI-DOI belum semua masyarakat masih mengetahui layanan SI-DOI. Hambatan yang ada pada jalannya inovasi SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yaitu masih kurangnnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online sehingga Inovasi SI-DOI ini kebanyakan hanya digunakan masyarakat untuk mengambil antrian online saja dan mengurus dokumen kependudukan secara offline. Hambatan lain yang umum terjadi pada setiap jenis pelayanan online khususnya pelayanan dokumen kependudukan SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yaitu adalah

permasalahan jaringan dan sinyal. Permasalahan ini terjadi di beberapa kecamatan seperti Kecamatan Rakumpit dan Sabangau yang lokasinya jauh dari pusat kota, sehingga pelayanan administrasi kependudukan secara online masih kurang efektif disana. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk mengatasi berbagai hambatan dalam jalannya inovasi pelayanan SI-DOI adalah memberikan pelatihan terhadap operator dalam menjalankan operasional SI-DOI agar selalu konsisten dan juga terus memperbarui inovasi SI-DOI yang awalnya berupa *website* diupgrade menjadi platform *mobile app*. Hal tersebut tidak hanya mempermudah operator tetapi juga mempermudah masyarkat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online. Dalam mengatasi permasalahan jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berkoordinasi terhadap instansi terkait penyedia jaringan dan juga berkerjasama dengan kecamatan dan kelurahan untuk membantu masyarakat disana dalam mengurus dokumen kependudukan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian *(future work)*. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu penulis menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya diharapkan terus meningkatkan inovasi SI-DOI dengan mengikuti perkembangan zaman serta menyesuaikan dengan kemampuan masyarakat di Kota Palangka Raya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditunjuka kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AFRIANSYAH, A. (2021). *PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD".

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). PELAYANAN DOKUMEN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Konstituen Vol*, *5*(2), 106–124.

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM TARJILU OKKE DI KABUPATEN PATI PROVINSI JAWA TENGAH. *Jurnal Registratie*, *3*(2), 69–86.

Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi*

Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendikia.

Rizqullah, M. R. (2023). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SIDA'KAM OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

SAPUTRA, F. (2017). EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, *6*(2).

Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta.

TAUFIQ, M. T. (2022). *Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.