

**INOVASI SISTEM PELAYANAN KELILING DALAM  
PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI  
KABUPATEN BENER MERIAH PROVINSI ACEH**

Syahrul Akbar  
NPP. 29.0068

*Asdaf Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: syahrulakbar217@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of the high rate of population delays in recording and ownership of Electronic ID cards so that it has an impact on the less than optimal fulfillment of national targets related to the recording of Electronic ID cards. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the service, the inhibiting factors, and the efforts made in improving the service quality of the Si Peling innovation (Mobile Service System). **Method:** This study uses a qualitative descriptive method based on the theory of public service innovation attributes (Rogers in Ismail Nurdin, 2019: 30-33). Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that Si Peling's service innovation has been running well, although there are still some obstacles such as server down and internet network conditions, lack of public knowledge, and limited facilities and infrastructure. **Conclusion:** Si Peling's service innovation is included in public service innovation that has been going well, this is because Si Peling's innovation has met the criteria of public service innovation (Rogers in Ismail Nurdin, 2019: 30-33). In order to improve the quality of service from innovation, coordination and cooperative relations between local government leaders and those who support this innovation need to be improved so that this innovation can run more optimally and efficiently.

**Keywords:** Innovation; Service; Population

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan tingginya angka keterlambatan penduduk dalam hal perekaman dan kepemilikan KTP Elektronik sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pemenuhan target nasional berkaitan dengan pencatatan KTP Elektronik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan dari inovasi Si Peling (Sistem Pelayanan Keliling). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif berdasarkan teori atribut inovasi pelayanan publik (Rogers dalam Ismail Nurdin, 2019: 30-33). Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini bahwasanya inovasi pelayanan Si Peling telah berjalan dengan baik, meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti *server down* dan kondisi jaringan

internet, minimnya pengetahuan masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana. **Kesimpulan:** Inovasi pelayanan Si Peling termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan inovasi Si Peling telah memenuhi kriteria dari inovasi pelayanan publik (Rogers dalam Ismail Nurdin, 2019: 30-33). Guna meningkatkan kualitas layanan dari inovasi, koordinasi dan hubungan kerja sama antar pimpinan pemerintah daerah maupun pihak yang mendukung inovasi ini perlu ditingkatkan sehingga inovasi ini dapat berjalan dengan lebih optimal dan efisien.

**Kata kunci:** Inovasi; Pelayanan; Kependudukan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam pelaksanaan dan proses pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, penduduk yang telah memasuki usia 17 tahun ke atas diharuskan untuk memiliki KTP Elektronik. KTP Elektronik merupakan sebuah kartu identitas bagi penduduk yang dilengkapi dengan sistem keamanan data serta teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat terkait pelayanan setelahnya yang diberikan oleh pemerintah.

KTP Elektronik menjadi syarat utama dalam kepengurusan berbagai kepentingan ditengah masyarakat diantaranya sebagai syarat untuk melanjutkan pendidikan, melamar pekerjaan, menikah, serta pelayanan lain yang berikan oleh pemerintah. Dengan demikian tanpa adanya KTP Elektronik penduduk yang telah memasuki usia 17 tahun ke atas tidak dapat menerima layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mencapai target nasional pendaftaran penduduk usia 17 tahun ke atas sering kali mengalami keterlambatan, salah satu faktornya adalah kondisi masyarakat dan letak geografisnya yang jauh dari ibukota kabupaten/kota. Hal ini mendorong pemerintah untuk merancang suatu inovasi baru sehingga masalah tersebut dapat terselesaikan. Inovasi menjadi strategi baru yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam pembaharuan pelayanan sehingga mampu mengikuti arus globalisasi yang dinamis dalam memenuhi hak dan kebutuhan penduduk baik individu, kelompok, maupun organisasi masyarakat.

Pemerintah kabupaten Bener Meriah selaku pelaksana pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah meyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya kepemilikan KTP Elektronik sebagai penunjang utama penduduk dalam pelayanan administrasi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah dalam beberapa tahun terakhir dihadapi dengan suatu masalah yaitu tingginya angka keterlambatan penduduk dalam hal perekaman dan kepemilikan KTP Elektronik sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pemenuhan target nasional berkaitan dengan pencatatan KTP Elektronik

Berdasarkan data jumlah penduduk di kabupaten Bener Meriah yang belum melaksanakan perekaman KTP Elektronik dalam tiga tahun terakhir cukuplah tinggi, bahkan pada tahun 2020 telah mencapai angka 5,854 penduduk yang belum melaksanakan perekaman KTP Elektronik. Oleh sebab itu pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah harus segera memperhatikan dengan mencari alternatif solusi dalam melengkapi dokumen kependudukan berupa KTP Elektronik bagi penduduk.

Melihat fenomena tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah melaunching sebuah program inovasi baru yang telah disahkan oleh Bupati kabupaten Bener Meriah berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 823/14/SK/2019 tentang Si Peling (Sistem Pelayanan Keliling) Administrasi Kependudukan dan

Pencatatan Sipil. Inovasi Si Peling ini adalah sebuah terobosan baru atau jempot bola berkaitan dengan perekaman KTP Elektronik yang dilengkapi dengan satu unit pelayanan mobil serta fasilitas penunjang lainnya yang langsung terkoneksi dengan selver SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Si Peling bertujuan untuk memudahkan penduduk khususnya daerah terpencil yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena jarak yang lumayan jauh untuk ditempuh serta medan jalan yang masih belum memadai untuk dilewati oleh kendaraan. Selain itu daerah terpencil juga masih cukup banyak dijumpai penduduk yang masih awam akan pentingnya dokumen kependudukan bagi kehidupan mereka.

Inovasi Si Peling ini diharapkan mampu mengatasi masalah keterlambatan kepemilikan KTP Elektronik, karena inovasi ini meringankan masyarakat yang belum memiliki hak administratifnya sebagai penduduk untuk dapat melakukan perekaman KTP Elektronik secara langsung tanpa harus bersusah payah datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga pemenuhan target nasional kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah secara berangsur-angsur dapat terus meningkat.

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

Si Peling dilatar belakangi oleh tingginya angka keterlambatan perekaman dan pembuatan KTP Elektronik sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pemenuhan target nasional berkaitan dengan pencatatan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah. KTP Elektronik menjadi syarat utama dalam kepengurusan berbagai kepentingan ditengah masyarakat diantaranya sebagai syarat untuk melanjutkan pendidikan, melamar pekerjaan, menikah, serta pelayanan lain yang berikan oleh pemerintah. Dengan demikian tanpa adanya KTP Elektronik penduduk tidak dapat menerima layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Mananggapi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah terus melakukan upaya-upaya dalam menciptakan berbagai inovasi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik juga sebagai upaya dalam memperbaiki kualitas birokrasi pemerintahan. Sehingga dalam hal ini Si Peling diciptakan sebagai alternatif solusi dari berbagai masalah yang ditemukan dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang sampai saat ini sebagian besar masyarakat masih berfikir sulit dan rumit dalam kepengurusannya. Adapun kesenjangan masalah yang pertama adalah keadaan penduduk yang tidak mampu untuk mendapatkan pelayanan ke pusat pemerintahan karena faktor usia, kesehatan maupun masih minimnya kesadaran akan pentingnya kepemilikan KTP Elektronik, yang kedua yaitu letak geografis penduduk yang cukup jauh dari pusat pemerintahan sehingga sulit memperoleh layanan kependudukan khususnya perekaman dan kepemilikan KTP Elektronik, dan yang ketiga yaitu kurangnya peran pemerintah daerah dalam mengedukasi masyarakat khususnya penduduk yang mulai beranjak usia 17 tahun ke atas terhadap pentingnya dokumen kependudukan khususnya kepemilikan KTP Elektronik.

Inovasi pelayanan Si Peling ini diutamakan kepada pelayanan perekaman dan pembuatan KTP Elektronik sehingga tujuan awal diciptakannya inovasi ini dapat tercapai yaitu mampu mengatasi masalah keterlambatan kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah. Disamping itu, inovasi ini juga mendukung upaya dalam pencegahan penyebaran Virus Covid-19 karena dapat mengurangi kerumunan dan interaksi antar masyarakat maupun pegawai dalam hal kepengurusan dokumen administrasi kependudukan.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Fuzan Maulana berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Studi kasus pelayanan E-KTP Keliling* (Fauzan Maulana, 2020), menemukan bahwa inovasi pelayanan E-KTP keliling di kabupaten Pasaman berjalan dengan efektif hal ini terlihat dari peningkatan jumlah perekaman E-KTP. Inovasi pelayanan E-KTP keliling ini juga disambut baik oleh masyarakat karena membantu mempermudah penduduk dalam kepemilikan E-KTP khususnya penduduk yang mulai beranjak usia 17 tahun ke atas. Saran peneliti dalam inovasi pelayanan publik ini untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan sarana prasarana dalam menunjang kegiatan pelayanan E-KTP keliling. Penelitian Rianandita dkk menemukan bahwa semakin berkembangnya teknologi di masyarakat maka dalam suatu pelayanan publik pun harus diikuti dengan perkembangan teknologi. Dengan adanya berbagai inovasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat melayani masyarakat Kota Bandung dengan baik (Rianandita dkk., 2021). Penelitian Siti Zubaidah dkk menemukan bahwa masih adanya masyarakat yang belum mempunyai E-KTP karena Masyarakat di Kecamatan Tanjung Lago terkesan malas untuk melakukan perekaman e-ktip dan terkait mesin cetak yang masih di pusat serta masih adanya keluhan terhadap pelayanan yang kurang ramah dari aparatur pemerintahan di Kecamatan Tanjung Lago untuk itu diperlukan sarana prasarana untuk menunjang proses perekaman e-ktip di Kecamatan Tanjung Lago disediakan terutama Pemerintah Pusat harus menyediakan alat cetak e-ktip di setiap Kecamatan dan juga aparatur sipil Negara yang ramah melayani permasalahan masyarakat. (Siti Zubaidah dkk., 2020). Penelitian Wingfi & Fitri selanjutnya berkaitan dengan efektivitas pelayanan keliling online menemukan bahwasanya pencapaian tujuan dalam pelayanan ini belum sepenuhnya komprehensif, hal tersebut ditunjukkan melalui adanya pencapaian tujuan yang lemah dari layanan online seluler yang kurang efektif. Kemudian kendala yang ada terkait dengan rendahnya masyarakat kesadaran, kurangnya sosialisasi dan masalah jaringan internet (Wingfi & Fitri, 2018). Berdasarkan hasil penelitian Budiman sidiq tentang implementasi program stelsel aktif dalam pelayanan penerbitan KTP-EL, penulis menemukan bahwa implementasi program stelsel aktif belum berjalan dengan baik dimana masih banyak terdapat hambatan yakni kondisi geografis, jaringan yang sering mengalami gangguan, kurangnya anggaran, adanya sanksi administratif perpanjangan KTP, dan ketersediaan blangko KTP-el (Budiman sidiq, 2017).

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengamati inovasi pelayanan Si Peling dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kabupaten Bener Meriah provinsi Aceh melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi, metode yang digunakan juga berbeda dengan penelitian Fauzan Maulana, Rianandita dkk, Siti Zubaidah dkk. Selain itu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan pendapat dari Rogers dalam Ismail Nurdin, (2019: 30-33) yang menyatakan bahwasanya secara umum inovasi pelayanan publik harus memiliki beberapa atribut atau sejumlah karakteristik yakni: *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. *Output* dalam inovasi ini juga bukanlah hanya sebatas perekaman KTP Elektronik saja melainkan fungsi dan kegunaan KTP Elektronik itu sendiri yaitu sebagai syarat utama penduduk dalam mendapatkan pelayanan administrasi dan pelayanan publik dari pemerintah.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas terkait inovasi pelayanan Si Peling, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan Si Peling menjadi lebih optimal dan efisien.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan peneliti karena dianggap mampu untuk memberikan gambaran secara sistematis terkait situasi masalah serta fakta-fakta yang terjadi dilapangan (Sugiono, 2014). Kemudian dalam penelitian ini sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder, data primer bersumber dari hasil kegiatan observasi dan wawancara sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen resmi, *literature*, artikel serta arsip-arsip (Simangungsong, 2016). Selanjutnya dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *sampling accidental*, teknik *purposive sampling* digunakan peneliti untuk menentukan informan yang paling mengetahui permasalahan dengan jumlah informan sebanyak 6 orang yang terdiri dari kepala dinas, kepala bidang serta kepala seksi, sedangkan teknik *sampling accidental* digunakan peneliti untuk menentukan informan yang secara kebetulan ditemukan peneliti dengan jumlah informan sebanyak 5 orang yang meliputi staf seksi dan masyarakat (Sugiono, 2014).

Selanjutnya, dalam teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik Triangulasi yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam observasi serta wawancara peneliti menggunakan observasi dan wawancara terstruktur dikarenakan peneliti akan turun langsung ke lapangan dengan terencana serta menyiapkan sejumlah pertanyaan secara terperinci dan sistematis untuk ditanyakan kepada informan (Creswell, 2016). Selain itu, dalam teknis analisis data peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: yang pertama, yaitu *Data Reduction* peneliti akan mereduksi data dengan memfokuskan kepada data penting, menghapus data yang tidak perlu, hingga memilih data utama berdasarkan fokus penelitian, yang kedua *Data Display* peneliti akan menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, *flowchart*, dan lain sebagainya, dan yang ketiga *Verification* yaitu proses penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori atribut inovasi pelayanan publik (Rogers dalam Ismail Nurdin, 2019: 30-33) yang meliputi *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah mengacu pada rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana pelayanan terhadap inovasi, apa saja yang menjadi hambatan, serta bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers dalam Ismail Nurdin tentang atribut inovasi pelayanan publik. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Inovasi Pelayanan Si Peling Disdukcapil kabupaten Bener Meriah**

Peneliti melakukan pengukuran terhadap inovasi pelayanan Si Peling dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kabupaten Bener Meriah provinsi Aceh dengan menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Ismail Nurdin yang meliputi 5 dimensi yaitu sebagai berikut: **Keuntungan Relatif (Relatif Advantage)**. Keunggulan dari inovasi pelayanan Si Peling ini terletak pada adanya kelebihan yang membedakannya dengan pelayanan di kantor pada umumnya yaitu masyarakat tidak perlu bersusah payah lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan merelakan kesibukan serta memakan waktu yang cukup lama hanya sekedar mengurus dokumen administrasi kependudukan. Si Peling juga memberikan manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri yaitu mampu mengatasi masalah keterlambatan kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah sehingga pemenuhan target nasional kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah secara berangsur-angsur dapat terus meningkat.

**Kesesuaian (Compatibility)**. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan Si Peling, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah telah menerapkan inovasi yang telah sesuai dengan standar operasional pelayanan juga diperkuat oleh sejumlah peraturan serta regulasi yang ada. Selanjutnya, berkaitan dengan kesesuaian yang dibutuhkan masyarakat inovasi pelayanan Si Peling ini juga telah menyesuaikan dengan kondisi masyarakat yang semakin hari semakin menginginkan pelayanan yang mudah dan praktis. Ditambah lagi pada saat ini masih dalam kondisi pandemi virus Covid-19 yang membatasi kegiatan masyarakat, maka dari itu inovasi ini juga sebagai upaya dalam rangka mengurangi penyebaran virus covid-19.

**Kerumitan (Complexity)**. Inovasi pelayanan Si Peling ini telah menerapkan kemudahan dalam penggunaannya, mekanisme serta prosedur yang diterapkan juga telah dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Selanjutnya, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik agar mampu berjalan dengan optimal harus memperhatikan dua unsur utama yaitu sumber daya manusia dan sumber daya anggaran. Sumber daya manusia pastilah menjadi faktor utama berjalannya suatu inovasi karena tidak mungkin suatu inovasi dapat berjalan dengan optimal jika sumber daya manusia yang dimilikinya tidak mampu menjalankan inovasi dengan baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti sumber daya manusia dalam inovasi pelayanan Si Peling telah cukup baik, kemudian berkaitan dengan sumber daya anggaran difokuskan kepada para tenaga ahli selaku operator inovasi pelayanan Si Peling serta petugas yang melaksanakan pelayanan perekaman dan pembuatan KTP Elektronik di lapangan.

**Kemampuan Uji Coba (Trialability)**. Inovasi pelayanan Si Peling ini telah diluncurkan sejak pertengahan tahun 2019. Sebelum inovasi ini di operasionalisasikan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah telah melakukan percobaan untuk mengetahui kesalahan baik internal maupun eksternal yang mungkin terjadi terhadap inovasi. Cara ini dinilai efektif untuk menemukan kesalahan maupun kekeliruan sehingga mendapatkan cara yang paling sesuai untuk memperbaikinya. Sehingga, melalui adanya uji coba kesalahan-kesalahan yang terjadi akan langsung dilakukan perbaikan dan kemudian dapat dikurangi serta dihilangkan. Uji coba ini juga sebagai upaya untuk memastikan apakah inovasi ini dapat diterima dan layak diterapkan kepada masyarakat.

**Kemampuan Diamati (Observability)**. Inovasi pelayanan Si Peling ini kemampuan dapat diamati dari segi proses maupun output yang dihasilkan terletak pada kegiatan monitoring terkait dengan perkembangan inovasi sehingga terjadilah jumlah peningkatan perekaman dan kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah. Selanjutnya, dalam hal kemampuan dapat diamati secara fisik ditunjukkan dari output akhir adanya inovasi ini berupa KTP Elektronik yang menjadi syarat utama dalam mendapatkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah

daerah. Jadi, suatu inovasi pelayanan publik dapat dengan mudah diamati tergantung bagaimana penerima inovasi dapat menikmati hasil dari adanya inovasi serta semakin mudah seseorang melihat hasil dari adanya inovasi maka akan semakin besar pula tingkat keberhasilan dan pencapaian dari adanya inovasi tersebut.

### **3.2. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Si Peling**

Suatu inovasi pelayanan publik yang diadopsi oleh setiap instansi pemerintahan tidak dapat berjalan begitu saja melainkan membutuhkan waktu, proses, hingga hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Adapun dalam proses perkembangannya, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan Si Peling, diantaranya adalah sebagai berikut:

**Kesalahan Pada Sistem (Server Down) dan Kondisi Jaringan Internet.** Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian di lapangan telah terjadi beberapa kali kesalahan pada sistem atau server down sehingga berpengaruh pada keterlambatan dalam mulainya proses pelayanan inovasi Si Peling. Diketahui bahwasanya kondisi jaringan di seluruh wilayah kabupaten Bener Meriah belum sepenuhnya mendapatkan akses jaringan internet yang sama, sehingga untuk terhubung pada jaringan internet yang stabil petugas dari Si Peling sering mengalami kesulitan dikarenakan lemahnya jaringan internet juga mengingat belum semua wilayah khususnya daerah-daerah perbatasan memiliki jaringan yang baik dan stabil untuk diakses. Kemudian, peneliti juga menganalisis dari segi legalistik bahwasanya inovasi pelayanan Si Peling ini masih belum sepenuhnya menjalankan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sebagaimana yang terlampir dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Kurangnya Pengetahuan Masyarakat.** Faktor penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan dikarenakan masyarakat masih belum sepenuhnya mengenal teknologi dan informasi terkait pentingnya dokumen kependudukan khususnya kepemilikan KTP Elektronik. Jadi masyarakat akan mengurus dokumen kependudukan pada saat membutuhkan saja atau sebagai syarat dalam kepengurusan hal tertentu. Selain itu, jarak antar wilayah kampung yang cukup jauh juga menjadi penyebab minimnya informasi terkait pentingnya dokumen kependudukan, sehingga diharapkan adanya perhatian khusus dari pemerintah daerah sehingga daerah-daerah perbatasan tidak terus tertinggal informasi dan kemajuan teknologi. Peneliti juga menganalisis dari segi legalistiknya bahwa inovasi pelayanan Si Peling ini harus mampu sejalan serta berpedoman kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sehingga lebih mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

**Kurangnya Sarana dan Prasarana.** Kendala yang cukup sering dihadapi dalam inovasi pelayanan Si Peling ini juga berhubungan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung inovasi yaitu terkait dengan akses jalan menuju kampung yang sering kali dihadapi dengan kondisi jalan yang masih rusak, jembatan yang putus, dan perjalanan yang memakan waktu cukup lama serta sering kali terjadi gangguan jaringan karena wilayah yang jauh dari ibu kota kabupaten sehingga hal tersebut menjadi salah satu kendala pada saat melakukan perekaman dan pembuatan KTP Elektronik. Selain itu, inovasi pelayanan Si Peling ini juga dihadapi dengan keterbatasan alat rekam serta server yang masih belum optimal sehingga dibutuhkan adanya perbaikan dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung inovasi ini baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

### **3.3. Upaya Penyelesaian terhadap Hambatan pada Inovasi Pelayanan Si Peling**

**Upaya Mengatasi Kesalahan pada Sistem (*Server Down*) dan Kondisi Jaringan Internet.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah telah mengupayakan cara dengan mencari solusi untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan pemeriksaan selver dan penguatan jaringan internet. Pemeriksaan selver ini bertujuan untuk memantau performa dari sistem sehingga jika terjadi penurunan performa, maka dapat segera dilakukan evaluasi dan rencana pengadaan komponen atau selver baru, petugas juga membersihkan segala komponen yang berhubungan dengan alat perekaman dan pembuatan KTP Elektronik sehingga dapat mengurangi resiko dari kesalahan pada sistem (*server down*). Selanjutnya, berkaitan dengan penguatan jaringan internet Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah juga sedang melakukan komunikasi langsung ke pusat bersama dengan Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri untuk mengatasi masalah keterbatasan jaringan internet, sehingga harapannya jika komunikasinya langsung ke pusat maka permasalahan ini dapat terselesaikan dengan cepat. Berdasarkan penyampaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah dalam mengatasi masalah ketersediaan jaringan internet ini diwujudkan melalui hubungan kerja sama dengan pihak ketiga yaitu Diskominfo dan Telkom bersama dengan pemerintah pusat serta pemerintah daerah untuk saling berkontribusi dalam upaya pemerataan kualitas jaringan internet di seluruh wilayah kabupaten Bener Meriah.

**Upaya Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terkait Pentingnya KTP Elektronik.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah telah mengupayakan sosialisasi sebagai langkah untuk menyampaikan dan menyebarluaskan informasi terkait inovasi pelayanan Si Peling melalui peran para pegawai serta penggunaan sosial media. Sosialisasi kali ini berbeda dengan sosialisasi yang dilakukan sebelumnya, proses pelaksanaan sosialisai kali ini melibatkan masyarakat pada setiap kampung sehingga masyarakat yang masih awam terkait pentingnya dokumen kependudukan khususnya KTP Elektronik dapat segera melakukan perekaman dan pembuatan KTP Elektronik secara langsung melalui adanya inovasi pelayanan Si Peling. Selanjutnya, hal terpenting sebelum pelaksanaan dari inovasi ini haruslah disampaikan terlebih dahulu sehingga masyarakat yang dikunjungi akan memahami dan mengerti maksud dari hadirnya inovasi ini, petugas juga harus melakukan kordinasi pada setiap kampung yang akan dikunjungi khususnya bersama dengan pemerintah kampung sehingga masyarakat di wilayah tersebut akan mengetahui kehadiran dari inovasi pelayanan Si Peling ini.

**Upaya dalam Mengatasi Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendung Inovasi Si Peling.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan kabupaten Bener Meriah terus melakukan berbagai upaya dalam penyediaan anggaran sehingga kebutuhan sarana dan prasarana penunjang inovasi ini dapat dibenahi secara berangsur-angsur. Melihat fenomena tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah terus melakukan kordinasi bersama dengan unsur pimpinan daerah dalam memberikan pengertian terkait pentingnya pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam operasional Si Peling. Hal ini pastilah berkaitan dengan penentuan kebijakan serta penyediaan anggaran yang segala sesuatunya pasti berdasarkan pimpinan khususnya jajaran Bupati kabupaten Bener Meriah. Selanjutnya, berkaitan dengan sarana dan prasarana penghambat jalannya inovasi ini yang berhubungan dengan akses jalan yang masih belum memadai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah juga telah melakukan kordinasi bersama dengan pimpinan serta instansi terkait untuk bersama-sama mencari solusi sehingga akses pelayanan publik khususnya inovasi Si Peling ini dapat diterima secara optimal oleh masyarakat



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

Inovasi pelayanan Si Peling ini telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri, hal ini dilihat dengan tercapainya tujuan dari diciptakannya inovasi ini yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan khususnya dalam perekaman dan pembuatan KTP Elektronik. Peneliti menemukan temuan penting bahwasanya sebagian besar masyarakat cukup antusias menerima inovasi pelayanan Si Peling ini dikarenakan masyarakat merasa dimudahkan dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan khususnya perekaman dan pembuatan KTP Elektronik sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengorbankan waktunya dengan tetap bisa menjalankan aktivitas kesehariannya seperti biasa sembari menunggu petugas dari Si Peling datang ke kampung tempat masyarakat berdomisili. Melihat fenomena tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mencatat telah terjadi peningkatan jumlah perekaman KTP Elektronik sehingga masalah keterlambatan kepemilikan KTP Elektronik di kabupaten Bener Meriah secara berangsur-angsur dapat terus meningkat. Sama halnya dengan temuan Fauzan Maulana bahwasanya inovasi pelayanan keliling sangatlah efektif membantu masyarakat dalam kepemilikan KTP Elektronik sehingga terjadilah jumlah peningkatan kepemilikan KTP Elektronik (Fauzan Maulana, 2020).

Layaknya inovasi pelayanan publik lainnya, inovasi pelayanan Si Peling ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kesalahan pada sistem dan kondisi jaringan internet, kurangnya pengetahuan masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung inovasi, layaknya temuan Wingfi & Fitri (Wingfi & Fitri, 2018). Prosedur pada inovasi pelayanan Si Peling ini sama halnya dengan prosedur pelayanan KTP Elektronik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya saja yang membedakannya adalah proses perekaman pada inovasi Si Peling dilaksanakan didalam mobil unit pelayanan sehingga masyarakat diharapkan untuk dapat mengantri diluar mobil terlebih dahulu untuk dapat melakukan perekaman KTP Elektronik secara bergantian. Inovasi pelayanan Si Peling ini juga telah menerapkan kemudahan dalam penggunaannya, mekanisme serta teknologi yang diterapkan juga telah dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, karena semakin masyarakat mengenal kemajuan teknologi maka peran pemerintah sebagai pelayanan publik juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat melalui inovasi inovasi pelayanan publik sesuai dengan hasil penelitian Rianandita dkk (Rianandita dkk., 2021).

Adanya inovasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya karena segala sesuatunya pasti menggunakan KTP Elektronik sebagai bukti identitas resmi penduduk yang berlangsung seumur hidup di seluruh Indonesia. Walaupun inovasi ini telah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terkendala dengan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang proses perekaman KTP Elektronik layaknya penelitian Siti Zubaidah dkk yang mengemukakan bahwa jawaban dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menjadi tolak ukur dari kemajuan inovasi pelayanan publik (Siti Zubaidah dkk., 2020).

### **4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Peneliti mendapatkan informasi dari Informan selama melaksanakan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah bahwasanya inovasi pelayanan Si Peling ini akan segera diperbaharui untuk tidak hanya fokus melayani proses perekaman KTP Elektronik saja akan tetapi kedepannya juga akan melayani seluruh proses kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

#### IV. KESIMPULAN (5-10%)

Peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan Si Peling ini termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya perekaman dan pembuatan KTP Elektronik. Faktor penghambatnya meliputi kesalahan pada sistem (*server down*) dan kondisi jaringan internet, minimnya pengetahuan masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung jalannya inovasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bener Meriah telah melakukan pemeriksaan dan pengadaan sarana dan prasarana baru, sosialisasi, koordinasi dan manajemen kinerja serta bimbingan teknis kepada para pegawai. Koordinasi dan hubungan kerja sama antar pimpinan pemerintah daerah maupun pihak yang mendukung inovasi ini perlu ditingkatkan sehingga inovasi pelayanan Si Peling ini dapat berjalan dengan lebih optimal dan efisien.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu pelaksanaan penelitian yang cukup singkat sehingga peneliti hanya beberapa kali untuk dapat ikut serta dalam operasional inovasi Si Peling.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan Si Peling sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Amalia. 2017. Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan E-Government. Bandung: Universitas Widyatama.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian “Suatu Pendekatan Praktik.” Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bener Meriah
- Creswell, John W. 2016. Research Design: Kualitatif, Kuantitatif, and Mixed Method Approaches.
- Denzin and Lincoln. 2009. Handbook of Qualitative Research. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewa, S. Z. S. B. P., & Putra, P. R. L. S. B. (2020). Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Keliling Perekaman E-Ktp Di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.
- Fakrulloh, Z. A., 2019. Tertib Administrasi Kependudukan. Karanganyar: Cempaka Putih.
- Hamdi dan Ismaryati. 2014. Metode Penelitian Administrasi. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hutasoit, Imelda. 2017. Pengantar Ilmu Kependudukan. Bandung: Alfabeta.
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2018). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik, 2(2), 94-101.
- Kabupaten Bener Meriah Dalam Angka 2021

- Lambelanova, R., & Sidiq, B. (2017). Implementasi Program Stelsel Aktif Dalam Pelayanan Penerbitan KTP-EL Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil*, 5(2), 149-176.
- Maulana, F. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Napitupulu, Paimin. 2012. Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction. Bandung: PT. Alumnii.
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69-90.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional
- Peraturan Bupati Bener Meriah tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Rodji, Fatchur. 2010. Modul Perkuliahan Administrasi Kependudukan. Jatinangor. IPDN.
- Rumbiak, Yan. 2016. Inovasi Pemerintahan. IPDN Press.
- Simangunsong, F. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfa Beta.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 823/14/SK/2019 tentang Petunjukan Tim Kegiatan Si Peling (Sistem Pelayanan Keliling) Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2019
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan