

**INOVASI HOTLINE WHATSAPP DALAM PELAYANAN PERUBAHAN  
STATUS KARTU KELUARGA CERAI MATI OLEH DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LAMPUNG TIMUR**

Fadhel Alghiffari Husin

NPP. 29.0536

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung*

*Program Studi*

*Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [fadhelhusin@gmail.com](mailto:fadhelhusin@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The government service system needs to change services in an easier and faster way. In the context of implementing more effective, efficient, transparent and accountable public services as well as providing convenience for service users, the Population and Civil Registration Service provides a new breakthrough in Service Innovation in online Family Card services via Whatsapp during this Covid-19 pandemic. **Purpose:** To find out how the whatsapp hotline innovation in the service of changing the status of the divorced family card as well as the inhibiting factors in the application of service innovation and the efforts made to overcome these inhibiting factors. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions on what is obtained in the field. **Result:** Of the five dimensions based on Rogers' theory of innovation, there is two dimension that still finds obstacles. **Conclusion:** The theory used to analyze is Rogers' Innovation theory in LAN which mentions 5 dimensions of public service quality, namely: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability and Observability. Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the implementation of the Whatsapp Hotline Innovation in the service of changing the status of the Divorced Family Card provides a new breakthrough in providing online services to the community. As for suggestions from the author to the Department of Population and Civil Registration of East Lampung Regency to maximize services to the community, improve wider socialization, overcome obstacles to improve infrastructure to support additional service quotas and develop other innovations.

**Keywords:** Service of Innovation, Family Card, Whatsapp Hotline

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memberikan terobosan baru Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati dimasa Pandemi Covid-19 ini. **Tujuan:** Untuk mengetahui bagaimana inovasi hotline whatsapp dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati serta faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. **Hasil:** Dari kelima dimensi berdasarkan teori inovasi rogers terdapat dua dimensi yang masih ditemukan kendala **Kesimpulan:** Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Inovasi Rogers dalam LAN yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status Kartu Keluarga Cerai Mati memberikan terobosan yang baru dalam pemberian pelayanan *online* kepada masyarakat. Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat meningkatkan sosialisasi yang lebih meluas, mengatasi hambatan meningkatkan lagi sarana prasarana guna menunjang penambahan kuota pelayanan dan melakukan pengembangan inovasi lainnya.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Kartu Keluarga, Hotline Whatsapp



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tahun 2009 Ditjen Adminduk sudah mengeluarkan spesifikasi untuk (KTP) yang sama dan menerbitkan NIK serta KTP berbasis NIK secara Nasional berbahan kertas yang dilaminating dengan pegamanan *barcode* sebagai cikal bakal Elektronik, dan mulai diprogramkan pemutakhiran data penduduk. Dukcapil berupaya menanamkan kepercayaan publik tentang manfaat Data Kependudukan. Melalui Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 yakni tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati. Oleh sebab itu Dukcapil bertekad mengintegrasikan seluruh tata kelola pelayanan publik dengan NIK. Terbukti sudah ribuan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah serta pihak swasta melakukan penggabungan data dengan bekerjasama memanfaatkan data Dukcapil berupa akses verifikasi Data Penduduk.

Salah satu dokumen kependudukan dinilai sangat penting adalah Kartu Keluarga yang merupakan Identitas sebuah keluarga, di mana semua data tentang anggota keluarga tercantum dalam Kartu Keluarga. Kartu Keluarga dapat digunakan untuk pengurusan Dokumen Kependudukan lainnya seperti Pembuatan paspor, sertifikat tanah, asuransi, dan lain-lain. Tanpa adanya kepemilikan Kartu Keluarga akan mengurangi kelengkapan dalam Data Kependudukan dan terkendala dalam proses Pelayanan Publik. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Kartu Keluarga dinilai sudah menjadi kewajiban masyarakat dalam memperhatikan status Kependudukan, terutama perubahan Kartu Keluarga (KK) sendiri. Masyarakat masih banyak beranggapan bahwa pembaharuan status pada Kartu Keluarga belum terlalu penting dan ingin mengurus Dokumen Kependudukan tersebut jika diperlukan, seperti dalam proses pembuatan (KTP).

Hal ini terjadi lantaran banyak masyarakat yang berpikiran bahwa mengurus Administrasi Kependudukan masih menggunakan sistem manual, memakan biaya dan prosedur yang dinilai sangat rumit. Pengurusan perubahan Status Perkawinan merupakan kewajiban oleh masyarakat setelah melakukan Pernikahan maupun Perceraian. Perubahan Status Perkawinan jika tidak dilakukan perubahan dalam jangka waktu 30 hari, maka dikenakan sanksi berupa pembayaran denda. Masih ditemukan asumsi masyarakat terhadap pengurusannya masih berbelit-belit serta terkendala jarak yang jauh, sehingga masih kurangnya keinginan masyarakat dalam berpartisipasi untuk mengurus Dokumen Kependudukan. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian data dalam *database* Kependudukan. Inovasi pelayanan saat ini sudah menerapkan layanan berbasis online, via Whatsapp dan pelayanan lain seperti pengantaran KTP, KIA dan KK melalui jasa layanan pos.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)**

Salah satu contoh lain dari Inovasi Pelayanan Publik di Provinsi Lampung adalah Kota Metro dengan aplikasi berbasis android untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang mana aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat khususnya warga Kota Metro dalam pembuatan administrasi di masa Pandemi Covid-19 ini. Terdapat juga di Kabupaten Lampung Tengah aplikasi yang serupa yaitu SLAMDUNG (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan). Inovasi pelayanan yang di terbitkan oleh berbagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di beberapa Kabupaten di Provinsi Lampung yang di dorong oleh Edaran Menteri Dalam Negeri tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

Banyaknya inovasi dalam pelayanan kependudukan. (Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring). Tujuan dengan adanya peraturan ini menjadikan masyarakat semakin sadar tentang pentingnya pendataan administrasi sehingga masyarakat lebih tertib dalam administrasi Kependudukan terutama dalam pembuatan perubahan status dalam Kartu Keluarga (KK). Perubahan status Kartu Keluarga (KK) disebabkan oleh beberapa hal seperti adanya perkawinan, perceraian, kematian dan sebagainya. Ini merupakan kewajiban masyarakat untuk lebih berpartisipasi dalam melakukan pembaharuan terhadap dokumen kependudukan khususnya di Kabupaten Lampung Timur.

Dalam kurun waktu 2020 sampai dengan 2021 terdapat sejumlah kematian penduduk yang mengharuskan adanya pelaporan maupun perubahan dokumen kependudukan terutama dalam Kartu Keluarga (KK). Berdasarkan penyajian table di atas dapat di lihat hanya ada beberapa kecamatan yang tingkat kesadaran masyarakat nya di atas rata-rata. Masih terdapat masyarakat di beberapa kecamatan yang sangat kurang kesadarannya dalam mengurus dokumen kependudukan. Inovasi Pelayanan ini dinilai masih belum maksimal karena masih terdapat berbagai kendala antara lainnya kurangnya operator dalam pelayanan whatsapp pada jam kerja. Kemudian kurangnya pemahaman masyarakat dalam pelayanan kependudukan berbasis teknologi. Hal ini menjadi perhatian banyak pihak di berbagai tempat sehingga pentingnya penelitian ini dilakukan.



### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu Faiq Najib Hasan (2020) dengan judul: Inovasi Program Mencari Kekasihku dalam Perubahan Data Kependudukan pada KTP-EL dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gerobongan Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan induktif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi program ini sangat efektif dan efisien dalam pelayanan terkait penerbitan KTP-EL dan Kartu Keluarga baru. Hambatan yang ada pada program ini relative kecil dan upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut dengan menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP.

A. Fahmul Khaer (2019) dengan judul: Kartu Keluarga Kudata Ulang (Kakekku Datang) di Kabupaten Bulukumba (Studi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance pada Program Kartu Keluarga Kudata Ulang). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan hasil penelitiannya penerapan prinsip good governance pada program Kakekku Datang (Kartu Keluarga Kudata Ulang) yaitu prinsip akuntabilitas, transparansi serta partisipasi sudah cukup maksimal dan sesuai. Namun untuk beberapa kendala yang masih muncul dapat diatasi dengan baik melalui pengawasan, evaluasi serta monitoring kepada semua pihak yang terlibat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan yang diharapkan.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Pada kedua penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki dua fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian penulis kali ini, penulis akan menyatukan kedua fokus tersebut menjadi satu kesatuan dalam judul penulis.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat inovasi pelayanan serta mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat.

## II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipergunakan dalam berbagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat, aktivitas sosial, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan ekonomi. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan tujuan agar penelitian ini berfokus dalam mendeskripsikan atau menggambarkan peristiwa dan kejadian yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah: peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif maka pada penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik "purposive sampling dan accidental sampling". Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman dalam Afrizal (2014).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Ditinjau dari segi Indikator Keuntungan relatif menggambarkan bahwa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam kegiatan pelayanan Kartu Keluarga melalui Inovasi Hotline Whatsapp harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan Inovasi Pelayanan sebelumnya. Maksud dari dimensi ini adalah memiliki nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dengan adanya Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial. Gagasan atau Ide Inovasi Pelayanan

Gagasan atau terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur merupakan sesuatu hal yang baru memberikan dampak baik yang berbeda dari pelayanan sebelumnya. Adanya terobosan ini diharapkan kepada masyarakat maupu masyarakat lebih aktif ikut serta dalam membantu pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten Lampung Timur untuk menjalankan tugas dalam memenuhi kebutuhan dan haknya. Dengan adanya Inovasi ini dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

Ditinjau dari indikator Sistem Pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini berbentuk pelayanan yang dilaksanakan secara *online* yang merupakan suatu bentuk pemanfaatan teknologi di era 4.0 dengan tujuan untuk kepentingan pelayanan publik, Sistem pelaksanaan pada Inovasi Pelayanan ini berbeda dengan sebelumnya. Pada pelayanan ini menggunakan sistem *online*, masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui whatsapp kemudian melengkapi persyaratan yang telah ada.

### **3.2 *Compability* atau Kesesuaian**

Karakteristik dari Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati salah satunya adalah kesesuaian yang disebut kompatibel sehingga dapat dibutuhkan penyesuaian terhadap prosedur dan penggunaan teknologi baru ini. Prosedur pelayanan dalam Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati ini sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur sebagai berikut:

1. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran online pada jam kerja 07.00 s/d 15.30 WIB melalui nomor *whatsapp* 082181059857
2. Mengirimkan salinan dokumen PDF dokumen pendaftaran dilengkapi dengan foto KTP serta foto fisik pemohon
3. Jika dokumen pendaftaran dinyatakan lengkap, cetakan dokumen akan dikirimkan paling lambat 3 (tiga) minggu ke Kecamatan setempat
4. Untuk pengambilan cetakan dokumen agar masyarakat membawa bukti fisik dokumen pendaftaran asli dan diserahkan kepada petugas kecamatan untuk dikumpulkan serta dikirimkan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur

Penggunaan Inovasi Pelayanan ini tentu efeknya dirasakan sebagian besar oleh masyarakat. Dan pemerintah berusaha memberikan pelayannya yang terbaik kepada masyarakat yang telah disertai dengan kemajuan teknologi. Pembuatan sistem yang mendukung tertibnya administrasi kependudukan adalah kewajiban bagi pemerintah pusat dan juga daerah agar dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dimuat dalam Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring merupakan salah satu solusi pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi *Covid-19*.

### 3.3 *Complexity* atau Kerumitan

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk memberikan pemahaman terhadap Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati dan sarana utama dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini menjadi ukuran terhadap indikator kerumitan.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Jika sarana utama mendukung maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan maksimal. Sarana utama sangat diperlukan dalam kelancaran dan kesuksesan Inovasi Pelayanan ini seperti terdapat sebuah printer dua buah komputer dengan tujuan dapat membantu kelancaran Inovasi Pelayanan ini, namun dikarenakan ini menggunakan sistem *online* disediakan sebuah WiFi yang kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi untuk semua sarana utama dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini.

Ditinjau dari indikator Pemahaman masyarakat sangat diperhatikan dalam hal ini tentang bagaimana cara menggunakan Inovasi Pelayanan ini. Keberhasilan suatu Inovasi Pelayanan juga tergantung kepada bagaimana masyarakat paham terhadap bagaimana dalam penggunaan Inovasi Pelayanan tersebut.

### 3.4 *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Salah satu karakteristik Inovasi adalah *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih. Keterujian berdasarkan hasil kegiatan penelitian melalui observasi penulis di Kantor Pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Salah satu indikator dalam dimensi ini adalah jumlah Kartu Keluarga yang telah diterbitkan.

Inovasi Hotline Whatsapp ini memberikan perubahan dengan terjadinya peningkatan pelayanan pada perubahan status Kartu Keluarga Cerai mati sejak bulan Juni 2020 hingga Desember 2021 sebesar 438 Kartu Keluarga. Dengan menerapkan sistem *online* ini mendapatkan perhatian yang cukup baik dari masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan Kartu Keluarga tersebut. Pengajuan permohonan perubahan status Kartu Keluarga Cerai Mati melalui Inovasi Hotline Whatsapp terbukti mampu membantu masyarakat Kabupaten Lampung Timur, sehingga mampu mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur serta Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lampung Timur.



Ditinjau dari indikator sosialisasi masyarakat menjadi sangat penting karena jalan tidaknya suatu Inovasi Pelayanan tergantung pada pengetahuan sasaran Inovasi Pelayanan yang dijalankan tersebut menjadi percuma bila menjalankan suatu Inovasi Pelayanan akan tetapi tidak mengetahui sasarannya, maka dalam menjalankan suatu Inovasi Pelayanan, sasarannya harus diberikan sosialisasi mengenai gambaran agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan

### **3.5 Observability atau Kemudahan Diamati**

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, prosedur pelayanan perubahan status Kartu keluarga Cerai mati *online* sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit bahkan lebih memudahkan masyarakat. Salah satu indikator dari dimensi ini adalah respon masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan.

Ditinjau dari indikator Respon ataupun tanggapan masyarakat dalam menerima terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dengan adanya Inovasi ini masyarakat sangat antusias karena sistem *online* ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki kendala dalam jarak, waktu dan lainnya.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang memiliki tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Demi tercapainya tujuan dari Undang-Undang tersebut pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur berusaha untuk mewujudkan data tunggal terpusat.

### **3.6 Faktor Penghambat Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati**

Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya tujuan Inovasi Pelayanan ini berasal dari dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, dapat dikatakan yang mempengaruhi berjalannya Inovasi Pelayanan ini. Adapun hambatan dari pelaksanaan Inovasi Hotline

Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai mati ini terletak pada sarana dan prasarana serta kendala jaringan.

a. Sarana Prasarana dalam Penerapan Inovasi Pelayanan

Sarana dan Prasarana merupakan suatu yang penting dalam penerapan Inovasi Pelayanan ini, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur masih memiliki kendala terkait dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang membuat pekerjaan sedikit terlambat. Untuk sarana dan prasarana dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini masih terbatas karena masih kekurangan komputer sebagai komponen penting dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan secara *online* ini karena ini juga dapat menghambat dalam proses penginputan data yang terkesan lama karena harus dilakukan secara satu-persatu.

b. Jaringan Internet

Internet merupakan komponen penting dalam penerapan Inovasi Pelayanan ini berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring merupakan salah satu solusi pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi *Covid-19*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu terobosan dengan Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status Kartu Keluarga Cerai Mati pelayanan yang dimaksud ini secara daring.

Namun kendala yang ditemui selama pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini adalah jaringagn internet yang kurang stabil sehingga membuat proses penginputan data menjadi tertunda serta server pusat yang sering terjadinya gangguan. Hal ini dapat menjadi perhatian khusus bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk memaksimalkan upaya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **3.7 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam mengatasi Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi kendala selama penerapan Inovasi pelayanan ini dengan mengadakan penambahan sarana dan prasarana melalui anggaran tambahan (ABT) dan penganggaran barang pada tahun berikutnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih dalam kondisi terbatas namun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berupaya melakukan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk perlengkapan-perlengkapan yang sifatnya penting dan menjadi prioritas. Dan berupaya menggunakan inventaris Lembaga dengan sebaik-baiknya.



Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat memerlukan dukung yang dimana mampu membuat pelayanan yang diberikan menjadi lebih berkualitas beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang efektif membuat masyarakat lebih tertib administrasi, beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Timur dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan Inovasi Pelayanan:

a. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Inovasi pelayanan ini masih adanya keterbatasan sarana utama sehingga membuat proses penginputan data masyarakat terlambat karena dikerjakan satu persatu. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur masih dalam kondisi terbatas namun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur berupaya melakukan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk perlengkapan-perengkapan yang sifatnya penting dan menjadi prioritas. Dan berupaya menggunakan inventaris Lembaga dengan sebaik-baiknya.

b. Kerjasama dengan Telkom

Pelaksanaan pelayanan secara *online* maka dibutuhkan kestabilan dalam server maupun koneksi internet yang stabil, untuk mengatasi hambatan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk menstabilkan server dan pemasangan Wifi gratis agar lancar Pelayanan Dokumen Kependudukan.

### 3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring Tujuan dengan adanya peraturan ini menjadikan masyarakat semakin sadar tentang pentingnya pendataan administrasi sehingga masyarakat lebih tertib dalam administrasi Kependudukan terutama dalam pembuatan perubahan status dalam Kartu Keluarga (KK).

Dalam penelitian ini Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati dapat dinilai dari lima dimensi Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Kemudahan Diamati yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian terungkap bahwa dengan adanya inovasi pelayanan ini dapat memberikan pembaharuan kepada masyarakat seiring dengan perkembangan zaman serta memperoleh respon baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti ini. Hal ini menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk senantiasa kreatif serta inovatif dalam menciptakan Inovasi Pelayanan lainnya.

### **3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Dalam penelitian yang penulis teliti ditemukan terdapat dua indikator dalam dimensi keuntungan relative dan kerumitan sebagai tolak ukur dalam penerapan Inovasi Pelayanan yang dikemukakan oleh Teori Inovasi Rogers yang tidak berjalan optimal. Diantaranya sistem pelaksanaan secara online serta sarana dan prasarana dalam penerapan inovasi pelayanan yang telah dijelaskan di atas sebelumnya. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang berpedoman pada teori dan hasil penelitian di lapangan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati dapat dinilai dari lima dimensi Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Kemudahan Diamati yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian terungkap bahwa dengan adanya inovasi pelayanan ini dapat memberikan pembaharuan kepada masyarakat seiring dengan perkembangan zaman serta memperoleh respon baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti ini. Hal ini menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk senantiasa kreatif serta inovatif dalam menciptakan Inovasi Pelayanan lainnya.
2. Adapun beberapa faktor penghambat dalam pemberian pelayanan melalui inovasi pelayanan ini oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam memberkan pelayanan masih ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana serta jaringan internet
3. Upaya mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak Telkom dalam menstabilkan koneksi internet dalam pemberian pelayanan ini, pengadaan sarana dan prasarana dengan anggaran setiap tahun serta mendahulukan barang yang menjadi prioritas.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kabupaten Lampung Timur saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan Teori Inovasi Rogers.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Inovasi Hotline Whatsapp dalam pelayanan perubahan status Kartu Keluarga Cerai mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Agus Sulastiyono. 2002. *Manajemen Penyelenggara Hotel*, Edisi Pertama, Bandung:Alfabeta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penulisan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelollan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta: Lan.
- Emery, R.E. (1999). *Marriage, Divorce, and Children's Adjustment (2nded)*. America: Sage Publications, Inc
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Halvorsen, T. dkk. 2005. *Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Publin Report.
- Hamdi, Muchlis dan Siti Ismaryati. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Banten: Universitas Terbuka.

- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran 1, Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Refoermasi Pelayanan Publik*. Malang: Averrous Press.
- Sedamayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswoseodiro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta:Visimedia.
- Sukandarmidi. 2002. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Penulisan*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Pres.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta:Alfabeta.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Surat Edaran Bupati Lampung Timur Nomor 800/989/28-SK/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur



### C. JURNAL/PENELITIAN SEBELUMNYA

Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma. 2017. "Analisis Inovasi Pelayanan Kumis Mbah Tejo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta". *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta: UMY.

Khaer, Andi Fahmul. 2019. *Kartu Keluarga Kudata Ulang (Kakekku Datang) Di Kabupaten Bulukumba (Studi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Program Kartu Keluarga Kudata Ulang)*. Dipublikasikan oleh Universitas Muhammadiyah Makassar

Hasan, Faiq Najib. 2020. *Inovasi Program Mencari Kekasihku Dalam Perubahan Data Kependudukan Pada KTP-EL Dan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gerobogan Provinsi Jawa Tengah*. Dipublikasikan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri

### D. SUMBER LAIN

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2021 Tentang Penelitian Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2021/2022

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Tahun 2017-2022



