

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI LAYANAN
ONLINE D'LACAK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

M. Rifki Darmawan

NPP. 29.1131

*Asdaf Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: 29.1151@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The implementation of government affairs, especially public services, is required to maximize services in line with technological developments. Kutai Kartanegara Regency as one of the areas with a high population in East Borneo and widely spread causes not all people to have equal access to government offices in managing population administration documents and civil registries. In order to improve services to the community, the Department of Population and Civil Registration of Kutai Kartanegara Regency has made an innovation through the D'LACAK application. **Purpose:** This study aims to determine the implementation of services, inhibiting factors, and the efforts made by the Department of Population and Civil Registry of Kutai Kartanegara Regency. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach to describe the implementation of online service innovation based on the attribute theory of public service innovation (Rogers in Ismail Nurdin, 2019; 30-33) including relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability that according to observations, interviews and facts in the research location. **Result:** The result of this research is that D'LACAK online services are included in public service innovations that are running well in improving population administration services. **Conclusion:** D'LACAK online services are included in public service innovations that are running well in improving population administration services. The inhibiting factors include server down, limited facilities and infrastructure, budget, human resources and public understanding. This agency has made several efforts such as conducting inspection and procurement of infrastructure, socialization, coordination and performance management as well as technical guidance to employees. Coordination and cooperation between these offices with local governments and third parties need to be improved so that D'LACAK services can run more effectively and efficiently.

Keywords: Innovation; Online Service; Population Administration.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan publik, dituntut untuk memaksimalkan pelayanan sejalan dengan perkembangan teknologi. Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang tinggi di Kalimantan Timur dan tersebar secara luas menyebabkan tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama menuju kantor pemerintah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan

catatan sipil. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan suatu inovasi melalui sebuah Layanan *Online D'LACAK* 'Digital Layanan Administrasi pencetakan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan online berdasarkan teori atribut inovasi pelayanan publik (Rogers dalam Ismail Nurdin, 2019;30-33) meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba dan dapat diamati yang sesuai observasi, wawancara dan fakta-fakta yang ada di lokasi penelitian. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah pelayanan online D'LACAK termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. **Kesimpulan:** Pelayanan online D'LACAK termasuk dalam inovasi pelayanan publik yang berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya meliputi server down dan jaringan internet, keterbatasan sarana dan prasarana, anggaran, sumber daya manusia serta pemahaman masyarakat. Dinas ini telah melakukan beberapa upaya seperti melakukan pemeriksaan dan pengadaan sarana prasarana, sosialisasi, koordinasi dan manajemen kinerja serta bimbingan teknis kepada para pegawai. Koordinasi dan kerja sama antar Dinas ini dengan Pemerintah Daerah maupun pihak ketiga perlu ditingkatkan agar pelayanan *online D'LACAK* dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Inovasi; Pelayanan Online; Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia dengan luas wilayah darat dan laut sekitar 7,81 juta km² serta merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia. Berdasar data Administrasi Kependudukan (Adminduk) Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil data kependudukan per Juni 2021, jumlah penduduk Indonesia sekitar 272.229.372 jiwa. Per semester 2021, terjadi 376.610 kelahiran, 619.672 kematian, dan 3.208.240 penduduk pindah-datang. Data tersebut didapat dari jumlah penerbitan Akta Kelahiran, Kematian, dan Surat Ket Pindah/Datang Warga Negara Indonesia atau SKPWNI. Diperlukan adanya program Pencatatan penduduk yang akurat karena banyaknya jumlah penduduk. Berkembangnya teknologi sangat membantu dalam mendukung kegiatan pelayanan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai kewajiban bagi pihak pemerintah agar meningkatkan kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, salah satunya melalui program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) yang merupakan gerakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan vitalnya administrasi kependudukan ini diatur dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ pada tanggal 7 Februari 2018 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dalam mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Kabupaten Kutai Kartanegara dengan luas wilayah 27.263,10 km² terbagi dalam 18 wilayah kecamatan dan 225 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk mencapai 626.286 jiwa (pada sensus 2010) dan pada Mei 2021 menjadi 741.095 jiwa menyebabkan tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama menuju kantor pemerintah terutama dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini yang mendorong Pemerintah Kutai Kartanegara untuk melakukan inovasi dalam rangka memaksimalkan pelayanan terutama di administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan inovasi terkait pelayanan administrasi kependudukan yakni layanan online D'LACAK (Digital Layanan Administrasi pencetakan) tanpa harus melakukan pelayanan tatap muka. D'LACAK diakses melalui website dinas kependudukan dan pencatatan sipil.kukarkab.go.id. inovasi ini berlaku sejak April 2020 sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 terkait Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dengan murah, aman, cepat, tepat, tanpa biaya melalui pelayanan online. Tujuan D'LACAK mewujudkan administrasi yang baik dan memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, hal ini selaras dengan tujuan dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan (*dukcapil go digital*) yaitu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan aman kepada masyarakat, serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga membuat kantor bukan satu-satunya tempat bekerja. Pelayanan melalui D'LACAK sebagai solusi dari kurang maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dibalik pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dinilai kurang efektif. Ditemukan beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat. Permasalahan yang dikeluhkan yakni berupa lama dan rumitnya terutama pada proses perekaman KTP-el, serta NIK dan KK yang sulit diakses oleh pengguna. Adapun permasalahan lain yang terjadi seperti meningkatnya pandemi COVID-19 dari awal tahun 2020 lalu hingga adanya beberapa oknum tidak bertanggungjawab untuk melakukan tindakan percaloan, fenomena ini terjadi karena masyarakat menilai bahwa praktik menggunakan calo terkesan lebih mudah meskipun harus mengeluarkan biaya lebih. Untuk itu diperlukan suatu inovasi sebagai solusi dari kurang maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan sehingga Pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan syarat serta ketentuan yang teratur yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian oleh Tania Soraya (2019) dengan judul *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati*. Penelitian kualitatif deskriptif ini memberikan hasil bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pati melalui aplikasi Tarjilu Okke (Daftar Siji Enthuk Telu) dengan meliputi tiga kepengurusan adminduk seperti akta kematian, KTP-EL, dan akta kelahiran yang merupakan bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Manfaat yang diberikan berupa kemudahan dimana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pati, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dan masyarakat Kabupaten Pati tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pati. Adapun kekurangannya yaitu, adanya beberapa dari masyarakat Kabupaten Pati. Penelitian oleh Mona Melinda dkk (2020) mengenai *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*. Penelitian kualitatif deskriptif ini menunjukkan hasil bahwa inovasi layanan online PADUKO oleh Dinas kependudukan dan

pendaftaran sipil Kota Padang Panjang, secara garis besar sudah berjalan baik dan sudah dapat diterima oleh masyarakat. Keuntungan yang dirasakan masyarakat sejak adanya layanan ini berupa efisiensi tenaga, biaya dan waktu serta inovasi PADUKO ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Padang Panjang. Namun, Beberapa kendala timbul seperti permasalahan pada jaringan, server, serta masalah pada aplikasinya. Penelitian Dzakwan Adidza (2020) dengan judul *Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Layanan Tunggu Dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Oleh Dinas Kependudukan Dan Pendaftaran Sipil Kota Pekanbaru*. Penelitian kualitatif deskriptif ini menghasilkan bahwa Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Layanan Tunggu Online dalam pengelolaan KTP-EL oleh Dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kota Pekanbaru memberikan keuntungan relatif yaitu biaya operasional lebih efisien, tidak terikat waktu, dan menjangkau masyarakat lebih luas. Kerumitan dari Inovasi ini adalah dalam mengakses Layanan memberikan persyaratan yang cukup banyak sehingga membingungkan bagi masyarakat yang belum paham teknologi. Kemudahan yang diberikan ialah masyarakat tak perlu lagi datang serta menunggu lama di kantor dinas kependudukan dan pendaftaran sipil karena akan di kabarkan secara berkala melalui layanan tersebut. Adhytia Rizki Alfandi (2020) dengan judul *Inovasi Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat* menunjukkan penelitian kualitatif deskriptif ini menunjukkan bahwa inovasi Pelayanan Tanda Tangan Elektronik oleh Dinas kependudukan dan pendaftaran sipil Kabupaten Indramayu memiliki hambatan berupa masyarakat yang sulit mengerti terhadap inovasi ini dan aplikasi yang sering error karena kendala jaringan dll. Adapun beberapa upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pendaftaran sipil demi menghapuskan hambatan tersebut ialah melalui penyuluhan dan pelatihan kepada para kepala desa dan ketua rt dengan harapan apabila ada warganya yang tidak mengerti bisa konsultasi ke ketua rt/kepala desa masing-masing, untuk aplikasi yang sering error dilakukan upgrade pada softwarena.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat dari Rogers (Ismail Nurdin, 2019:3—33) tentang atribut inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, trialability, observatilty*.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan yakni inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara, mendeskripsikan faktor-faktor penghambat yakni inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara, dan Untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan dalam menangani faktor penghambat inovasi pelayanan online D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penulis mengumpulkan data dengan data yang bersumber dari data primer dan sekunder melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, Kepala Seksi Pendataan Penduduk, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Staf Bidang Inovasi Pelayanan, serta masyarakat adapun teknik pengambilan informan ini dengan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi milik Rogers (Ismail Nurdin, 2019:30-33) yang menyatakan bahwa keberhasilan sebuah inovasi dapat diukur dengan lima indikator, yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teori analisis data oleh Miles dan Huberman yakni reduksi data, penyajian data, serta verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D'LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara menggunakan pendapat dari dari Rogers (Ismail Nurdin, 2019:30-33) tentang atribut inovasi yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *trialability*, *observability*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. *Relative Advantage*

Keuntungan relatif atau *relative advantage*, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam keuntungan relatif, berkaitan dengan sejauh mana inovasi tersebut dinilai dapat menguntungkan atau memberikan manfaat bagi penerima inovasi yang dilihat berdasar pada nilai ekonominya, atau bisa dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen sangat penting. Semakin besar keuntungan relatif diberikan oleh inovasi, maka semakin cepat inovasi tersebut dapat diterapkan unit pengadopsi. Keunggulan dari inovasi yang dimiliki D'LACAK, semua dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan cara online, terkecuali dalam pembuatan dokumen KTP dan KIA. Di samping Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), dokumen administrasi kependudukan lainnya dapat dicetak menggunakan kertas HVS ukuran A4 dengan berat 80gram sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 terkait Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan. D'LACAK memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pengajuan atau permohonan dokumen administrasi kependudukan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan jaringan internet serta masyarakat juga mencetak sendiri dokumen tersebut di rumah, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor untuk mengurus berkas dan antri untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan. D'LACAK juga memberikan manfaat bagi Dinas dimana operator dapat lebih mudah dalam mengelola database kependudukan yang masuk berdasarkan permohonan melalui layanan online D'LACAK dalam hal kemudahan dalam monitoring dan evaluasi. Dalam mengantisipasi keawaman masyarakat terkait prosedur pelayanan online, dibuka pelayanan offline di front office baik di Kantor Dinas maupun kecamatan bermaksud memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk dibantu dan dibimbing secara

langsung dalam penggunaan D'LACAK ini. Dengan demikian keuntungan relatif suatu inovasi terdapat pada D'LACAK.

3.2. *Compability*

Compability atau kesesuaian dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja. Inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru dengan tujuan agar masyarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru sehingga masih memerlukan penyesuaian. Sebelum diterapkannya D'LACAK, pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara sebelumnya menggunakan aplikasi Whatsapp dan SIPERI (Sistem Pelayanan Mandiri), kemudian kedua sistem ini digabungkan dan dibuatkan pelayanan online yang dikenal dengan sebutan D'LACAK yang merupakan aplikasi berbasis website. Inovasi yang sebelumnya yang berupa pelayanan online tidak dibuang begitu saja, melainkan dilakukan penyesuaian dengan menggabungkan dua bentuk inovasi sebagai penyempurnaan. kesesuaian ini berkaitan dengan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi tersebut apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan. pelaksanaan pelayanan online D'LACAK ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara telah menerapkan inovasi yang masih sesuai dengan standar pelayanan instansi sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 terkait Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dengan begitu, inovasi ini telah sesuai dengan standar pelayanan admindukcapil yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Berkaitan dengan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, inovasi D'LACAK telah menyesuaikan kondisi masyarakat yang semakin membutuhkan pelayanan yang mudah dan praktis. Terutama pada saat ini terjadi peristiwa pandemi Covid-19 yang membatasi kegiatan masyarakat dalam menghindari kerumunan sebagai upaya pencegahan penyebara pandemi. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat ditunjukkan pula dengan adanya peningkatan yang signifikan dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan oleh masyarakat yang semula menggunakan pelayanan offline beralih menggunakan pelayanan online melalui D'LACAK ini.

3.3. *Complexity*

Complexity atau kerumitan merupakan tingkat kesukaran memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Ada inovasi yang dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat inovasi dapat diadopsi. Inovasi D'LACAK telah diterapkan karena memiliki kemudahan dalam penggunaannya. Mekanisme atau prosedur yang diterapkan mudah dipahami oleh masyarakat dengan memperhatikan tata cara yang telah ditentukan. Instansi yang menerapkan inovasi (adopter) menilai sisi kesulitan atau kompleksitas yang dihadapi apabila menerapkan inovasi tersebut. Apabila terdapat individu yang lambat dalam mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Adapun tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mempelajari istilah-istilah maupun penggunaan dalam inovasi tersebut. Berkaitan dengan tidak semua masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki pemahaman yang sama dalam hal perkembangan teknologi dan informasi. Sehingga dalam mengantisipasi ini dibuat pelayanan offline di Kantor Dinas maupun Kantor Kecamatan (pelayanan front office atau tatap muka) demi membantu masyarakat yang kurang paham. *Complexity* menandakan inovasi baru memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari

sebelumnya termasuk D'LACAK ini. Penerapan inovasi yang semakin kompleks perlu memperhatikan dua hal sumber daya manusia dan anggaran. Sumber daya manusia, sangat diperlukan dengan alasan bahwa tidak mungkin suatu inovasi mampu dilaksanakan jika sumber daya manusia yang dimiliki tidak siap dalam menjalankannya, serta hambatan yang ada juga perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Mengenai anggaran, D'LACAK tidak memiliki anggaran spesifik terhadap aplikasi yang digunakan. Adapun anggaran yg diperlukan difokuskan pada tenaga ahli selaku operator yang mengelola website D'LACAK. Berdasar penjelasan diatas D'LACAK ini memiliki kerumitan dalam penggunaan sistem yang diterapkannya namun dengan mudah dipahami oleh masyarakat dengan memperhatikan prosedur-prosedur.

3.4. Trialability

Trialability atau kemampuan uji coba menjelaskan suatu inovasi harus bisa diuji maupun dicoba, dengan tujuan mengetahui apakah sasaran inovasi ini dapat merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut. Uji coba tersebut dapat berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Inovasi dapat mudah diterima jika telah dilakukan uji publik dan dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya. D'LACAK telah diberlakukan sejak awal tahun 2020. Sejak diberlakukan D'LACAK terus dilakukan bersamaan untuk memastikan *trial and error* (percobaan dan kesalahan atau metode coba-coba) merujuk upaya percobaan yang dilakukan beberapa kali hingga akhirnya menemukan kesalahan atau kekeliruan dan mendapatkan cara yang paling sesuai untuk perbaikannya. Hal tersebut dicatat untuk dievaluasi sebagai bahan pembelajaran. Metode ini diartikan sebagai upaya dalam menemukan suatu solusi yang benar dan memuaskan melalui berbagai macam cara dan teori hingga akhirnya kesalahan dapat dikurangi atau dihilangkan sama sekali. Dalam hal ini umumnya lebih melibatkan eksperimen praktis daripada teori. Tujuan uji coba ini untuk memastikan apakah inovasi ini dapat diterima maupun layak untuk diterapkan di kalangan masyarakat. Dalam penerapannya, D'LACAK terus dipantau perkembangannya dengan tetap menjalankan sistem sebelumnya yang masih menggunakan security printing dari pusat. Selain itu tujuannya juga untuk memastikan penerapan D'LACAK ini dengan dilakukannya evaluasi dan menemukan solusi terbaik dalam mengatasi kesalahan sehingga dapat dikurangi atau bahkan dapat dihilangkan melalui perbaikan-perbaikan kesalahan *website (bug fixed)* yang ada.

3.5. Observability

Observability atau kemampuan diamati menjelaskan suatu inovasi harus memberikan kemudahan dalam hal dapat diamati, baik dari segi cara kerja maupun hasilnya yang terbukti lebih baik. D'LACAK dapat diamati secara fisik dan cara kerja terletak pada kegiatan monitoring pada laman dashboard operator. Operator D'LACAK dengan mudah mengetahui dan memproses data input berupa permohonan yang masuk pada website kemudian diolah dan diteruskan kepada pusat untuk mendapatkan konsolidasi manual. Sistem penunggalan data yang digunakan D'LACAK berupa periode sistem dari pusat, yang membutuhkan proses selama 1x24 jam, melalui *warehouse database*, diatasi dengan konsolidasi manual, data terdistribusi. Data yang masuk diolah dahulu oleh operator, berupa pengajuan yang diajukan pemohon untuk dilihat kelengkapan berkas dan dapat diproses pada tahap selanjutnya. Data yang masuk dan setiap proses hingga selesai tahapan dapat terpantau jumlahnya dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak operator *website* D'LACAK pada laman dashboard. Inovasi D'LACAK terus dipantau perkembangannya, sehingga dalam hal memonitoring berjalannya sistem dilakukan observasi setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana D'LACAK dimanfaatkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan mereka serta untuk memperbaiki

permasalahan yang dialami oleh aplikasi berbasis website tersebut dan juga dilakukan pendataan berupa pelaporan jumlah data pemohon yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, bertujuan memberikan kemudahan dalam pengamatan perkembangan D'LACAK baik bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maupun bagi masyarakat melalui kegiatan sosialisasi pelayanan D'LACAK yang dilakukan sehingga terciptanya transparansi. D'LACAK menyediakan fitur 'Survey Kepuasan Masyarakat' dalam laman utama website. Masyarakat dapat menyampaikan kesan dan pesan dalam penggunaan pelayanan online. Ini menjadi tolak ukur pemantauan pelayanan *online* D'LACAK membantu masyarakat. Kesan yang disampaikan pada lama ini dapat dijadikan sebagai testimoni. Pesan terkait keluhan yang dialami masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kesalahan maupun menemukan solusi bagi permasalahan yang dialami pengguna layanan tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui inovasi pelayanan online D'LACAK merupakan suatu inovasi yang dapat diamati proses/cara kerjanya ataupun hasilnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sendiri maupun bagi masyarakat.

3.6. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online D'LACAK

Adapun dari proses penerapannya, terdapat hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan online D'LACAK, sebagai berikut.

a. Kesalahan Pada Sistem atau *Server Down* dan Kondisi Jaringan Internet

Sering terjadi beberapa kali terjadi kesalahan pada sistem atau *server down* sehingga berpengaruh pada keterlambatan dalam pelayanan mulai dari pelayanan bidang SIAK (Sistem Informasi Administrasi dan Kependudukan) sampai dengan bagian registrasi *online*. Kondisi jaringan internet dan sistem yang kerap kali mengalami down atau bermasalah, sangat berpengaruh dalam ketersediaan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang sangat mengandalkan sistem jaringan internet dan penggunaan server. Kendati dalam menyediakan pelayanan secara online maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara harus telah mengupayakan alternatif dalam menjaga kestabilan jaringan dan server yang digunakan.

b. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan *Online* D'LACAK

Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan dalam menjalankan setiap program. Adanya sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan layanan D'LACAK sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana adalah hal terpenting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan masih belum optimal. Dengan demikian dibutuhkan perbaikan dalam penyediaan sarana dan prasana baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya.

c. Ketersediaan Anggaran

Mewujudkan inovasi berkaitan dengan ketersediaan anggaran yang merupakan hal penting sebagai alat bagi pemerintah dalam menentukan arah pembangunan sosial-ekonomi, menjamin kesinambungan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyediaan anggaran dalam pelayanan D'LACAK berkaitan dengan upaya dalam meyakinkan pimpinan terkait pentingnya kependudukan dan pencatatan sipil untuk menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan dalam hal ketersediaan anggarannya. Pada dasarnya anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara itu ada. Namun berdasarkan urutan

prioritasnya, anggaran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan kurang karena belum mendapat perhatian dan pengertian dari pimpinan akan pentingnya sektor kependudukan dan pencatatan sipil sedangkan anggaran pada sektor lain mendapat dukungan lebih padahal tingkat prioritasnya rendah.

d. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam menggerakkan suatu pelayanan. Bergitupula dalam pelaksanaan D'LACAK. Jumlah pegawai maupun tenaga ahli yang kurang memadai menjadi hambatan dalam terselenggaranya pelayanan online ini. Selain itu, dalam realitanya operator masih menjalankan tugas ganda, dimana dalam melayani secara online juga harus menanggapi pelayanan offline yang ada. Hal ini tentu akan menghambat pelayanan terutama berkaitan dengan keluhan masyarakat yang menilai waktu pelayanan yang diberikan cenderung sangat lama dalam merespon. Selain itu, pola pikir yang dimiliki para pegawai juga menjadi tantangan tersendiri. Mereka beranggapan bahwa kemampuan mereka tidak bisa dalam melakukan pekerjaan yang membutuhkan keterampilan teknologi informasi dan komunikasi terutama dalam memberikan pelayanan online. Sumber daya manusia merupakan kelemahan sekaligus ancaman yang menjadi tantangan tersendiri dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan D'LACAK

e. Keterbatasan Masyarakat

Masyarakat juga menjadi penghambat pelayanan online D'LACAK itu sendiri. Hambatan tersebut berupa asumsi masyarakat terkait kesadaran penggunaan pelayanan secara online maupun pemahaman dalam penggunaan gadget maupun teknologi informasi dan komunikasi lainnya. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak penyelenggara pelayanan D'LACAK mengingat kontur masyarakat Kutai Kartanegara sendiri sangat berbeda mulai dari masyarakat perkotaan hingga masyarakat pedesaan yang pada dasarnya sulit menjangkau jaringan internet yang baik. Namun tantangan tersebut tidak menjadikan halangan untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3.7. Upaya yang Dilakukan Menghadapi Hambatan-Hambatan Layanan Online D'LACAK

Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menghadapi hambatan tersebut adalah sebagai berikut.

a. Upaya dalam Mengatasi Kesalahan Pada Sistem atau Server Down dan kondisi Jaringan Internet
Upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan pada jaringan internet dapat diwujudkan dalam bentuk kerjasama dengan pihak ketiga yang menangani hal tersebut dalam hal ini bersamaan dengan pihak Telkom dan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kutai Kartanegara ataupun Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur dalam melakukan kontribusi dalam pemerataan kualitas jaringan internet di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

b. Upaya dalam Mengatasi Permasalahan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Online D'LACAK

Untuk mendukung pelayanan online D'LACAK diperlukan penambahan sarana dan prasarana pendukung baik berupa server maupun pendukung lainnya. Selain itu, dalam menjaga kualitas dari sarana dan prasarana yang dimiliki maka dilakukan pemeliharaan berupa pemeriksaan secara rutin. Sehingga dengan mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik memperkuat dan menyempurnakan pelayanan online D'LACAK ini.

c. Upaya dalam Mengatasi Ketersediaan Anggaran

Dalam mengupayakan anggaran yang maksimal dalam mewujudkan inovasi dapat diupayakan dengan menyakinkan pimpinan akan pentingnya suatu program melalui inovasi yang menjadi kebutuhan

masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga diperlukan komunikasi dalam menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan demi terciptanya kesinambungan dalam penyelenggaraan pelayan publik.

d. Upaya dalam Mengatasi Hambatan Sumber Daya Manusia

Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan terkait sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu dengan melaksanakan penataan atau manajemen kinerja secara berkelanjutan agar menempatkan pegawai baik pegawai negeri sipil maupun tenaga ahli terutama berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan pelayanan administrasi kependudukan yang juga dilakukan dengan menambah jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan. Selain itu juga dilakukan pelatihan maupun bimbingan teknis kepada para pegawai sebagai bentuk pembinaan yang berkesinambungan mengingat pada saat ini masih memiliki tugas ganda dalam melayani baik secara offline maupun online.

e. Upaya dalam Mengatasi Kesalahan Hambatan Keterbatasan Masyarakat

Dalam mengatasi keterbatasan masyarakat dalam penggunaan pelayanan online D'LACAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara akan terus membantu masyarakat dalam memberikan kesadaran dan pemahaman terkait penggunaan pelayanan online D'LACAK melalui peran para pegawai dalam pelayanan front office di Kantor Dinas dan kecamatan maupun melalui sosialisasi menggunakan berbagai media (sosial, massa, dan cetak).

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D'LACAK memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D'LACAK di Kabupaten Kutai Kartanegara ini juga bisa dijadikan sebagai role model bagi wilayah-wilayah di Provinsi Kalimantan Timur. Penulis menemukan temuan penting yakni pelayanan D'LACAK sebagai suatu inovasi yang dapat membantu kepengurusan terkait seluruh data adminduk seperti akta kematian, KTP-El, dan akta kelahiran serta lainnya sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Tania Soraya (2029). Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan kunci berjalannya inovasi D'LACAK ini guna pengembangan sistem pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Layaknya inovasi lainnya dalam pemerintahan, inovasi D'LACAK Kabupaten Kutai Kartanegara ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu terjadinya kesalahan pada sistem atau yang dikenal dengan istilah server down dan kondisi jaringan internet yang kurang memadai, adanya keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, ketersediaan anggaran untuk pelayanan yang terbatas, kondisi sumber daya manusia dalam hal jumlah dan keterampilan, serta adanya keterbatasan masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunaan pelayanan online sama halnya dengan penelitian oleh Mona Melinda dkk (2020). Selanjutnya, pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara lewat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penyempurnaan terkait inovasi tersebut untuk memberikan pelayanan maksimal tanpa adanya kekurangan satupun, seperti halnya melakukan pemeriksaan dan pengadaan server serta perbaikan kualitas jaringan internet, penambahan sarana dan prasarana pendukung baik berupa server maupun pendukung lainnya, menyakinkan pimpinan akan pentingnya anggaran bagi suatu program melalui inovasi yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, melaksanakan penataan atau manajemen kinerja pegawai serta mengadakan pelatihan maupun bimbingan teknis kepada para pegawai sebagai bentuk pembinaan yang berkesinambungan, dan membantu masyarakat dalam memberikan kesadaran serta pemahaman terkait penggunaan pelayanan online D'LACAK melalui peran para pegawai dalam pelayanan front

office di Kantor Dinas dan kecamatan maupun melalui sosialisasi menggunakan berbagai media (sosial, massa, dan cetak) yang terjadi pada penelitian. sebagaimana yang juga sama dengan hasil temuan yang dilakukan oleh Dzakwan Adidza (2020) karena masyarakat menjadi tujuan utama dalam pelayanan. Meskipun masih terdapat kekurangan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus meminimalisir kekurangan tersebut.

Adanya inovasi D`LACAK ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu memberikan nilai tersendiri bagi masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dengan segala kemudahan yang didapat pada layanan ini, efisiensi dan efektivitas, serta pelayanan prima. Sama seperti halnya penelitian oleh Adhytia Rizki Alfandi dengan upaya yang telah juga diterapkannya melalui penyuluhan dan pelatihan kepada para kepala desa dan ketua rt dengan harapan apabila ada warganya yang tidak mengerti bisa konsultasi ke ketua rt/kepala desa masing-masing, untuk aplikasi yang sering error dilakukan upgrade pada softwarena diharapkan juga secara jangka panjang nilai-nilai yang terdapat dalam layanan ini bagi masyarakat Kabupaten Indramayu dapat sama seperti halnya masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara menurut konsep Rogers telah memenuhi kriteria sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kapasitas serta akuntabilitas kinerja birokrasi yang harus diwujudkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara adil dan merata. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan *online* D`LACAK di Kabupaten Kutai Kartanegara diantaranya yaitu terjadinya kesalahan pada sistem atau yang dikenal dengan istilah server down dan kondisi jaringan internet yang kurang memadai, adanya keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, ketersediaan anggaran untuk pelayanan yang terbatas, kondisi sumber daya manusia dalam hal jumlah dan keterampilan, serta adanya keterbatasan masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunaan pelayanan *online*. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami yaitu dengan melakukan pemeriksaan dan pengadaan server serta perbaikan kualitas jaringan internet, penambahan sarana dan prasarana pendukung baik berupa server maupun pendukung lainnya, menyakinkan pimpinan akan pentingnya anggaran bagi suatu program melalui inovasi yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, melaksanakan penataan atau manajemen kinerja pegawai serta mengadakan pelatihan maupun bimbingan teknis kepada para pegawai sebagai bentuk pembinaan yang berkesinambungan, dan membantu masyarakat dalam memberikan kesadaran serta pemahaman terkait penggunaan pelayanan *online* D`LACAK melalui peran para pegawai dalam pelayanan front office di Kantor Dinas dan kecamatan maupun melalui sosialisasi menggunakan berbagai media (sosial, massa, dan cetak).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Rogers mengenai atribut inovasi.

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 pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* D`LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kutai Kartanegara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitatif, Quantitatif, and Mixed Method Approaches*.
- Dhewanto Wawan, M. D. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan publik. konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Larasati, E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang.
- Lincoln, D. a. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Buku dan Administrasi Kependudukan
- Intruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kutai Kartanegara
- Diah Nur Fitriana. 2014. "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2, Nomor 1.
- Dzakwan Adidza. 2020. Skripsi: "Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Layanan Tunggu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pekanbaru". Jakarta: IPDN
- Mona Melinda dkk. 2020. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 19, No. 2. Universitas Andalas
- Tania. 2019. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati". Universitas Diponegoro.

Yunita Rahmawati. 2018. Skripsi: “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat”. Universitas padjajaran

<https://dinas.kependudukan.dan.pencatatan.sipil.kukarkab.go.id/> (diakses tanggal 27 agustus 2021)

<https://dkp3a.kaltimprov.go.id/gisa/> (diakses tanggal 27 agustus 2021)

<https://korankaltim.com/read/diskominfo-kukar/36749/urus-dokumen-kependudukan-tak-perlu-lagi-ke-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kukar-kini-cukup-lewat-dlacak> (diakses tanggal 28 Agustus 2021)

<https://kukarkab.bps.go.id/> (diakses tanggal 26 agustus 2021)

