

**INOVASI PAKBASKOM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN  
UTARA**

Adzwan Fahrodji  
NPP. 29.1963

*Asdaf Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara Program Studi Studi Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil*

Email : [adzwanodji13@gmail.com](mailto:adzwanodji13@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The current COVID-19 pandemic has caused restrictions on the movement of people to carry out activities. The same is true in the service of making resident documents. With these restrictions, it is necessary to make an innovation in service. Similarly, the Department of Population and Civil Registration of Tarakan City made the Pakbaskom Innovation in making population documents. Long before the outbreak of the pandemic, there were recommendations for online services in making population documents. In carrying out population administration services, there are many obstacles and obstacles faced. Such as limitations in terms of space and time, frequent emergence of brokers, long and convoluted bureaucracy, long queue times. This causes the community to be lazy in managing population documents which causes a decrease in public awareness of the importance of population administration. So looking at these problems*

**Purpose:** *this study aims to analyze Pakbaskom innovation in online population administration services in Tarakan City, to analyze the mechanisms and inhibiting factors and to analyze the efforts made by the Tarakan City Population and Civil Registration Office.*

**Method:** *The method used is qualitative with an inductive approach, data collection using triangulation techniques, and interactive model data analysis, through 11 indicators as a measuring tool for the success of the research object. The conclusion of the research is the innovation of population administration services through the adaptive Pakbaskom Innovation to the conditions of the people of Tarakan City because it has the right mechanism, is carried out by competent apparatus resources, and is supported by adequate facilities and infrastructure.*

**Result:** *Judging from the results of the analysis of the problem, the indicators of the possibility of trying it are the number of birth certificates is uncertain, even has decreased and the socialization is not comprehensive.*

**Conclusion:** *Based on this, the author gives advice to the Department of Population and Civil Registration of Tarakan City in order to improve and develop inhibiting factors such as providing education to the public regarding the purpose of the Pakbaskom Innovation, arranging the layout of cooperation carefully, improving facilities and infrastructure, increasing appropriate socialization, so that in its implementation the Pakbaskom*

*innovation in online population administration services at the Tarakan City Population and Civil Registration Service can run as expected by the community in order to lead an orderly population administration society.*

**Keywords:** *Innovation, Services, Documents, Population*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pandemi covid-19 yang sedang terjadi menyebabkan adanya pembatasan pergerakan masyarakat dalam melakukan kegiatan. Sama halnya dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Dengan adanya pembatasan tersebut perlu dilakukan sebuah inovasi dalam pelayanan. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan membuat Inovasi Pakbaskom dalam pembuatan dokumen kependudukan. Jauh sebelum terjadinya pandemi, sudah adanya anjuran pelayanan daring dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan banyak kendala dan hambatan yang dihadapi. Seperti keterbatasan dari segi ruang dan waktu, sering munculnya percaloan, birokrasi yang Panjang dan berbelit-belit, waktu mengantre yang lama. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi malas dalam mengurus dokumen kependudukan yang menyebabkan turunnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. **Tujuan:** untuk menganalisis inovasi Pakbaskom dalam pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kota Tarakan, untuk menganalisis mekanisme dan faktor-faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. **Metode:** Metode yang digunakan kualitatif dengan pendekatan induktif, pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi, dan analisis data model interaktif, melalui 11 indikator sebagai alat ukur keberhasilan dari objek penelitian **Hasil:** Kesimpulan penelitian adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom adaptif terhadap kondisi masyarakat Kota Tarakan karena memiliki mekanisme yang tepat, dilaksanakan oleh sumber daya aparatur yang mempunyai, dan didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. **Kesimpulan:** Berdasarkan hal tersebut penulis memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan agar dapat meningkatkan dan mengembangkan faktor penghambat seperti memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tujuan dari adanya Inovasi Pakbaskom, mengatur tata letak kerjasama dengan matang, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan sosialisasi yang tepat, sehingga dalam pelaksanaannya Inovasi Pakbaskom dalam pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya yang diharapkan oleh masyarakat guna menuju masyarakat tertib administrasi kependudukan.

**Kata Kunci :** Inovasi, Pelayanan, Dokumen, Kependudukan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik oleh pemerintah dengan tujuan menciptakan tertib administrasi bagi masyarakat. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan dilaksanakan guna membangun proses pendataan kependudukan yang sistematis sehingga dapat meningkatkan kualitas pembangunan. Pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat dapat memberikan pemenuhan hak administratif penduduk. Pemerintah berkewajiban memberi perlindungan serta pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum dari segala peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia. Oleh karena itu, setiap peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai ketentuan undang-undang melalui pendaftaran dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk yang kemudian disimpan dalam bentuk data kependudukan dan diterbitkan dalam bentuk dokumen kependudukan. Penerbitan dokumen penduduk ialah salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang mana merupakan kewajiban dari pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki wewenang dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Agar meningkatnya kesadaran masyarakat dalam hal administrasi kependudukan, diperlukan pemerintahan yang efektif dan efisien. Hal ini berdasarkan instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disebut GISA ialah sebuah Gerakan yang bersifat nasional dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat, Lembaga terkait, dan pemerintah akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Sadar yang dimaksud dalam GISA ialah sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, sadar pemanfaatan data kependudukan untuk segala urusan, serta sadar pelayanan Adminduk yang mensejahterahkan masyarakat. Kota Tarakan memiliki jumlah penduduk paling banyak dibanding empat kabupaten lainnya di provinsi Kalimantan Utara. Jumlah penduduk Kota Tarakan adalah 242.800 jiwa dengan luas wilayah 280,80 km<sup>2</sup> tentu memiliki berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti kondisi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yang tidak luas dan masih tergabung dengan beberapa instansi lainnya dalam satu bangunan, serta adanya pandemi *Covid-19* yang mengharuskan penerapan protoko Kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring ayng dimuat dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 merupakan salah satu solusi pelayanan administrasi kependudukan yang mana dapat memangkas dimensi ruang dan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam merespon hal tersebut Pemerintah Kota Tarakan menerbitkan surat keputusan Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan nomor; 470/420/DISDUKCAPIL/2020 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Melalui website <http://disdukcapil.tarakankota.go.id/> Hamsyah,SE selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan menghimbau kepada masyarakat kota Tarakan untuk memanfaatkan program Pakbaskom. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam website tersebut menyebutkan bahwa hanya ada 2 (dua) dokumen kependudukan yang dikeluarkan Disdukcapil harus diambil ke Kantor yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) juga untuk melakukan perekaman data biometrik berupa sidik jari, retina mata, dan foto. Selain dua dokumen kependudukan tersebut masyarakat yang memiliki keperluan dalam mengurus dokumen kependudukan bisa melalui program Pakbaskom. Inovasi program Pakbaskom ini ialah pelayanan administrasi kependudukan secara online yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berupa aplikasi *whatsapp* melalui forum khusus yang berbasis komunitas. Komunitas yang dimaksud dalam hal ini ialah komunitas operator pelayanan yang terdiri dari seluruh ketua RT dan operator pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yang terbagi dalam empat grup *whatsapp* wilayah kecamatan di Kota Tarakan (Tarakan Tengah, Tarakan Barat, Tarakan Utara, Tarakan Timur). Setiap grup komunitas tersebut berisikan operator pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan seluruh Ketua RT dalam satu kecamatan. Hal ini bertujuan agar terlaksananya proses pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Masyarakat dalam memanfaatkan program Pakbaskom dapat menghubungi Ketua RTnya masing-masing terkait pengajuan permohonan penerbitan dokumen kependudukan. Ketua RT kemudian menyalurkan pengajuan permohonan tersebut kedalam grup komunitas yang mana didalamnya tergabung operator pelayanan wilayah kecamatan yang bersangkutan. Setelah proses penerbitan dokumen telah selesai kemudiandokumen tersebut bisa diambil secara mandiri di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan atau akan dikirimkan kepada pemangku kepentingan dalam bentuk *softfile* yang mana dapat dicetak dimanapun dan kapanpun. Semua kegiatan tersebut dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *whatsapp*, kecuali dalam perekaman KTP-el dan pengurusan KIA karena penduduk harus melaksanakan perekaman secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

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

Peningkatan nilai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 terhadap pelayanan administrasi kependudukan setelah adanya pelaksanaan Pakbaskom pada September 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peningkatan nilai indeks kepuasan masyarakat cukup baik namun belum menunjukkan

peningkatan yang signifikan dikarenakan program Pakbaskom Kota Tarakan merupakan program baru masih memerlukan penyempurnaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui program inovasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat serta dapat menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan public

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Darling Masiali (2017) Inovasi Pelayanan KTP-el dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara Metode Penelitian Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif Hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala dinas dan staf dinas bidang pelayanan pencatatan sipil terus melakukan koordinasi dengan pihak perangkat desa terkait kemampuan petugas perekaman yang turun langsung melayani masyarakat di desa. Adapun jika terdapat laporan dari pihak desa yang menyampaikan ketidaksepahaman dengan cara kerja petugas perekaman di desa, kepala dinas dan perangkat dinas langsung memberikan teguran secara lisan dan menjadi bahan evaluasi dinas agar menjadi perbaikan pada pelayanan selanjutnya. Selain itu didapatkan bahwa petugas perekaman sangat aktif dalam pelaksanaan tugasnya hal ini dikarenakan kebanyakan dari mereka belum memiliki pekerjaan tetap sehingga menjadi bagian dari tim petugas perekaman keliling ini sangat membantu mereka dalam hal pendapatan ekonomi dan status pekerjaan. Tania Soraya (2019) Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pati melalui aplikasi Tarjilu Okke (Daftar Siji Enthuk Telu) dapat meliputi tiga kepengurusan administrasi kependudukan seperti E-KTP, akta kelahiran, dan akta kematian yang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Manfaat yang diberikan berupa kemudahan dimana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Pati, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dan masyarakat Kabupaten Pati tidak perlu mengantre di kantor Disdukcapil Kabupaten Pati. Adapun kekurangannya yaitu, adanya beberapa dari masyarakat Kabupaten Pati yang tidak dapat menggunakan teknologi dalam bentuk gadget maupun komputer sehingga belum dipahaminya cara penggunaan Tarjilu Okke dalam mengurus administrasi kependudukan dan juga masih adanya keraguan masyarakat Kabupaten Pati terkait kepengurusan administrasi kependudukan melalui sistem online tersebut perihal keabsahan data yang dimasukkan.

### **1.4 Pernyataan Keharuan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi

Pakbaskom Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.. 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 focus tersebut yaitu melihat bagaimana inovasi dalam pelayanan online di kota Tarakan

### **1.5 Tujuan**

Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi Pakbaskom dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online dan Untuk mengetahui dan menganalisis upaya Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka Tengah dalam mengatasi faktor-faktor yang menghambat inovasi Pakbaskom.

## **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 dengan pendekatan induktif 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 pelayanan Sipelanduk dalam penerbitan akta kelahiran dikabupaten Bangka tengah. 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 “incidental sampling”. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:91). Setelah memperoleh data yang dianggap valid oleh peneliti maka selanjutnya peneliti harus melakukan uji validitas terhadap data tersebut. Strategi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan triangulasi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Dimensi Konseptual**

Inovasi Pakbaskom telah mempermudah proses pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan sesuai dengan layanan yang

disediakan. Karena layanan dapat diakses secara daring dan lebih efisien dalam dimensi ruang dan waktu. Inovasi Pakbaskom mampu menghadirkan layanan administrasi kependudukan daring kepada masyarakat secara profesional dan adil. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan telah memiliki strategi yang efektif dalam pencapaian tujuan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom. Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dilakukan melalui SIAK dan sistem pendukung SIAK. Berdasarkan analisis penulis dilapangan, pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Inovasi Pakbaskom telah diadaptasi dengan kondisi sosial dan geografis Kota Tarakan, yaitu melalui penerapan mekanisme pelayanan yang terperinci serta dapat dijalankan meskipun perkampungan-perkampungan yang tidak memiliki jaringan internet, dan melalui penetapan Operator Inovasi Pakbaskom di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan operator yang ikut turun dalam kegiatan Bunga Kampung (Bupati Turun Langsung Ke Kampung) yang artinya segala bentuk pelayanan termasuk pelayanan mengenai dokumen kependudukan akan turun langsung ke perkampungan - perkampungan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat

### **3.2 Dimensi Delivery**

Analisis Dimensi Delivery menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memiliki cara baru yang efektif dalam menyampaikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu melalui Aplikasi Slamdung, tetapi belum dapat memberikan solusi nyata terhadap permasalahan dalam layanan. pelayanan prima terfokus pada kepuasan masyarakat dan penyelesaian masalah. Yang artinya apa saja permasalahan serta solusi layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung karena untuk menciptakan pelayanan yang prima harus fokus terhadap kepuasan masyarakat terkait Aplikasi Slamdung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah masih sedang Menyusun rancangan Standar Operasioanl Prosedur Layanan yang tepat guna mengatasi permasalahan terkait mengharu Aplikasi Slamdung juga telah mengalami kemajuan yaitu pada bulan Januari 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan Aplikasi Slamdung yang dapat diakses melalui *website* yang tadinya hanya bisa menggunakan hp *android* pada bulan Januari masyarakat telah bisa mengakses Aplikasi Slamdung melalui *website* Aplikasi Slamdung yang jelas tidak hanya pengguna *android* saja yang bisa mengaksesnya.

### **3.3 Dimensi Interaksi Sistem**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Tengah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom telah menciptakan interaksi sistem baru yang mengatur hubungan kerja antara instansi terkait layanan. Inovasi terkait dimensi interaksi sistem diukur melalui indikator berikut. Ditinjau dari hubungan harmonis antara pemangku

kepentingan. Pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom melibatkan berbagai pihak. antara pemangku kepentingan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah diatur secara sistematis sehingga pelaksanaan tugas pokok fungsi masing-masing pihak dapat terlaksana secara efektif. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Inovasi Pakbaskom tidak menjalin Kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tarakan, karena Inovasi Pakbaskom sendiri merupakan inovasi yang diciptakan sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

### **3.4 Dimensi Administrasi dan Organisasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan telah memiliki rangkaian aktivitas baru dalam menyampaikan pelayanan administrasi layanan secara daring melalui suatu aplikasi elektronik. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring menuntut penerapan teknologi dalam aktivitas layanan, baik dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Inovasi Pakbaskom, telah memiliki sistem penyampaian persyaratan yang efektif, serta pengolahan data kependudukan terpadu, dan data kependudukan yang telah diolah kemudian disimpan dalam dokumen kependudukan yang diterbitkan berdasarkan persetujuan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan dalam hal memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menghadirkan penyampaian layanan secara daring kepada masyarakat yang merimplikasi pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Operator Slamdung merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom, yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Operator Slamdung bertugas membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom.

### **3.5 Dimensi Perubahan Layanan dan Produk serta Proses Produksi**

Inovasi Pakbaskom telah menghadirkan layanan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tarakan yaitu penyampaian layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat. Penyampaian layanan secara daring berimplikasi pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada proses pelayanan. Berdasarkan Observasi dan Wawancara, penulis menyimpulkan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom ialah bahwa mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom yang terbagi menjadi dua jalur yaitu mandiri dan melalui operator Inovasi Pakbaskom. Dari hasil observasi penulis bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom telah memiliki mekanisme pelayanan yang tepat serta adaptif terhadap kondisi



masyarakat Kota Tarakan. Penulis menyimpulkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom telah dilaksanakan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang adaptif berarti pelayanan yang tepat guna baik dari perspektif masyarakat sebagai konsumen layanan administrasi kependudukan maupun dari perspektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan sebagai penyedia layanan. pengujian reliabilitas data pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom yang disampaikan oleh Perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui wawancara dengan tiga orang masyarakat pengguna layanan menunjukkan data yang disampaikan Perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan yang dirasakan oleh beberapa masyarakat pengguna layanan. Pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom masih memerlukan pengembangan secara berkelanjutan, seperti menghadirkan Kembali opsi pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri oleh penduduk.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan jika dibandingkan dengan tinjauan penelitian sebelumnya menunjukkan adanya relevansi, persamaan dan perbedaan. Relevansi penelitian baik oleh peneliti maupun penelitian oleh Tania Soraya (2018) dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati” dan penelitian oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020) dengan judul “Inovasi Pelayanan Adiministrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang” memiliki topik atau masalah yang sama yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dan tidak bisa memanfaatkan teknologi. Pada penelitian oleh Tania Soraya dan pada penelitian oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Pati melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi secara umum sudah berjalan baik dan dapat diterima masyarakat. Dampak positif dari adanya inovasi aplikasi tersebut yaitu akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan efisiensi waktu, tenaga dan biaya karena tidak perlu lagi untuk hadir di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut yaitu, inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung telah memiliki mekanisme yang teoat, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mempuni, serta ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, kesimpulan ini ditarik berdasarkan analisis penulis menggunakan 12 indikator penelitian, yang menunjukkan tercapainya 11 dari 12 indikator. Selanjutnya kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Tarakan Tengah dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom yaitu, Layanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pakbaskom merupakan layanan baru yang masih perlu ditingkatkan. Dan paya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menghadapi kendala dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung yaitu, sampai akhir penelitian penulis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Tengah masih pada tahap penyempurnaan SOP layanan.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung, Penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan hal-hal berikut yaitu, menyempurkan SOP pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slamdung, koordinasi dan menjalin Kerjasama dengan instansi terkait dalam pemanfaatan data kependudukan, pembaharuan dan peningkatan intensitas sosialisasi layanan, dan perlunya jaringan internet untuk lokasi atau wilayah yang terpencil.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

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

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta
- Dedy Mulyadi, dkk 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabet
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. 2005. *On The Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Free Press
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 20013 tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara Daring

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/24/KTPS/D.a.VI.13/XI/2020 tentang Pembentukan Tim Operasional Sistem Layanan Administrasi Kependudukan (SLAMDUNG)

## **C. Jurnal**

Garrat. 2002. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Kota Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Tania Soraya. 2018. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online. Kabupaten Pati: Universitas Diponegoro

## **D. Internet**

<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/> (diakses pada, 26-08-2021)

**E. Sumber Lainnya**

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun  
2021 Tentang Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut  
Pemerintahan Dalam Negeri

