

## INOVASI LAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PERSPEKTIF DIGITAL GOVERNMENT

Cathas Teguh Prakoso<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : cathas.prakoso@fisip.unmul.ac.id

**Abstract:** This article will discuss the online population service innovation carried out by the Kutai Kartanegara Regency Population and Civil Registration Service in terms of service innovation characteristics and their achievements in the context of digital government. By using qualitative methods and analysis, the research findings indicate that the online service innovations that have been carried out have met the characteristics of service innovation. From a digital government perspective, this online population service innovation has reached stage 2 of digital government, Transformation or Electronic Government.

**Keywords :** innovation, population service, digital government

**Abstrak:** Artikel ini akan membahas inovasi layanan kependudukan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kutai Kartanegara dari sisi karakteristik inovasi layanan dan capaiannya dalam konteks digital government. Dengan menggunakan metode dan analisis kualitatif, temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan online yang telah dilakukan sudah memenuhi karakteristik inovasi layanan. Dalam perspektif digital government, inovasi layanan kependudukan online ini sudah mencapai tahapan 2 dari digital government, yaitu Transformasi atau Pemerintahan Elektronik.

**Kata Kunci :** inovasi, layanan kependudukan, digital government

### Pendahuluan

Pandemi Covid-19 sejauh ini dapat dikatakan mengubah layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Sebelum masa pandemi, layanan publik masih banyak dilakukan secara manual dimana pertemuan langsung antara pemberi layanan dan penerimaan layanan terjadi. Dalam konteks layanan kependudukan, masyarakat masih banyak yang harus mendatangi langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mendapatkan layanan yang diinginkan. Dengan adanya pandemi, pemerintah menerapkan kebijakan untuk pembatasan pertemuan, menjaga jarak serta menerapkan protokol kesehatan, yang kemudian pada akhirnya melahirkan kebijakan bekerja dari rumah (Mungkasa, 2020). Penerapan kebijakan ini kemudian berimbas pada sektor layanan publik dimana mau tidak mau harus mengubah model layanan yang sebelumnya masih banyak yang dilakukan secara luring, namun harus bergerak cepat menjadi layanan yang mampu mengakomodasi sistem layanan daring.

Sistem layanan publik berbasis daring bukanlah hal yang baru. Sejak tahun 2003 pemerintah Indonesia sudah membuat cetak biru dari pengembangan pemerintahan elektronik atau *e-government* (Irawan, 2013). Namun namun dalam kurun waktu selama 17 tahun, pengembangan *e-government* belum banyak mengubah tatanan layanan publik. Jika mengacu pada angka *e-government development index* pada tahun 2020, Indonesia berada pada posisi 88 dari 193 negara (United Nations, 2020). Dari sudut pandang administrasi publik, tantangan

utama yang dihadapi dalam abad 21 bagi pemerintah adalah membangun *e-government* yang empiris dan efektif dimana pemerintah mampu memberikan layanan publik melalui internet (Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012).

Indonesia saat ini tengah memasuki era Revolusi Industri 4.0 dimana banyak penemuan baru yang sifatnya disruptif. Teknologi berkembang dengan cepat sehingga jika tidak dimanfaatkan akan mengancam eksistensi institusi yang tidak mau berubah, termasuk pemerintah. Salah satu kunci keberhasilan dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0 adalah efisiensi dalam pelayanan dan proses internal (Bappenas, 2018). Layanan publik adalah sektor yang paling penting untuk segera berubah dimana mekanisme yang paling penting untuk diterapkan adalah digitalisasi administrasi publik dan otomatisasi proses bisnisnya yang kemudian dikenal dengan *Government 4.0* (Bappenas, 2018). Di tengah perkembangan teknologi yang masif seperti *cloud computing*, *social media*, *mobile technology*, memberikan peluang bagi pemerintah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menghasilkan layanan publik yang efisien, cepat, dan terjangkau semua kalangan serta dapat diakses melalui genggaman tangan. Hal ini merupakan suatu keharusan yang bersifat mutlak untuk dilakukan sebagai upaya untuk memordenisasi pelayanan publik yang saat ini masih cenderung sifatnya terlalu birokratis dan lambat untuk dilakukan peningkatan melalui adopsi teknologi digital dan mengintegrasikannya di dalam sektor publik atau yang kemudian dapat disebut sebagai *digital government*.

Salah satu layanan publik penting yang terdampak pandemi covid-19 adalah layanan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah kabupaten Kutai Kartanegara. Pandemi Covid-19 mewajibkan masyarakat untuk melakukan *social* dan *physical distancing* agar mampu menekan penyebaran penyakitnya. Dengan kondisi yang demikian, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik, terutama dalam hal kependudukan dan catatan sipil tidak dapat atau harus sangat berhati-hati dalam melakukan urusan-urusan dalam pelayanan publik yang disediakan pemerintah jika masih harus melaksanakan proses pelayanan yang birokratis dan bertemu secara langsung dengan pemberi layanan. Gerak fisik yang terbatas mau tidak mau membuat interaksi antar manusia kini banyak bergantung pada keberadaan teknologi informasi. Kondisi geografis Kabupaten Kutai Kartanegara yang sangat luas juga membuat masyarakat terlalu jauh untuk mengurus berkas kependudukan di pusat kabupaten, selain itu kondisi pandemi yang membatasi masyarakat untuk keluar rumah. Namun saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Disdukcapil Kukar) sudah tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal Pendaftaran Penduduk (Pindah, Datang, Kartu Keluarga/KK, KTP-EL, Surat Keterangan Rekam, dan Kartu Identitas Anak/KIA) dan Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengangkatan Anak, dan Akta Pengesahan Anak) (Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, 2019). Bentuk ketanggapan dalam menghadapi situasi pandemi yang membatasi mobilitas warga adalah dengan melakukan inovasi layanan publik dalam bentuk Sistem Pelayanan Mandiri dimana layanan ini mengakomodasi Permohonan Penerbitan Kartu Keluarga, Permohonan Pencetakan KTP Elektronik, Surat

Keterangan Pindah WNI/SKPWNI, Surat Keterangan Datang WNI/SKDWNI, Permohonan Pencetakan Akta Kelahiran, Permohonan Pencetakan Akta Kematian, Permohonan Pencetakan Akta Perkawinan, Perbaikan Data kependudukan, Sinkronisasi Data, dan Daftar Dokumen yang sudah didistribusikan dimana layanan tersebut dapat diakses di [http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan\\_online/](http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan_online/).

Kajian terkait inovasi layanan dan penggunaan *e-government* dalam layanan kependudukan bukan merupakan hal yang baru. Kajian terbaru terkait inovasi layanan kependudukan seperti misalnya dalam hal akta kelahiran (Putri & Pambudi, 2018), penggunaan aplikasi (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) maupun inovasi pelayanan kependudukan secara umum (Soraya & Astuti, 2019). Dalam semua kajian terdahulu memperlihatkan bahwa inovasi layanan yang dilakukan masih dikaji dalam perspektif *e-government* dan kajian dilakukan belum mempertimbangkan kondisi pandemi covid-19. Kajian-kajian ini belum melihat dari perspektif lain bahwa inovasi layanan kependudukan yang dilakukan secara online juga dapat dikaji capaiannya dari perspektif *digital government*. Artikel ini berupaya untuk mengisi gap yang belum terisi tersebut.

Artikel ini akan menganalisis inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar saat menghadapi pandemi covid-19 melalui penggunaan sistem pelayanan mandiri pada tahun 2020. Secara pragmatis, riset ini akan melihat lanskap inovasi yang dilakukan dalam kurun waktu satu terakhir ini dan mengukur capaiannya menggunakan perspektif *digital government*. Dengan memahami capaiannya, maka riset ini akan mampu menjawab bagaimana inovasi layanan kependudukan dalam perspektif *digital government* beserta efektifitas dan efisiensi yang dihasilkan.

### Kerangka Teori

Inovasi layanan publik merupakan bentuk lain dari pengembangan studi administrasi dan kebijakan publik. Inovasi sendiri merupakan ide, praktik atau objek yang baru dan dapat mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru dan lebih baik (Muluk, 2008; Tanye, 2016). Rogers (dalam Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa untuk melihat inovasi layanan, dapat dilihat dari indikator atau karakteristiknya, yaitu kemanfaatan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba, dan pengamatan. Karakteristik ini menjadi acuan dalam melihat inovasi layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan publik.

Tantangan dalam model administrasi publik di abad ke 21 adalah penerapan *e-government*. Dalam suatu studi yang sifatnya empiris, *e-government* efektif dalam administrasi karena telah memungkinkan pemerintah untuk melayani warga negara menggunakan teknologi internet (Bonsón et al., 2012). Selain itu, teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan, memproses, memanipulasi, menyimpan, mengambil dan melaporkan data secara efisien dan andal (Glybovets & Mohammad, 2017). *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis (Irawan, 2013). Relasi *e-government* sendiri terdiri dari tiga aspek yaitu *Government to Citizens (G2C)*,

Government to Business (G2B), dan Government to Government (G2G) (Evans & Yen, 2005). Relasi *e-government* dalam penelitian ini lebih menekankan pada arah relasi *government to citizen* (G2C) dimana dalam hal ini pemerintah diwakili oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara dan *citizen* adalah masyarakat yang berkepentingan dalam hal data kependudukan dan pencatatan sipil. Relasi G2C sendiri merupakan bentuk relasi yang fokus pada pelayanan publik yang dilakukan secara online dimana pemerintah bekerja untuk warga negaranya. G2C juga merupakan bentuk relasi pelayanan yang memfokuskan pada kemampuan pemerintah, yang dalam hal ini adalah pemerintah di tingkat daerah, untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien (Evans & Yen, 2005).

Peningkatan partisipasi dan kolaborasi publik/masyarakat merupakan suatu hal yang sifatnya penting atau mutlak harus dilakukan pemerintah sebagai upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital dan mengintegrasikannya di dalam sektor publik atau yang disebut dengan *Digital Government* (Bappenas, 2018). *Digital government* merupakan satu turunan kajian dari pengembangan konsep *e-government* sehingga kajian *digital government* tidak bisa dilepaskan atau memiliki keterkaitan yang erat dengan *e-government* karena merupakan satu kesatuan yang saling terikat. Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh OECD, *digital government* atau pemerintah digital dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital, sebagai bagian terpadu dari strategi modernisasi pemerintah dan bergantung pada ekosistem pemerintah digital yang terdiri dari aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, bisnis, asosiasi warga dan individu yang mendukung produksi dan akses ke data, layanan, dan konten melalui interaksi dengan pemerintah (OECD, 2014). Tahapan dalam pencapaian dalam *digital government* memiliki sedikit perbedaan dengan *e-government*. Mengacu pada evolusi *digital government* sebagaimana yang diungkapkan oleh Janowski tahapan *digital government* terdiri dari *Stage 1 - Digitization or Technology in Government*, *Stage 2 - Transformation or Electronic Government*, *Stage 3 - Engagement or Electronic Governance*, *Stage 4 - Contextualization or Policy-Driven Electronic Governance* (Janowski, 2015). Tulisan ini akan melihat perspektif layanan kependudukan online Disdukcapil Kukar dari sudut pandang capaian tahapan pada *digital government*, khususnya pada capaian di *Stage 2 - Transformation or Electronic Government*.

### Metode Penelitian

Model kualitatif penulis gunakan dalam riset ini dimana dengan pendekatan dan model kualitatif, bisa lebih mengeksplorasi dan menganalisis permasalahan yang muncul dari fenomena sosial yang terkait dengan layanan kependudukan (Cresswell, 2017) serta mampu memberikan gambaran yang spesifik, penataan sosial dan hubungannya (Neuman, 2017:44). Riset ini sendiri dilaksanakan selama 2 bulan di bulan Agustus-September 2020 di Kantor Disdukcapil Kukar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi (Cresswell, 2017; Neuman, 2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif (Cresswell, 2017)

## Hasil dan Pembahasan

Inovasi layanan merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan mengingat zaman yang bergerak cepat dimana teknologi informasi menjadi satu hal yang penting untuk diadaptasikan dalam layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi yang kemudian berkembang pada pengembangan digital government semakin diperkuat dengan keluarnya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kependudukan di lingkup Kabupaten Kutai Kartanegara mengacu pada dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kukar 2017-2021 (Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, 2019). Kedua dokumen kebijakan itu yang kemudian menjadi dasar bagi Disdukcapil Kukar untuk melakukan inovasi layanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi yang dilakukan itu memiliki tujuan untuk memudahkan, mendekatkan, dan meningkatkan layanan publik pada masyarakat Kutai Kartanegara.

### *Inovasi Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kukar*

Inovasi layanan kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar adalah dengan membuat kanal layanan kependudukan yang dapat diakses melalui website resmi disdukcapil yang beralamat di [http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan\\_online/](http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan_online/). Saat ini memang tidak semua layanan bisa dilakukan secara online mengingat pada layanan kependudukan dan catatan sipil beberapa layanan mengharuskan masyarakat datang untuk melakukan perekaman data seperti misalnya saat membuat e-KTP dimana masyarakat harus merekam identitas fisik diri seperti sidik jari, mata, dan tanda tangan. Melalui portal layanan online yang ada ini, masyarakat bisa mengakses secara langsung 9 layanan kependudukan yang ada seperti permohonan penerbitan kartu keluarga, cetak e-KTP, Surat keterangan Pindah WNI, Surat Keterangan Datang WNI, Cetak Akta kelahiran, Cetak Akta kematian, perbaikan data kependudukan, sinkronisasi data yang tidak dapat diakses oleh lembaga pengguna dan daftar dokumen kependudukan yang sudah didistribusikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Gambar 1. Layanan Online Disdukcapil Kukar

Guna menganalisis inovasi layanan kependudukan, peneliti menggunakan teori atribut inovasi Rogers (dalam Tanye, 2016:8) yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability* dan *observability*.

Pada *relative advantage*, inovasi dilakukan untuk memberikan kebaruan terhadap inovasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan inovasi, maka akan ada perubahan terhadap proses layanan yang sebelumnya ada. Adanya kebaruan dalam melakukan inovasi layanan publik yang diberikan dalam hal layanan kependudukan, hasil temuan penelitian menunjukkan animo masyarakat atau jumlah pengguna layanan yang melakukan pengurusan melalui kanal layanan online yang tersedia cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah dokumen bukti penerbitan dokumen yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kukar yang berasal dari permohonan yang diajukan melalui kanal layanan online yang juga dapat diakses secara online pada halaman muka website sebagaimana yang ditampilkan pada gambar 1. Tingginya animo masyarakat ini disebabkan karena hampir sebagian besar masyarakat, terutama yang berusia muda sudah memiliki *smartphone* yang dapat digunakan untuk mengakses layanan online tersebut dengan mudah dan juga dapat membantu orang tuanya juga. Selain itu, hampir di semua kecamatan memiliki jaringan internet yang memadai guna mengakses layanan dan yang terakhir, karena sedang dalam masa pandemi yang membatasi pergerakan masyarakat membuat banyak masyarakat memilih mengakses layanan yang bisa dilakukan melalui kanal layanan online ketimbang mendatangi kantor kecamatan atau Kantor Disdukcapil Kukar.

Pada aspek indikator *compability* atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, Suwarno (Suwarno, 2008:19) menjelaskan terdapat beberapa tahapan pada proses pengembangan inovasi yaitu pengenalan kebutuhan, riset dasar/aplikatif, aspek pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, serta konsekuensi. Inovasi layanan online kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar tidak hadir dari ruang yang hampa namun hadir melalui pengenalan masalah sosial yang memerlukan skala prioritas yang membutuhkan pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masalah sosial yang dikenali dimana masalah yang muncul adalah masalah kondisi geografis tiap kecamatan yang berjarak cukup jauh dari ibukota kecamatan sehingga membutuhkan inovasi layanan untuk mendekatkan layanan kependudukan kepada warga. Masalah sosial yang kedua adalah kehadiran pandemi covid-19 yang membatasi pergerakan warga sehingga mau tidak mau inovasi harus dilakukan agar pelayanan tetap berjalan dengan normal.

Tahapan yang kedua adalah riset dasar dan aplikatif yang selalu identik dengan teknologi. Pemanfaatan penggunaan teknologi dalam pengembangan inovasi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik, partisipasi masyarakat serta transparansi dalam melaksanakan inovasi (Muluk, 2008:43). Inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar dalam layanan kependudukan menggunakan teknologi internet melalui penggunaan website sebagaimana yang terlihat pada gambar 1. Pengembangan teknologi dalam sektor publik harus memperhatikan dua hal yaitu material dan *software* (Suwarno,

2008:19). Material yang menunjang dalam inovasi publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar adalah dengan penggunaan media komunikasi seperti telepon, komputer, jaringan kabel, dan aspek material lainnya yang mendukung. Dalam hal software itu sendiri terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan prosedur yang digunakan yaitu dari kualitas SDM yang ada dimana SDM yang ada di Disdukcapil Kukar memiliki keterampilan dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan.

Tahapan yang ketiga adalah aspek pengembangan dimana ide-ide baru yang ada dikembangkan dan dituangkan dalam bentuk produk layanan online yang ada dan memang tercantum dalam dokumen pengembangan yang tertuang dalam rencana strategis Disdukcapil Kukar. Tahapan yang keempat adalah komersialisasi dimana untuk inovasi dalam sektor publik tidak mengenal adanya istilah komersialisasi. Pada pelaksanaan inovasi layanan kependudukan di Disdukcapil Kukar, yang dimaksud dengan komersialisasi adalah distribusi dan konsumsi inovasi oleh masyarakat Kukar itu sendiri. dalam proses distribusinya dilakukan melalui kegiatan *zoom meeting* dengan masyarakat, diinformasikan melalui website, hingga pemasangan flyer informasi di tiap Kantor Kecamatan yang ada sehingga jangkauan distribusi layanan menjadi lebih luas. Pada tahapan kelima, yaitu difusi inovasi dan adopsi, inovasi layanan kependudukan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar hadir sebagai upaya pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat. Mengacu pada konteks difusi inovasi, *critical mass* adalah era dimana masyarakat memiliki pilihan untuk mengakses layanan yang tersedia baik itu *online* maupun *offline* dan masyarakat mampu mengenali produk layanan yang ada. Animo masyarakat Kukar yang menggunakan layanan *online* menunjukkan adanya gerakan yang signifikan dalam mengakses layanan menjadi bukti bahwa masyarakat memiliki pengetahuan terkait layanan tersebut. Tahapan yang terakhir adalah konsekuensi dimana dalam tahapan ini, Disdukcapil Kutai Kartanegara telah memberikan masyarakat pilihan untuk mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses jenis layanan kependudukan. Bukti dari adanya konsekuensi kehadiran layanan online ini adalah peningkatan jumlah pengakses layanan online yang disediakan.

Pengembangan produk inovasi layanan publik mungkin tidak akan langsung memecahkan masalah yang ada bahkan bisa jadi memunculkan permasalahan yang baru (Suwarno, 2008:22). Inovasi layanan publik yang dilakukan seandainya tidak berhasil, akan dapat menimbulkan kebutuhan akan inovasi yang baru yang dapat memecahkan permasalahan pada inovasi layanan yang sebelumnya ada. Inilah yang kemudian disebut dengan siklus inovasi. Dalam konteks inovasi layanan online kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar bukanlah sebuah hal yang baru. Ada banyak daerah lain yang juga sudah menerapkan inovasi yang hampir serupa. Artinya inovasi yang dilakukan juga mengadopsi *best practice* yang sudah dilakukan sebelumnya oleh daerah lain. Dalam konteks indikator aspek *compability*, dapat dikatakan bahwa inovasi layanan yang dilakukan sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya ada. Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Disdukcapil Kukar memiliki beragam layanan yang diberikan secara reguler sehingga kehadiran inovasi layanan online ini melengkapi inovasi atau layanan yang sebelumnya ada, yang kemudian menjadi titik pembeda adalah pada

mekanisme layanannya dimana inovasi layanan sebelumnya masih banyak yang bersifat manual dan berbasis pada kertas (*paper based*) dan kehadiran langsung pengguna di lokasi kantor layanan berubah menjadi hampir sepenuhnya dijalankan dengan mekanisme *online* dan persyaratan yang diajukan menjadi dokumen digital saja, bukan kertas lagi. Aspek *compability* ini mensyaratkan adanya kemudahan adaptasi terhadap perubahan layanan yang ada dimana berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa proses adaptasi baik sisi internal Disdukcapil Kukar cukup sigap dalam menghadapi perubahan layanan yang ada. hal ini dipengaruhi oleh tersedianya SDM yang handal dalam mengolah sistem yang ada sehingga model layanan online yang dilakukan menjadi *user friendly* dan mudah untuk dilaksanakan (Mankiw, 2019).

Indikator ketiga dalam inovasi layanan publik adalah *complexity* atau kompleksitas/kerumitan dengan hal yang baru. Inovasi layanan publik tidak dapat dipisahkan dari hal yang sifatnya kebaruan yang bisa jadi akan memiliki tingkat kompleksitas yang lebih dari yang sebelumnya. Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2008:44) menjelaskan keberhasilan inovasi adalah hasil dari perbuatan dan pelaksanaan proses, produk layanan dan metode yang digunakan yang berasal dari pengembangan dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil. Hasil temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan apa yang diungkapkan oleh Mulgan dan Albury dimana inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar tidak menunjukkan kompleksitas yang tinggi dimana dari segi akses oleh masyarakat maupun kemampuan pegawai hampir tidak menunjukkan kendala yang berarti. Ini dapat diartikan sebagai bentuk inovasi yang menawarkan nilai dan cara yang lebih baru serta lebih baik dari sebelumnya. Kekurangan dalam penelitian sebelumnya dalam hal kompleksitas dimana tidak ada pegawai khusus yang melayani pelayanan secara online (Putri & Pambudi, 2018) tidak ditemukan dalam penelitian ini. Di Disdukcapil Kukar, terdapat pegawai khusus yang menangani layanan kependudukan online, baik dari sisi pengembangan layanan maupun teknis layanannya.

Indikator yang keempat dalam inovasi layanan adalah *triability* atau kemungkinan untuk dicoba. Dalam melakukan inovasi layanan, satu hal yang penting adalah bagaimana ketika inovasi layanan itu dicoba untuk digunakan. Dari hasil temuan penelitian, layanan kependudukan online Disdukcapil Kukar telah melalui uji publik saat peluncuran perdananya pada bulan Maret 2020. Dengan dilakukannya uji publik terhadap inovasi layanan, maka transformasi perubahan layanan dalam konsepsi inovasi *e-government* telah dilakukan. Tahapan kunci dalam melakukan inovasi *e-government* adalah dengan melaksanakan prinsip perubahan dari *service to citizens* menjadi *service by citizens* (Indrajit, 2005:25). Dalam tahapan kunci ini, inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar melalui layanan online kependudukan mengubah model layanan dari yang sebelumnya melayani masyarakat secara offline (satu arah), menjadi masyarakat dapat melayani dirinya sendiri secara mandiri secara online meskipun belum semua layanan diakomodir (parsial). Tahapan kunci yang kedua adalah mengubah fenomena *citizen in line* menuju *citizen on line* (Indrajit, 2005:25). Tahapan ini mengisyaratkan adanya perubahan dari masyarakat yang sebelumnya antri di Kantor Kecamatan maupun di Kantor Disdukcapil Kukar, saat ini masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan secara mandiri dari rumah dan

kapan saja bisa dilakukan. Masyarakat pun dapat memantau progres layanan yang mereka ajukan secara online dengan memasukkan nomor registrasi layanan ke dalam web yang mereka peroleh setelah mengajukan layanan. Tahapan kunci yang ketiga adalah mengatasi permasalahan kesenjangan digital dan menjamin terciptanya demokrasi digital (Indrajit, 2002:29). Dengan melakukan inovasi layanan kependudukan secara online, maka Disdukcapil Kukar telah membuka ruang atau lingkungan yang lebih demokratis dimana akses informasi maupun akses layanan telah dibuka secara umum kepada masyarakat luas dan masyarakat juga dapat memberikan saran, kritik, maupun berinteraksi langsung dengan petugas melalui kanal aduan layanan yang disediakan di website Disdukcapil Kukar. Ketersediaan informasi, kemudahan dalam akses, serta ketersediaan layanan aduan secara online membuat kesenjangan digital dapat dikurangi. Dengan adanya kemajuan teknologi, masyarakat dapat memiliki kemudahan dalam akses layanan maupun untuk memperoleh informasi. Tahapan kunci berikutnya adalah efisiensi dan efektivitas pemerintahan dari layanan berbasis kertas menjadi layanan yang sepenuhnya online (*government online*). Dalam temuan penelitian, saat ini Disdukcapil Kukar masih belum sepenuhnya menerapkan layanan secara online, masih ada beberapa layanan yang masih menggunakan kertas. Hal lain yang juga masih menghambat adalah belum adanya aturan terkait penggunaan layanan kependudukan yang sepenuhnya harus dilakukan secara online, baik itu aturan dari pusat maupun dari tingkat daerah. Tahapan kunci yang terakhir adalah mencoba untuk menggunakan pengetahuan digital atau *digital knowledge*. Inovasi layanan kependudukan online yang dijalankan oleh Disdukcapil Kukar selain memberikan layanan kepada masyarakat, didalamnya juga terdapat proses pengolahan data dan informasi yang diperoleh dari masyarakat. data dan informasi yang diolah ini yang kemudian dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan bagi yang membutuhkan, baik itu dari masyarakat maupun dari para pengambil kebijakan. Pelaksanaan pengetahuan digital dalam konteks inovasi layanan kependudukan Disdukcapil Kukar sendiri sudah berjalan dengan baik dimana dari sisi sosialisasi maupun dari sisi peningkatan penggunaan menunjukkan angka yang meningkat.

Indikator yang terakhir adalah kemudahan untuk diamati atau *observability*. Inovasi layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus memiliki kemudahan dalam pengawasan terutama layanan publik yang sifatnya penting seperti layanan kependudukan. Partisipasi publik dalam hal ini menjadi suatu hal yang mutlak untuk disediakan kanal penyalurannya dalam rangka perbaikan dan evaluasi kebijakan termasuk didalamnya inovasi layanan publik. Dalam konteks penelitian ini, indikator *observability* melihat bagaimana pelayanan kependudukan online yang ada di Disdukcapil Kukar bekerja dan menghasilkan produk layanan yang lebih baik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa output layanan yang diberikan oleh layanan kependudukan online sangatlah baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik. Hal ini jelas terlihat dari upaya untuk dapat membuat layanan yang diajukan dapat dipantau secara online dan masyarakat pun dapat kejelasan mengenai kapan produk layanan bisa diperoleh. Upaya Disdukcapil Kukar dalam rangka mengenalkan inovasi layanan ini juga dilakukan dengan masif dimana sosialisasi dilakukan melalui penyebaran media sosial, maupun melalui pengumuman dan flyer di tiap kecamatan

yang ada. Langkah strategis lainnya adalah dengan memunculkan *pop up* layanan kependudukan online ketika kita mengakses situs Disdukcapil Kukar. Dengan demikian masyarakat dapat berpartisipasi langsung pada inovasi layanan yang ada.

### **Inovasi Layanan Kependudukan Online dalam Perspektif Capaian Digital Government: Stage 2 – Transformation or Electronic Government**

Pada tahap ini, transformasi perubahan bertujuan untuk meningkatkan proses dalam internal, struktur, dan praktek kerja organisasi melalui penggunaan dan penerapan teknologi digital. Perubahan-perubahan yang terjadi merupakan bagian dari reformasi administrasi dimana penggunaan teknologi digital dalam lingkup organisasi pemerintahan ditujukan dengan maksud ingin mencapai efisiensi internal, efektivitas, rasionalisasi, penyederhanaan dan tujuan terkait reformasi lainnya. Mekanisme utama untuk melakukan peningkatan tersebut adalah dengan melakukan inovasi teknologi dan organisasi, termasuk pemikiran mendasar mengenai apa yang dilakukan atau harus dilakukan oleh pemerintah, yang didukung teknologi dalam istilah digital dan bagaimana menyelaraskan hal tersebut dengan perkembangan teknologinya. Faktor utama guna mendukung perbaikan dan perubahan tersebut adalah menciptakan lingkungan yang berbasis digital dan teknologi (Janowski, 2015). Ada 4 kategori dalam melihat capaian pada tahapan dua atau tahapan transformasi ini yaitu *Organizational change and change management* (perubahan organisasi dan manajemen perubahan); *Project, program and portfolio management* (memanajemen kegiatan, program dan portofolio); *Development according to stage of growth models* (melakukan pengembangan sesuai dengan tahapan pertumbuhan); dan *Information sharing and collaboration* (berkolaborasi dan berbagi informasi).

Dalam konteks penelitian ini, tahapan ini lebih melihat pada transformasi sebagai pola dalam internal organisasi dan bagaimana mereka berinteraksi satu sama lain. Perubahan dari pola manual menuju ke arah digitalisasi layanan publik akan melibatkan banyak orang dimana warga negara, bisnis, dan pelaku eksternal lainnya mungkin mengalami interaksi pemerintah yang lebih baik karena perubahan internal, tetapi dampaknya tidak akan bisa dirasakan secara langsung namun lebih perlahan.

Pada kategori *Organizational change and change management* (mengubah organisasi dan manajemen organisasi), aspek yang dapat dilihat dari penerapan digital government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah: saling ketergantungan antara pengembangan *e-government* dan transformasi organisasi dalam organisasi sektor publik (Nograšek & Vintar, 2014) serta menerapkan teknologi digital untuk mendukung operasional organisasi birokrasi melalui *e-birokrasi* serta penyederhanaan dan penutupan layanan yang sifatnya fungsional (Cordella & Tempini, 2015). Mengacu pada dua aspek ini, berdasarkan hasil temuan dan observasi penelitian di lapangan, ditemukan fakta bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan pengembangan *e-government* dan sudah melakukan transformasi organisasi melalui penerapan dan penggunaan perangkat elektronik yang didukung dengan jaringan internet serta menggunakan sistem aplikasi kependudukan yang terhubung satu sama lain.

Aspek pertama ini kemudian terkait erat dengan aspek kedua yaitu menerapkan teknologi digital untuk mendukung operasional organisasi birokrasi melalui e-birokrasi serta penyederhanaan dan penutupan layanan yang sifatnya fungsional. Pengembangan *e-government* baik dalam layanan kependudukan maupun dalam manajemen organisasi kelembagaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk penerapan teknologi digital guna mendukung operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih efektif dan efisien. Ada banyak pemangkasan birokrasi yang dilakukan dengan menerapkan teknologi digital, seperti misalnya saat ini untuk tanda tangan pejabat yang bersangkutan tidak lagi menggunakan tanda tangan basah, melainkan sudah menggunakan tanda tangan elektronik sehingga bila pejabat yang bersangkutan tidak berada di tempat, persetujuan penandatanganan berkas dapat direspon darimana saja selama pejabat yang bersangkutan bisa mengakses internet. Hal yang sama juga berlaku misalnya pada dokumen Kartu Keluarga yang saat ini juga sudah menggunakan tanda tangan digital sehingga masyarakat dapat mencetak Kartu Keluarga dimana saja dan dokumen tersebut dianggap sah sehingga tidak perlu melakukan legalisir, demikian pula juga dengan dokumen-dokumen lain yang sudah membubuhkan tanda tangan digital di berkasnya.

Dari hasil temuan penelitian, memang saat ini baik dalam layanan kependudukan maupun dalam manajemen birokrasi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan *e-government* dan hal tersebut membentuk hubungan yang saling ketergantungan antara pengembangan *e-government* dengan transformasi perubahan dalam manajemen birokrasi di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada kategori yang kedua, yaitu *Project, program and portfolio management* (manajemen kegiatan, program dan portofolio). Pada kategori ini aspek yang dilihat adalah dampak yang timbul dari pengambilan keputusan dan pengaruhnya pada penerapan *e-government* dan menilai rasionalitas teknis serta adopsi praktik yang sudah disesuaikan dengan kondisi organisasi pemerintah (Nielsen & Pedersen, 2014). Pada aspek ini, dalam lingkup proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kependudukan, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki dampak langsung dan tidak langsung baik itu dampak politik maupun dampak yang tidak terduga lainnya. Dampak langsungnya adalah misalnya dalam proses pengambilan keputusan untuk mengubah kartu identitas kependudukan yang semula manual menjadi elektronik.

Aspek yang kedua adalah tata kelola modern yang melihat *e-government* sebagai konsep jaringan. Penerapan konsep jaringan seperti politik pemilihan mitra kerja, pencapaian tujuan jaringan, proses pelembagaan, penataan jaringan, dan desain insentif dapat membuat *e-government* menjadi lebih realistis (Guha & Chakrabarti, 2014). Pada konteks penelitian di aspek ini, penerapan *e-government* pada inovasi layanan kependudukan dan sistem manajemen birokrasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat sebagai suatu konsep jaringan dimana dalam konsep ini sistem yang ada saling terhubung baik secara vertikal maupun horizontal dengan lembaga negara atau daerah lainnya. Dari hasil temuan

penelitian menunjukkan bahwa memang secara konsep dan penerapan, *e-government* di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhubung sebagai suatu jaringan data kependudukan hingga ke level pusat, atau mengarah secara vertikal ke atas dimana semua pusat data terkumpul di *Data Ware House* yang ada di Kementerian Dalam Negeri.

Kategori ketiga pada stage ini adalah *Development according to stage of growth models* (melakukan pengembangan sesuai dengan tahapan pertumbuhan). Pada kategori ini terdapat dua aspek yang dilihat yaitu model tahapan yang dapat memandu kemajuan pemerintah menuju struktur gabungan dalam pengembangan *e-government* yang lebih luas, termasuk pengembangan kemampuan untuk berpindah dari satu tahap ke tahap lainnya (Klievink & Janssen, 2009) dan aspek transisi lembaga pemerintah dari pendekatan organisasi ke pendekatan perusahaan untuk melakukan komputasi, dan serangkaian perencanaan strategis terkait dengan upaya penyelarasan program *e-government* ke dalam visi-dan misi organisasi (Sawyer, Hinnant, & Rizzuto, 2008). Pada aspek yang pertama, dari hasil temuan dan observasi penelitian, bahwa dalam penerapan *e-government* di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipandu oleh adanya tahapan pengembangan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik yang tertuang dalam peraturan pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini sudah sampai di tahap yang mampu berpindah dari satu tahapan ke tahapan yang lain dalam proses pengembangan *e-government*nya. Dari yang semula hanya memiliki *website* sebagai sarana informasi namun saat ini sudah mampu memberikan pelayanan secara digital, menggunakan sistem informasi digital dalam setiap pekerjaan di lingkup organisasi dan mampu melakukan sinkronisasi penggunaan data dengan sesama lembaga pemerintah maupun swasta.

Pada aspek yang kedua, berdasarkan hasil temuan dan observasi penelitian, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mengubah pendekatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dimana dalam transisi perubahannya berorientasi pada pengguna, yang dalam hal ini adalah masyarakat. Hal ini dapat dilihat *upgrade* sarana dan prasarana yang digunakan hingga tool perangkat layanan dalam bentuk sistem informasi dan webiste yang *comfortable* untuk digunakan. Artinya kepuasan masyarakat diutamakan disini. Perkembangan dunia teknologi tidak dapat dihindari telah mampu mengubah model pelayanan yang sebelumnya berbasis manual menuju ke arah digitalisasi layanan. Dalam upaya pencapaian penyelarasan *e-government* ke dalam visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, telah dituangkan dalam dokumen Perubahan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2017-2021, terutama yang termasuk dalam program keserasian Kebijakan Kependudukan yang meliputi Satu Rukun Tetangga (RT) Satu Laptop se-Kabupaten Kutai Kartanegara, Pemeliharaan Jaringan dan Pengoperasian SIAK Secara Terpadu, Pengembangan *Database* Kependudukan, Penyajian Informasi Kependudukan, Penyusunan Profil Perkembangan Kependudukan, Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Mandiri, Penyusunan Peraturan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Sosialisasi Administrasi Kebijakan Kependudukan (Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara, 2019).

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Inovasi layanan kependudukan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari sisi kemudahan akses, mobilitas, serta tersedianya kanal saluran aduan terkait dengan evaluasi layanan. Dari indikator inovasi layanan, inovasi layanan kependudukan online yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara hampir memenuhi semua indikator inovasi layanan publik yang baik meskipun untuk saat ini belum secara keseluruhan layanan bisa diakomodir terutama yang terkait dengan perekaman data secara langsung seperti Pembuatan e-KTP. Dalam perspektif *digital government*, khususnya pada capaian stage 2, inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah meningkatkan proses dalam internal, struktur, dan praktek kerja organisasi melalui penggunaan dan penerapan teknologi digital. Perubahan-perubahan yang terjadi merupakan bagian dari reformasi administrasi dimana penggunaan teknologi digital dalam lingkup organisasi pemerintahan ditujukan dengan maksud ingin mencapai efisiensi internal, efektivitas, rasionalisasi, penyederhanaan dan tujuan terkait reformasi lainnya. Reformasi administrasi yang dimulai dengan melakukan inovasi layanan publik

Adapun saran yang penulis berikan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara harus terus melakukan inovasi layanan publik, terutama perluasan layanan yang dapat diakses secara daring dimana hal ini yang harus dilaksanakan demi kepentingan daerah, efisiensi biaya, dan efektifitas dalam pengolahan data kependudukan. Perluasan layanan juga akan membuat kinerja dinas akan semakin mudah sebab semua sudah dilakukan oleh sistem teknologi informasi

## Daftar Pustaka

- Bappenas. (2018). *Pengembangan Digital Government*. Jakarta.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Cresswell, J. W. (2017). *Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara. (2019). *Perubahan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2017 - 2021*. Tenggarong: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Retrieved from <http://disdukcapil.kutaiartanegarakab.go.id/upload/ijang2020/PERUBAHAN RENSTRA 2016-2021.pdf>
- Evans, D., & Yen, D. C. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*, 22(3), 354–373. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.05.007>
- Glybovets, A., & Mohammad, A. (2017). E-Government Versus Smart Government: Jordan Versus the United States. *EUREKA: Social and Humanities*, 3(3), 3–11. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Mankiw, N. G. (2019). *Macroeconomics (Tenth Ed.)*. USA: Macmillan.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126–150. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>
- Neuman, W. L. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Edisi 7)*. Jakarta: Pearson Education Inc dan Indeks.
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Public Governance and Territorial Development Directorate, July, 12*.

- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI EGOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA. *NATAPRAJA*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4).
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tanye, H. A. (2016). Perceived Attributes of Innovation: Perceived Security as an Additional Attribute to Roger's Diffusion of Innovation Theory. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 3(6). <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v3i6.57>
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development With addendum on COVID-19 Response*. New York. Retrieved from [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020 UN E-Government Survey \(Full Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

