

INOVASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT DI ERA COVID-19

Oleh :

Emarismayanti¹, Sartibi Bin Hasyim², Suci Istiqomah³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut

E-mail : emarismayanti@fisip.uniga.ac.id

ABSTRAK

Semenjak diterapkannya kebijakan social distancing akibat penyebaran wabah Covid-19. Beberapa instansi pemerintah seperti pelayanan publik mulai melakukan inovasi pelayanan secara online. Salah satu instansi tersebut ialah Disdukcapil Kabupaten Garut. Tercatat semenjak awal April 2020 pihak dinas telah menyelenggarakan pelayanan secara online melalui website resminya. Pelayanan ini tergolong cukup baru, mengingat sebelumnya dinas terkait belum menerapkan pelayanan serupa secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan penerapan inovasi tersebut dilihat dari keefektifan dan keefisienan sistemnya. Metode pada Penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, untuk teknik analisis datanya berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa penerapan inovasi tersebut cukup relevan dengan situasi yang melatarbelakanginya, meskipun masih terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor seperti masih banyaknya masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi. Ditambah dengan mekanisme pelayanan yang bersifat darurat dan mendadak sehingga partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut masih belum maksimal. Namun di sisi lain, melalui inovasi tersebut masyarakat Kabupaten Garut mendapat kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat, meskipun masih diperlukan beberapa evaluasi untuk lebih memaksimalkan kinerja dari pihak dinas terkait sehingga masyarakat semakin nyaman dan puas.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan, Pelayanan Online, Covid-19*

A. PENDAHULUAN

Dalam konteks negara Indonesia yang mempunyai wilayah luas dengan jumlah penduduk yang besar, penerapan birokrasi dan administrasi yang optimal sangat diperlukan. Karena untuk memberikan pelayanan yang prima untuk warga negaranya terlepas dari kondisi apapun. Sebagaimana mengenai hak serta kewajiban untuk masyarakat yang tertuang dalam pasal 18 poin (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik, memberikan jaminan bagi setiap warga negara untuk bisa mengakses serta mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Penerapan administrasi khususnya di negara Indonesia sedang menghadapi tantangan dan hambatan akibat pandemi Covid-19 yang tengah mewabah secara global ini. Sebagai imbasnya pemerintah memberlakukan kebijakan menyeluruh untuk menerapkan pembatasan fisik dan sosial yang umum disebut dengan *physical*

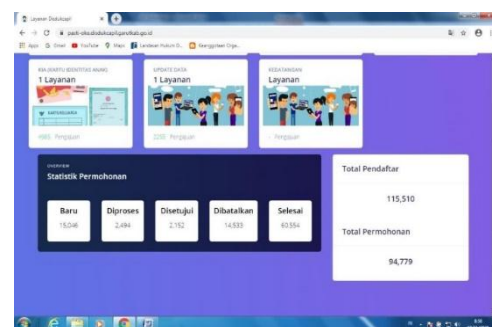
distancing dan *social distancing* untuk menghambat penyebaran wabah tersebut, pembatasan tersebut berlaku di seluruh wilayah baik pusat ataupun di daerah seluruh Indonesia. Tentunya hal tersebut memberikan dampak yang cukup luas baik dari segi ekonomi, sosial, kesehatan, pendidikan, hingga penerapan ibadah secara berjamaah. Tidak hanya sampai disitu, bukan hanya tatanan kehidupan masyarakat saja yang terkena dampak dari penyebaran pandemi Covid-19 tersebut, tatanan pemerintahan suatu negara atau daerah pun mengalami dampaknya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sebagai wujud upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan optimal kepada warganya. Maka semua instansi pemerintah, khususnya bagi instansi yang tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan publik, harus tetap memberikan pelayanannya secara maksimal kepada masyarakat.

Disamping memunculkan dilema bagi pemerintah dalam menunaikan kewajibannya, kondisi tersebut juga berdampak pada masyarakat itu sendiri terutama dalam hal kejelasan pemenuhan hak-haknya sebagai warga negara. Terhitung semenjak diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial tersebut, banyak instansi pemerintah yang melakukan pembatasan pelayanan secara langsung, bahkan beberapa diantaranya melakukan penghentian sementara dikarenakan khawatir akan penularan dari wabah tersebut.

Adanya kondisi yang serba dilematis ini tentu akan memberikan tantangan tersendiri untuk pemerintah guna melaksanakan kewajibannya. Untuk itu, dalam rangka menjawab tantangan tersebut, beberapa instansi

pemerintah mulai melakukan upaya alternatif dan inovatif untuk dapat meneruskan pelayanan administrasi tersebut. Salah satunya dengan cara mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *online* agar layanan publik tetap dapat dilaksanakan. Salah satu instansi yang telah mengoptimalkan pemanfaatan teknologi pasca penerapan *social distancing* ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut. Tercatat semenjak awal April 2020 pihak dinas terkait telah menyelenggarakan layanan dengan *online* melalui *website* resminya <https://pastioke.disdukcapil.garutkab.go.id> Selanjutnya, berikut gambar data statistik permohonan masyarakat yang melayangkan pengajuan layanan *online* pada Disdukcapil Garut per tanggal 27 Desember 2020.



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa statistik permohonan pengajuan layanan terdiri dari permohonan baru, diproses, disetujui, dibatalkan dan permohonan pengajuan layanan yg selesai. Sehingga dapat disimpulkan total pendaftar yang melayangkan pengajuan layanan sebanyak 115.510 pendaftar, sedangkan total permohonan sebanyak 94.779 permohonan. Mengingat Disdukcapil merupakan instansi publik yang bertugas

untuk mencatat atau mendaftar setiap peristiwa yang dialami oleh warga masyarakat, misalnya kelahiran, perkawinan, kematian dan sebagainya, dengan tujuan untuk mendapatkan data selengkap mungkin agar status warga masyarakat dapat diketahui.

Ada banyak kemungkinan yang dapat terjadi dalam pelaksanaan mekanisme baru dalam pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Garut di masa darurat ini. Hal tersebut dapat berupa fakta-fakta positif maupun negatif dalam penerapannya.

Penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dan bahan pendukung, seperti: Inovasi PT. Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo). Pada penelitaian ini, Menekankan pada “inovasi” yang harus dilakukan dengan melihat faktor keberhasilan dan kegagalan. Pada lingkungan internal tantangan organisasional yang dihadapi adalah kualitas dan kuantitas SDM serta sarana dan prasarana yang masih terbatas. Sedangkan tantangan yang dihadapi dari lingkungan eksternal adalah regulasi pemerintah, kemajuan teknologi, dan persaingan yang semakin ketat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan menggunakan Teori dari Suherli (2010), Keberhasilan adalah titik puncak dari segala usaha yang telah dilakukan dengan melibatkan beberapa aspek: pos prima serta perangkat prisma, jaminan ganti rugi terhadap surat, dokumen, dan barang yang rusak atau hilang, electronic mobile (e-mobile), dan mesin nomor antrian elektronik).

Mengamati perkembangan penerapan inovasi tersebut tentunya hal yang cukup menarik untuk dikaji. Dengan begitu penerapan kebijakan baru yang tengah marak diterapkan di masa pandemi ini dapat diketahui berbagai kelebihan dan kekurangannya sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengkajian baru dalam diskursus akademik mengenai sistem dan pelayanan administrasi. Karena itu, pada penelitian ini peneliti berusaha agar mengetahui penerapannya inovasi layanan publik secara *online* sebagai respon dari kebijakan *social distancing* pada Disdukcapil Kabupaten Garut.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Inovasi dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (SISNAS IPTEK) menjelaskan bahwa inovasi merupakan hasil pemikiran sebuah ide, penelitian, pengembangan, pengkajian, penerapan, yang mengandung suatu unsur kebaruan dan telah diterapkan serta memberikan kemanfaatan ekonomi serta sosial. Inovasi proses berasal dari hasil perbaikan dan peningkatan kualitas yang terus diperbaharui dengan merujuk pada prosedur, perubahan organisasi, serta kebijakan yang diperlukan. Inovasi pada metode layanan merupakan cara aktual dalam memberikan suatu layanan (Mirnasari, 2013). Atau bisa juga didefinisikan sebagai perubahan maksud, pedoman, prosedur dari layanan publik dari yang sudah ada menjadi lebih inovatif untuk diberikan manfaatnya kepada publik (Anjani et al., 2019).

Sedangkan Coyne dalam (Nuridin, 2016) secara lebih rinci menjelaskan

bahwasannya inovasi dilakukan bertujuan guna meminimalisir tingkat biaya, serta meningkatkan kualitas, efektifitas dan efisiensi.

a. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pada sebuah instansi publik secara khusus dapat ditafsirkan sebagai suatu proses dari implementasi ide-ide baru pada sebuah instansi atau lembaga publik. Hal tersebut dilihat karena adanya perubahan proses yang cukup besar, dan berlangsung cukup lama serta bersifat umum, oleh karena itu pada proses penerapan berdampak besar terhadap perubahan organisasi serta tata hubungan organisasi. Atau bisa juga didefinisikan sebagai perubahan maksud, pedoman, prosedur dari layanan publik dari yang sudah ada menjadi lebih inovatif untuk diberikan manfaatnya kepada publik (Anjani et al., 2019).

Penerapan inovasi dalam layanan publik memiliki berbagai kriteria khas, *pertama* ia bersifat *intangible*, hal tersebut disebabkan oleh adanya inovasi layanan maupun organisasi tidak hanya berpusat pada produk yang tidak bisa dilihat melainkan dapat pula merambah terhadap perubahan hubungan antar aktornya, yakni antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau bisa disebut suatu hubungan dari berbagai bagian pada organisasi.

b. Atribut Inovasi

Suatu inovasi dapat tersebar dengan cepat atau lambat tergantung dari atribut atau karakteristik inovasi tersebut. Beberapa atribut yang ada pada inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Suwarno, (Suwarno, 2008) terdiri dari lima aspek:

1) *Relative advantage* (keuntungan): suatu inovasi dapat memiliki nilai lebih dan keuntungan dalam

penerapan layanan sebelumnya. Dengan adanya keuntungan tersebut, pengguna inovasi akan jauh lebih tertarik untuk menggunakan inovasi tersebut.

2) *Compatibility* (kesesuaian): suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya maupun nilai-nilai dan situasi yang melatarbelakanginya. Kesesuaian antara inovasi dengan konteks pengguna inovasi tentunya menjadi faktor penentu inovasi tersebut dapat diterima atau tidak. Inovasi yang tidak sesuai dengan konteks sosial, budaya, tingkat ekonomi dan pendidikan penggunanya justru akan menghambat penerimaan inovasi tersebut.

3) *Complexity* (kompleksitas): suatu inovasi umumnya memiliki sistem yang kompleks dari sistem sebelumnya.

4) *Triability* (dapat diuji coba): suatu inovasi dapat diterima manakala sudah diterapkan atau diuji coba di masyarakat. Pastinya suatu inovasi yang baik harus dapat diuji coba di lingkungannya, hal ini sebagai bukti bahwa inovasi tersebut layak untuk diterapkan.

5) *Observability* (dapat diobservasi): suatu inovasi dapat dipahami sehingga dapat dinilai dalam segi kemudahan dan kesulitannya, juga agar dapat dievaluasi (Saputra, et al., 2018). Dengan adanya pengamatan, sehingga sebuah inovasi dapat dengan mudah diadopsi oleh pihak lainnya.

c. Efektifitas Penerapan Inovasi

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap

organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan

Efektivitas diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang mengacu pada tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Sedangkan Arthur G. Gedeian dalam (Nasution, 1983) mengungkapkan bahwa besarnya efektivitas berbanding lurus dengan besarnya pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Dengan demikian, efektivitas merupakan sebuah standar yang ditinjau dari seberapa jauh target yang ditetapkan sebelumnya. Maka, inovasi dapat diartikan efektif apabila sudah mencapai target yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga. (Hardiansyah, 2018).

Penerapan suatu inovasi dapat diartikan efektif serta efisien jika penerapan inovasinya mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk memahami seberapa jauh kualitas layanan yang diberikan pelaksana layanan terhadap masyarakat, dapat diketahui melalui enam kriteria, diantaranya: Prosedur layanan, Waktu Penyelesaian, Tarif Layanan, Produk Layanan, Sarana Prasarana, serta Kemampuan Petugas Penyedia Layanan (Mulyadi, Dedy., 2018)

Sementara itu (Dwiyanto, 2008) mendefinisikan efisiensi layanan sebagai perpaduan terbaik di antara *input* dan *output* layanan. Idealnya suatu layanan akan efisien jika penyelenggara layanan mampu memberikan input layanan, misalnya tarif dan waktu layanan yang dapat meringankan masyarakat sebagai penerima jasanya. Begitupun dalam sisi *output* pelayanannya, penyelenggara layanan menurut idealnya harus bisa menyediakan produk layanan yang prima,

terutama dalam aspek tarif dan waktu pelayanannya.

1. Sistem Layanan Publik

Layanan publik ditafsirkan sebagai suatu jasa layanan, baik itu pada wujud barang publik ataupun jasa publik yang diselenggarakan instansi pemerintah baik pusat atau daerah, maupun lingkungan di Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah, sebagai usaha pada pemenuhan hajat masyarakat.

Sedangkan pada pelaksanaannya, jenis pelayanan tersebut umumnya diselenggarakan oleh dua instansi, yakni (a) Layanan Publik yang disediakan Organisasi Publik, dan (b) Layanan Publik yang disediakan Organisasi Privat, (Atik an Ratminto., 2013)

Adapun pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik dibagi menjadi dua, yakni pelayanan *primer*, ialah segala pemenuhan barang atau jasa publik yang disediakan pemerintah dimana pemerintah satu-satunya pelaksana serta pengguna dalam hal ini mau tak mau harus menggunakannya. Sedangkan layanan *sekunder*; yakni semua wujud penyediaan barang atau jasa publik yang diberikan pemerintah, namun berbeda dengan pelayanan primer, pelayanan jenis ini tidak mengharuskan pengguna/klien untuk mempergunakannya. Adapun layanan publik yang diberikan organisasi privat, ialah semua pemenuhan barang/jasa publik yang diberikan swasta, seperti perguruan tinggi swasta, rumah sakit swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan Online

Layanan online atau e-service merupakan istilah yang digunakan untuk mengartikan layanan yang pengaksesannya melalui bantuan jaringan internet. Sistem tersebut memanfaatkan

jaringan antara berbagai jenis komputer yang membentuk suatu jaringan dunia dengan media komunikasi berupa telepon dan satelit. Melalui jaringan tersebut suatu layanan tidak lagi dilakukan secara langsung, hal tersebut dikarenakan pelayanan dapat diakses melalui koneksi jarak jauh sehingga hal tersebut diklaim dapat mempermudah akses pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penerapan metode kualitatif tidak mendasarkan data-data, berupa angka maupun penggunaan teori secara deduktif. Dengan pendekatan kualitatif dapat memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

Sebagai gantinya data yang digali berupa ujaran maupun temuan fakta secara apa adanya untuk kemudian digali lebih dalam untuk dipahami makna-maknanya (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi penerapan sistem layanan online di Disdukcapil Kabupaten Garut. Maksud penelitian ialah agar mengungkapkan permasalahan dengan mendeskripsikan serta menginterpretasikan objek sesuai apa adanya, serta bertujuan untuk mengkaji dan menganalisa bagaimana inovasi penerapan sistem layanan online di Disdukcapil Kabupaten Garut serta mendeskripsikannya menggunakan kerangka yang didasarkan pada atribut inovasi pelayanan publik dari Rogers yang dikutip oleh (Saputra, 2018). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara mendalam pada pihak Kasubag Umum Disdukcapil

Kabupaten Garut, Staf Administrasi Dinas Disdukcapil Kabupaten Garut, serta masyarakat Kabupaten Garut yang sudah mengakses layanan tersebut.

Tahap selanjutnya dilakukan pengolahan data atau yang umum disebut dengan proses pengolahan data. Melalui tahap ini data dipilah, dipahami dan dicermati untuk kemudian disajikan dalam sebuah pembahasan serta pada tahap akhir ialah diambil sebuah kesimpulan dari kumpulan berbagai data tersebut yang disebut Triangulasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Sistem layanan *online* pada Disdukcapil garut

Penerapan mekanisme ini secara kronologis merupakan tindak lanjut dari instruksi Kementerian dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengintruksikan setiap dinas di bawahnya untuk melakukan mekanisme dan inovasi pelayanan di tengah pandemi ini secara *online* (Dian Erika Nughraheny, 2020). Instruksi tersebut bersifat fleksibel sehingga pihak dinas dapat berinovasi secara mandiri terkait teknis dan mekanisme pelayanan yang akan diterapkan di wilayahnya masing-masing. Sebagai jawaban atas intruksi tersebut pihak Disdukcapil Garut dalam hal ini menerapkan pelayanan *online* melalui aplikasi *web* yang dinamakan "Pasti Oke" kepanjangan dari Pelayanan Administrasi *Online* Kependudukan. Pelayanan melalui *web* tersebut diklaim oleh pihak dinas sebagai inovasi baru dalam pelayanan administrasi di lingkungan kerjanya. Hal ini dikarenakan pelayanan *online* tersebut disamping dibuat secara mandiri oleh pihak Disdukcapil Garut sendiri juga pertama kalinya pihak dinas terkait

menyelenggarakan pelayanan *online* hampir secara menyeluruh. Sebagai ganti dari pelayanan langsung, aplikasi tersebut melayani hampir semua pelayanan administrasi mencakup pembuatan KTP, KIA, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pindah, dan Kartu Keluarga. Akan tetapi sebagai alternatif pelayanan, warga juga masih bisa mendatangi kantor dinas apabila cukup mendesak dan *urgent* seperti halnya untuk keperluan layanan rumah sakit. Namun, sebagai syarat pelayanan tersebut warga harus disertai membawa surat pengantar dari instansi terkait disamping harus mematuhi mekanisme yang ada seperti menjaga kebersihan, memakai masker dan tetap menjaga jarak.

2. Karakteristik Inovasi pelayanan *online* Disdukcapil Garut

Sebagaimana yang telah disinggung pada sub sebelumnya, menurut Rogers suatu inovasi pelayanan publik secara karakteristik dapat dilihat dari lima aspek. Maka dalam hal ini, penerapan pelayanan publik secara *online* pada Disdukcapil sebagai inovasi dapat dilihat dari aspek-aspek berikut:

a. *Relative advantage*: suatu inovasi pelayanan publik harus memiliki nilai kebaruan, baik itu kebaruan pada sistem maupun kebaruan manfaat. Penerapan layanan publik secara *online* pada Disdukcapil Garut dinilai cukup baru dalam hal penerapannya. Hal ini terutama apabila dilihat pada sistem sebelumnya, pelayanan yang diberikan masih bersifat konvensional, yakni dengan menerapkan sistem tatap muka secara langsung. Perubahan pada sistem ini juga membawa dampak baru yang cukup positif. Menurut beberapa informan, pelayanan secara *online* ini dinilai cukup efektif dan efisien. Standar kelebihan tersebut didasarkan

pada cepatnya waktu pemrosesan dan terpangkasnya mekanisme pelayanan yang tidak berpindah-pindah sebagaimana sistem konvensional sebelumnya.

b. *Compatibility*: Suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya maupun nilai-nilai dan situasi yang melatarbelakanginya. Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Garut pada dasarnya masih memiliki keterkaitan dengan sistem sebelumnya, yakni dalam hal pemenuhan pengurusan dan pencatatan administrasi kependudukan masyarakat Garut. Hanya saja, penerapan ini bersifat darurat akibat merebaknya pandemi yang cukup cepat dan tidak diduga-duga, sehingga pelaksanaannya terkesan mendadak dan terlihat berubah total dari yang konvensional secara langsung menjadi *online* secara tidak langsung. Meski begitu penerapan yang dilakukan sebenarnya tidak seluruhnya dilakukan secara *online*. Penerapan *online* hanya pada saat penginputan data sesuai dengan keperluan masyarakat saja, selebihnya untuk pengambilan berkas, masyarakat tetap harus mendatangi kantor Disdukcapil dengan mengikuti prosedur kesehatan yang ditentukan.

Adanya perubahan secara mendadak tersebut bagi sebagian kalangan tidak mengetahui mekanisme baru yang telah diterapkan. Hal ini terbukti masih banyaknya masyarakat Garut yang mendatangi kantor Disdukcapil untuk meminta pelayanan. Maka untuk mengatasi hal tersebut, pihak dinas melakukan beberapa sosialisasi baik melalui spanduk yang dipasang disekitar kantor Disdukcapil serta pemasangan spanduk di 42 Kecamatan Se-Kabupaten Garut.

c. *Complexity*: suatu inovasi umumnya memiliki kompleksitas atau

tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Penerapan melalui sistem *online* tentunya memiliki kompleksitas tersendiri dan memerlukan persiapan yang cukup matang guna merealisasikannya. Disamping itu, pengadaan sarana dan prasarana juga harus terlebih dahulu dipenuhi. Hal ini terbukti, sebagaimana yang terjadi pada Disdukcapil Garut di masa pandemi ini, dalam melakukan inovasi pelayanan *online* guna menjawab kebijakan *social distancing* yang cukup darurat ini, pihak dinas terlebih dahulu melakukan persiapan yang tidak singkat untuk menyelenggarakan pelayanan online tersebut. Setidaknya dibutuhkan waktu sekitar dua minggu untuk melakukan persiapan tersebut. Adapun bagi masyarakat sendiri terkait dengan apakah inovasi pelayanan *online* yang dibuat oleh Disdukcapil mudah/sulit untuk diakses, hasilnya ialah penilaian terhadap mekanisme baru secara *online* pada Disdukcapil Garut terbagi kedalam dua penilaian. Sebagian mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan *online* cukup rumit, hal ini terutama bagi yang belum terbiasa dalam penggunaan teknologi. Bahkan beberapa kalangan seperti lansia, sama sekali tidak memahami model pelayanan tersebut karena sama sekali tidak memahami penggunaan teknologi. Adapun lainnya, mengatakan bahwa penerapan pelayanan secara *online* justru lebih menguntungkan, karena aksesnya menjadi lebih cepat dan mudah.

d. *Triability*: suatu inovasi pelayanan publik dapat diterima apabila telah diuji di masyarakat dan terbukti dapat diakses oleh stakeholdernya.

Disdukcapil Garut telah menerapkan inovasi sistem pelayanan *online* melalui aplikasi *web* berupa PASTI OKE. Penerapan sistem tersebut,

meskipun pada awal-awalnya masih minim pengakses, namun disetiap harinya mengalami kenaikan. Terbukti, dalam kurun waktu 30 hari saja, setidaknya terdapat sekitar lebih dari 1700 pendaftar pada *web* tersebut dengan rata-rata per harinya ialah 58 pendaftar dengan berbagai tujuan keperluan. Pelayanan yang cukup banyak terdapat pada pelayanan yang berkaitan dengan KTP, umumnya untuk keperluan persyaratan program bantuan pemerintah di masa pandemi Covid-19.

Hal ini tentunya sebagai bukti bahwa inovasi tersebut dapat diakses dan cukup direspon oleh masyarakat meskipun dari pihak dinas tentunya masih memerlukan evaluasi lanjutan guna meningkatkan kemudahan dan kelebihan dari inovasi layanan tersebut. Hal ini terbukti karena masih ada beberapa kalangan yang belum mampu atau kesulitan dalam mengakses aplikasi atau mekanisme pelayanan *online* tersebut. Maka, disamping sosialisasi yang harus terus digalakan, juga diperlukan adanya edukasi terhadap masyarakat dalam pengaksesan layanan baru tersebut.

e. *Observability*: sebuah inovasi harus dapat diamati, diobservasi, baik dalam mekanismenya maupun sistem yang dipakainya. Sebagaimana data-data yang telah disajikan sebelumnya, dalam kurun waktu 30 hari, jumlah pendaftar atau pengakses pada pelayanan *online* Disdukcapil Garut sudah cukup banyak. Juga dari beberapa masyarakat, sudah memberikan testimoninya bahwa sistem pelayanan tersebut dapat diakses, mekanismenya juga cukup mudah. Sehingga penerapan inovasi ini dapat pula diterapkan pada dinas-dinas yang lain di berbagai daerah. Terlebih dalam masa pandemi ini, penerapan pelayanan secara

online sangat *urgent* kebutuhannya. Disamping itu, kekurangan dari penerapan inovasi ini juga dapat diamati dan diketahui sehingga dapat dievaluasi dalam rangka perwujudan sistem yang lebih baik lagi

3. Efektifitas dan Efisiensi Inovasi Pelayanan Online Disdukcapil Garut

Sebuah inovasi tentunya tidak serta merta membawa pada keadaan yang lebih baik atau membawa dampak yang lebih baik, meskipun lazimnya sebuah inovasi seharusnya membawa dampak yang lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut sebagaimana tujuan dari inovasi itu sendiri yang mana merupakan sebuah penciptaan hal baru berupa barang, jasa, maupun sistem guna mempermudah dan meningkatkan kualitas daripada sebelumnya.

Sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil salah satunya ialah penerapan inovasi tersebut dapat diterapkan secara efektif. Dalam artian inovasi tersebut dapat mencapai target sesuai tujuan yang hendak dicapainya. Melalui tujuan penggagas inovasi menetapkan acuannya dalam menerapkan suatu inovasi. Dengan demikian tujuan merupakan salah satu poin penentu apakah suatu inovasi efektif atau tidak. Selain itu efektifitas juga dapat diacu pada kesesuaian antara penerapan inovasi dengan kondisi yang melingkupinya. Tentunya sebuah inovasi yang tidak sesuai dengan kontekslingkungannya akan membawa kesulitan dan rasa asing bagi pengguna inovasi tersebut yang pada akhirnya akan membuat penerapan inovasi tersebut tidak tepat sasaran.

Maka faktor kedua penentu efektifitas sebuah inovasi ialah kesesuaian antara bentuk inovasi dengan konteksnya.

Kesesuaian tersebut dapat berupa tingkat pendidikan, konteks sosial budaya, juga termasuk konteks ekonomi. Sebuah inovasi yang mengharuskan penggunanya mengoperasikan teknologi sementara lingkungan masyarakat sekitarnya masih kurang berpendidikan dan tertinggal dalam penguasaan teknologi tentunya hanya akan membuat engguna kesusahan, begitu juga dengan faktor sosial dan budaya, sebuah inovasi yang bertentangan dengan kebiasaan suatu masyarakat tentunya akan sulit beradaptasi, begitu juga dengan ekonomi, penerapan suatu inovasi publik yang justru mengharuskan menaikkan tarif penggunaan jasa tersebut akan menyusahkan masyarakat yang kurang mampu.

Sedangkan faktor efisiensi bisa dipengaruhi oleh semakin cepat atau lamanya suatu inovasi itu memakan waktu dalam penerapan sistemnya. Suatu inovasi hadir salah satunya untuk mempercepat proses pelayanan, terlebih bagi pelayanan publik dimana pelayanan biasanya berupa keperluan vital terkait dengan hajat masyarakat dalam hal administrasi maupun kebutuhan hidup sehari-hari. Disamping itu pelayanan publik umumnya memiliki banyak customer sehingga pelayanan dilakukan secara masal, maka diperlukan penerapan sistem yang cepat sehingga dapat memuaskan pengguna.

Dalam konteks penerapan inovasi layanan publik di Disdukcapil Garut, pelayanan dilakukan secara online, hal tersebut merupakan inovasi dari penerapan sistem sebelumnya yang masih berupa offline, dimana customer yang hendak mengurus keperluannya dilakukan secara langsung dengan cara datang ke kantor Disdukcapil Gaurt. Penerapan inovasi ini sebagaimana yang diterangkan pada bab sebelumnya merupakan sebuah jawaban

dari adanya kebijakan *socal distancing* yang diakibatkan oleh penyebaran virus covid-19.

Hadirnya layanan berupa online tentunya merupakan solusi yang cukup relevan dimana hal tersebut menjadikan pelayanan tidak mengharuskan penyedia layanan dan customer bertatap muka secara langsung. Hal ini sesuai dengan tujuan dari pihak dinas sendiri dalam mengikuti anjuran pemerintah untuk menghindari tatap muka dalam pelayanannya. Hal ini sebagaimana intruksi pemerintah melalui Kemendagri guna menerapkan inovasi layanan publik dengan menghindari pelayanan secara langsung.

Pada awal penerapannya, masih banyak warga yang belum mengetahui penerapan sistem layanan baru tersebut, hal ini dibuktikan dengan banyaknya warga yang mendatangi kantor dinas guna mengurus keperluannya. Namun dalam kurun waktu tiga bulan berikutnya adanya penerapan sistem layanan online pada Disdukcapil Garut semakin diketahui. Kemudian, setelah lebih banyak diketahui oleh masyarakat Garut, tercatat jumlah pengakses tersebut semakin meningkat dari bulan ke bulan. Per Januari 2021 terdapat setidaknya 115.510 pendaftar. Akan tetapi, pelayanan yg dilakukan secara *online* hanya sampai permohonan saja, untuk pengambilan dokumen yang sudah selesai, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan menggunakan protokol kesehatan.

4. Hambatan dan Evaluasi Pelayanan Online Disdukcapil Garut

Hambatan yang *pertama* ialah terkait dengan sarana, sebagaimana yang diungkapkan oleh pihak dinas sendiri, pengadaan sarana diawal-awal penerapan

layanan *online* tidak langsung tersaji secara sempurna. Setidaknya untuk menciptakan layanan *online* diperlukan sistem yang memadai, hal tersebut diawal penerapannya sudah dipenuhi oleh pihak dinas meskipun dalam penerapannya mengalami beberapa evaluasi terkait dengan kekurangan-kekurangan yang ada. Dibandingkan dengan pihak penyelenggara, hambatan sebenarnya justru lebih banyak dialami oleh pihak pengguna. Para pengguna masih banyak yang mendatangi kantor dinas dikarenakan ketidaktahuan informasi, sedangkan pelayanan tidak dapat dilakukan secara langsung di tempat, sehingga menyebabkan pengguna mengeluh dan kembali ke rumah masing-masing. Selain daripada itu keluhan dinyatakan karena dari pihak dinas tidak memberikan pengarahan terkait dengan tata cara pelayanan *online*.

Hambatan juga dialami oleh beberapa kalangan yang masih belum mengenal penggunaan teknologi dan internet, seperti halnya para lansia dan warga yang tidak memiliki alat komunikasi berupa *smartphone*, menurut penuturan mereka, pelayanan *online* justru membuat rumit orang-orang yang hendak mengurus keperluan administrasinya. Hal ini tentunya harus ada evaluasi karena bagaimanapun layanan publik semacam Disdukcapil merupakan dinas yang melayani berbagai kalangan, penggunaan internet bagi kalangan yang demikian tentunya harus dilakukan edukasi, tidak cukup dengan sosialisasi.

Sedangkan pihak lain yang secara dasar sudah mengenal teknologi turut pula menuai hambatan, salah satunya ialah permasalahan sinyal. Pelayanan berupa *online* tentunya bergantung pada akses internet, bagi warga yang bertempat

tinggal di pelosok tentunya berkemungkinan besar mengalami hambatan dalam pengaksesan layanan administrasi

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Adanya situasi tersebut menuntut berbagai instansi pelayanan publik untuk melakukan inovasi. Salah satunya ialah yang dilakukan oleh Disdukcapil. Inovasi yang dilakukan oleh dinas tersebut berupa penerapan layanan online dengan menggunakan *website* yang diberi nama PASTI OKE atau kepanjangan dari Pelayanan Administrasi *Online* Kependudukan. Dengan aplikasi tersebut masyarakat yang hendak mengurus keperluan administrasinya diharuskan mengurus secara *online*.

Penerapan inovasi *online* pada Disdukcapil Kabupaten Garut ini merupakan terobosan baru dimana sebelumnya pelayanan masih dilakukan secara *offline* sehingga masyarakat yang hendak mengurus keperluan administrasinya dilakukan secara langsung tatap muka. Munculnya inovasi tersebut memiliki tujuan salah satunya ialah guna mengantisipasi adanya pelayanan secara tatap muka sehingga memungkinkan terjadinya penularan dan penyebaran virus baik yang dibawa oleh pengguna layanan maupun oleh penyelenggara layanan. Hal tersebut sebagaimana instruksi yang dikeluarkan oleh Kemendagri melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengintruksikan setiap dinas di bawahnya untuk melakukan mekanisme dan inovasi pelayanan di tengah pandemi ini secara *online*

Terkait dengan adanya beberapa keluhan dari masyarakat, maka terdapat beberapa saran dari peneliti terkait dengan penerapan inovasi layanan administrasi

kependudukan secara *online* di Disdukcapil Kabupaten Garut ini, yakni mengingat masyarakat masih banyak yang belum mengetahui pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, yang tergolong baru, dengan begitu Disdukcapil Kabupaten Garut diharapkan bisa melakukan suatu terobosan baru yakni dengan sosialisasi atau pendekatan yang lebih meluas terhadap masyarakat. Pendekatan ini bisa dilakukan melalui siaran radio lokal ataupun media sosial yang khusus memberitakan kejadian yang ada di Garut. Lalu, Disdukcapil Kabupaten Garut sebaiknya memberikan pelayanan yang lebih ramah dan tidak kaku terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi dengan begitu masyarakat merasa nyaman dengan layanan yang disediakan. Terakhir, disamping memberikan sosialisasi, akan lebih efektif apabila pihak Disdukcapil Kabupaten Garut juga turut memberikan pelatihan terkait pengaksesan layanan *online* tersebut, terutama bagi yang belum melek teknologi dengan begitu masyarakat bisa memanfaatkan dan menggunakan Pasti Oke. Pelatihan tersebut bisa dilakukan dengan perwakilan terhadap perangkat desa. Harapannya perangkat desa yang ada di kabupaten Garut diundang untuk menghadiri serangkaian acara pelatihan tersebut dalam upaya memanfaatkan pengaksesan *website* Pasti Oke yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Garut. Atau dapat juga disediakan komputer di kantor dinas terkait khusus untuk pelayanan *online*, sehingga bagi yang tidak bisa melakukan pelayanan *online* secara mandiri dapat dipandu di tempat manakala datang ke kantor dinas terkait. Sehingga masyarakat bisa merasakan manfaat dari penerapan inovasi yang disediakan dinas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*.
<https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Atik an Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gaya Media.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- Mulyadi, Dedy., dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. ALFABETA.
- Nasution. (1983). *Sosiologi pendidikan*. Bumi Aksara.
- Nurdin, Z. (2016). Inovasi Program Kawasan Bebas Asap Rokok Di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.
[Https://Core.Ac.Uk/](https://Core.Ac.Uk/).
- Saputra, Trio, W. A. (2018). *Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik*. Jakad.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Yogi Suwaarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STAI LAN Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik