

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA *ONLINE* DI KABUPATEN PATI

Tania Soraya - 14010112130077

taniasoraya94@gmail.com

Dosen Pembimbing : Dra. Puji Astuti M.Si

Astutipuji4@yahoo.co.id

Departemen Politik dan Pemerintahan, FISIP

Universitas Diponegoro, Indonesia

INTISARI

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online* di Kabupaten Pati memiliki tujuan untuk mengetahui permasalahan yang melatarbelakangi pembuatan sistem administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan sistem aplikasi *online* dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Kabupaten Pati.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan inovasi pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan pengamatan. Informan yang diambil oleh peneliti dalam hal ini yaitu pelaksana layanan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Pati dan masyarakat Kabupaten Pati sebagai penerima layanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor-faktor penghambat seperti kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan dalam keabsahan data yang diinput, ditambah lagi usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat dalam melakukan pengamatan masih belum maksimal. Namun dengan adanya inovasi pelayanan tersebut, masyarakat Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat.

KATA KUNCI

Pelayanan Publik, Inovasi, Tarjilu Okke

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara berkepulauan yang berdampak pada persebaran penduduknya yang tidak merata. Permasalahan kerap kali muncul dari persebaran penduduk yang tidak merata, sehingga mendesak pemerintah untuk dapat mengambil sebuah kebijakan.

Dalam menyikapi masalah tersebut, penyelenggara negara dituntut untuk dapat bekerja lebih ekstra dari pusat hingga tingkat pemerintahan yang paling bawah berkaitan dengan pengumpulan dokumen serta menjamin adanya ketersediaan data kependudukan secara lengkap dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan guna memenuhi informasi kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan.

Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas serta memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam memberikan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, termasuk di dalamnya meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan inovasi.

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati telah melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan akta kelahiran, akta kematian, serta e-KTP dengan menyederhanakan proses pendaftaran dokumen kependudukan tersebut secara *online* dengan menggunakan aplikasi bernama “Tarjilu Okke” akronim dari bahasa Jawa *Daftar Siji Entuk Telu*, yang artinya hanya cukup mendaftar lewat satu aplikasi, mendapatkan kemudahan pengurusan tiga dokumen, yang gratis diunduh via *Play Store* pada ponsel pintar berbasis Android.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk meneliti mengenai Bagaimana penerapan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati dan Apa saja kelebihan dan kekurangan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan. Penjelasannya sebagai berikut:

Pelayanan Publik

Secara terminologi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat, sebab kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif.

Pelayanan publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik). Misalnya Kartu Keluarga (KK), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, status kewarganegaraan.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh masyarakat. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya transportasi umum.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam suatu negara. Dukungan masyarakat atas pemerintah akan sangat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan publiknya. Oleh sebab itu, pemerintah hendaknya dapat berinovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik sebagai ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi maupun penerima layanan.

Menurut Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan publik meliputi:

1. Dasar Hukum

Pelayanan publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Pelayanan publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pelayanan publik harus memiliki tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi ataupun penerima layanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Pelayanan publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan.

5. Biaya

Biaya merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

6. Produk Layanan

Produk layanan adalah hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

8. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan Internal

Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana harus melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

10. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan

Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana layanan harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

Inovasi Pelayanan

Menurut Rogers (dalam Rina, 2013) inovasi ialah sebuah ide, praktik, ataupun objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Muluk, inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008). Selain itu di penelitian tersebut beliau menambahkan. Bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih selektif.

Menurut Suryani (2008), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara, ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga seringkali digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Dari beberapa definisi inovasi yang sudah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa sebuah inovasi di dalam penelitian ini ialah, suatu hal baru dengan kreativitas baru yang diciptakan untuk menambah nilai suatu produk dari yang sebelumnya.

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik dibagi menjadi empat jenis yakni :

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistem
4. Inovasi konseptual

Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, namun menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru yang lebih baik.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Sebuah inovasi selalu memiliki sifat kebaruan, maka inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Namun di sisi lain, inovasi selalu menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut bukanlah masalah yang penting.

4. Aplikasi (*Triability*)

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut.

5. Pengamatan (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi bukan hanya mencakup pada produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan juga mencakup perubahan bentuk serta desain produk atau yang lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut. Berikut adalah jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk:

1. Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

2. Inovasi Proses

Inovasi ini mengacu pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

3. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu pelayanan.

4. Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

5. Inovasi Sistem

Inovasi ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah Kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah peneliti ingin mengetahui secara mendalam tentang penerapan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati. Selain itu, juga menjelaskan apa saja kelebihan serta kekurangan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati.

Penerapan Sistem Aplikasi Online Dalam Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kabupaten Pati

Pelayanan publik yang dihadirkan Pemerintah kepada rakyat sejatinya merupakan hasil pemikiran yang melewati uji publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah hendaknya melibatkan inovasi-inovasi yang menyempurnakan pelayanan publik yang relevan bagi rakyatnya. Seiring perkembangan zaman yang modern, Pemerintah Kabupaten Pati menghadirkan inovasi didalam pelayanan publik yang diberikan. Keterlibatan aplikasi Tarjilu Okke dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Pati merupakan hasil dari pembaharuan dari sistem kependudukan sebelumnya. Pemerintah berusaha mengembangkan pelayanan publik yang dihadirkan sesuai keperluan yang dibutuhkan. Kebutuhan masyarakat yang terus bertambah memaksa Pemerintah menghadirkan pelayanan yang cepat dan mudah diakses dimanapun dan kapanpun.

Penerapan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati diwujudkan dalam peluncuran aplikasi “Tarjilu Okke” oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati. Aplikasi “Tarjilu Okke” ini sendiri berasal dari akronim “Daftar Siji Entuk Telu Online Akte Kelahiran Akte Kematian dan KTP Elektronik” yang berarti “Daftar Satu Dapat Tiga berupa Akte Kelahiran, Akte Kematian dan KTP Elektronik”. Dinamakan demikian, sebab aplikasi berbasis Android ini digunakan untuk memudahkan pengurusan 3 (tiga) dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Pati. Pengurusan 3 (tiga) dokumen yang dimaksud ialah dokumen akta kelahiran, akta kematian dan E-KTP.

Penerapan aplikasi dalam sistem online kependudukan administrasi tersebut diluncurkan untuk mendukung visi dan misi Bupati dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan. Selain itu, aplikasi Tarjilu Okke ini diciptakan bertujuan untuk mendukung program Pemerintah Kabupaten Pati dalam Smart City yang direncanakan.

Aplikasi Tarjilu Okke dapat diakses melalui website www.tarjilu-okke.patikab.go.id maupun diunduh dalam play store oleh masyarakat di Kabupaten Pati yang mengakses fitur Android pada gadget-nya. Kemudahan seperti itu membuat masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh menempuh jarak yang mungkin tidak dekat dengan Kantor Pelayanan Administrasi Kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pati Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati menyediakan menu pendaftaran E-KTP untuk menunjang pelayanan dalam hal permohonan KTP hilang, rusak dan cetak KTP elektronik. Kemudian menu pendaftaran akta kelahiran untuk menunjang pelayanan permohonan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Pati dan menu pendaftaran akta kematian yakni pengurusan pembuatan akta kematian penduduk di Kabupaten Pati.

Aplikasi Tarjilu Okke dapat diunduh dalam *play store* dengan menggunakan *gadget* yang berbasis android. Pertama harus memiliki username dengan cara mendaftar lewat aplikasi Tarjilu Okke dengan memasukkan Nama dan NIK, serta input password. Kemudian NIK dan password yang sudah didaftarkan tadi juga digunakan sebagai username saat login. Setelah masuk ke aplikasi, kita langsung dapat memilih pelayanan yang dibutuhkan seperti cetak E-KTP yang hilang atau rusak, maupun surat keterangan pengganti E-KTP. Selain terkait E-KTP juga dapat mendaftarkan akta kelahiran serta akta kematian.

Berikut ini merupakan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam kepengurusan administrasi kependudukan melalui Tarjilu Okke:

1. Persyaratan Permohonan E-KTP
 - a. Apabila E-KTP hilang
 - 1) Foto Kartu Keluarga
 - 2) Foto surat kehilangan E-KTP dari kepolisian
 - b. Apabila E-KTP rusak
 - 1) Foto Kartu Keluarga
 - 2) Foto E-KTP yang rusak
 - c. Apabila hendak mencetak surat keterangan pengganti E-KTP
 - 1) Foto Kartu Keluarga
 - 2) Foto surat keterangan pengganti E-KTP untuk dicetak
2. Persyaratan Permohonan Akta Kelahiran
 - a) Foto surat kelahiran dari Dokter/Bidan/Desa
 - b) Foto kutipan akta nikah/perkawinan/surat cerai orang tua
 - c) Foto ijazah (SD/SMP/SMA/Sederajat)
 - d) Foto E-KTP
 - e) Foto Kartu Keluarga orang tua
 - f) Foto E-KTP orang tua
 - g) Foto E-KTP saksi kelahiran 1
 - h) Foto E-KTP saksi kelahiran 2
3. Persyaratan Permohonan Akta Kematian

- a) Foto KK yang meninggal
- b) Foto E-KTP yang meninggal
- c) Foto E-KTP saksi 1
- d) Foto E-KTP saksi 2
- e) Foto surat keterangan kematian dari Dokter/Bidan/Desa

Adapun karakteristik inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) yang ada dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati adalah sebagai berikut:

1. Kemanfaatan

Dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan *online* diciptakan dengan tujuan untuk pemberian pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan level informasi menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk(2008) inovasi ini masuk ke dalam tahap inovasi inkremental dimana inovasi ini adalah inovasi yang baru dan membawa perubahan kecil terhadap proses pelayanan yang ada. Dengan adanya aplikasi Tarjilu Okke kepengurusan dokumen menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Selalu ada nilai yang bersifat baru dibanding sistem yang sebelumnya , terbukti bahwa pembaharuan dalam aplikasi tersebutlah yang membedakan dari sistem reguler sebelumnya.

2. Kesesuaian

Dalam pengembangannya, suatu produk inovasi tidak langsung memecahkan masalah atau dapat menjawab kebutuhan yang muncul (Yogi Suwarno,2008). Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa apabila sebuah produk inovasi tidak berhasil, maka akan ada inovasi lain yang lebih baru atau dimodifikasi dari inovasi sebelumnya untuk kemudian disesuaikan dengan permasalahannya. Proses ini dikenal dengan nama siklus inovasi.

Adapun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, inovasi bukanlah suatu hal yang secara menyeluruh baru. Namun, inovasi ini ialah suatu hal yang dapat diadopsi dari inovasi di daerah lain maupun kelanjutan dari inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dalam indikator ini, bisa dikatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati melalui aplikasi Tarjilu Okke sesuai dengan inovasi sebelumnya. Pada sebelumnya pelayanan dilakukan secara reguler dengan berbagai macam pilihan pelayanan, maka lewat aplikasi Tarjilu Okke ini hadir sebagai penyempurna inovasi sebelumnya. Perbedaannya hanya terletak dalam mekanisme pelayanan yang dilakukan menjadi lebih efektif serta sederhana. Pada saat lewat aplikasi, fokus perubahannya ialah saat melakukan pendaftaran, mekanisme antrian, serta dokumen yang biasanya dikumpulkan secara fisik, dapat lebih efisien ke dalam bentuk digital.

3. Kompleksitas

Inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk(2008), inovasi yang berhasil ialah kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru dari hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, ataupun kualitas hasil.

Hasil dalam temuan penelitian ini serupa dengan pendapat Mulgan dan Albury tersebut. Adanya sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru serta lebih baik dari sebelumnya. Sehingga, tingkat kerumitan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati secara umum tidak menjadi masalah yang penting karena kesiapan pegawainya. Namun, kerumitan yang terjadi ialah berkaitan dengan pengguna atau penduduk yang belum memahami teknologi, tetapi hal tersebut bisa diatasi dengan pelatihan ataupun sosialisasi.

4. Aplikasi

Inovasi Tarjilu Okke telah diberlakukan secara sah setelah dilakukan uji publik yang dilakukan pada saat *launching*. Terbukti pada saat satu bulan setelah peluncuran, aplikasi Tarjilu Okke telah digunakan masyarakat khususnya pada pelayanan KTP-elektronik. Meskipun begitu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami teknologi aplikasi Tarjilu Okke sehingga jumlah pengguna aplikasi ini belum menyeluruh di semua jenis pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Tarjilu Okke ini.

5. Pengamatan

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Tarjilu Okke ini harus bisa diamati dari segi bagaimana pelayanan ini bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Kemudian dari hasil yang baik berupa produk layanan akta kelahiran akta kematian, serta KTP-elektronik itu dapat meningkatkan partisipasi publik dalam mendukung inovasi pelayanan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati telah melakukan berbagai usaha agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi yang diciptakan oleh pemerintah ini sehingga pengguna aplikasi meningkat. Meski upaya telah dilakukan pemerintah untuk memudahkan masyarakatnya dalam melakukan pengamatan ataupun mendapat informasi terkait dengan inovasi, salah satunya dengan proses sosialisasi, hal tersebut tidak serta merta menjamin adanya program yang terjadi. Hal tersebut terbukti dari 2 bulan setelah *launching* data masyarakat yang sudah masuk dan memakai aplikasi Tarjilu Okke ialah dari KTP-elektronik terdapat 250 orang, akta kelahiran 25 orang dan akta kematian hanya 5 orang. Dari indikator ini dapat dikatakan belum tercapai karena usia aplikasi yang masih tergolong sangat baru, sehingga partisipasi masyarakat untuk melakukan penilaian dan pengamatan masih belum maksimal dari proses sosialisasi.

Kelebihan dan Kekurangan Sistem Aplikasi Online Dalam Pelayanan Pendaftaran Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati

Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan *Online* di Kabupaten Pati yaitu aplikasi Tarjilu Okke yang dimaksud memiliki beberapa dampak yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat maupun pihak lain yang terkait. Inovasi dalam sistem administrasi kependudukan tersebut merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pati untuk memudahkan masyarakat dan juga instansi Pemerintah Kabupaten Pati sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa kelebihan dari penerapan aplikasi Tarjilu Okke yang dapat dirasakan oleh masyarakat di Kabupaten Pati adalah pertama, penerapan sistem aplikasi Tarjilu Okke memudahkan masyarakat di Kabupaten Pati yang akan mengurus data administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi direpotkan datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Kedua, Menghemat biaya, penghematan biaya disini berarti masyarakat tidak memerlukan uang untuk menempuh jarak pergi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan. Ketiga, Menghemat waktu, dalam artian ketika mengurus dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan masyarakat dapat menghemat waktu dalam pengurusan pendaftaran administrasi kependudukan yang diperlukan. Masyarakat dapat mengakses aplikasi online tersebut dimanapun dan kapanpun berada. Teknologi dapat dimanfaatkan untuk menghemat waktu dalam proses pendaftaran pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Pati dengan menggunakan aplikasi Tarjilu Okke.

Sedangkan kekurangan yang terjadi dalam proses penerapan aplikasi tarjilu Okke ialah berupa Pertama, masyarakat banyak yang belum memahami pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* tersebut. Hal ini dapat terjadi kemungkinan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Pati. Kedua, banyak masyarakat di Kabupaten Pati yang masih meragukan mengenai pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* tersebut dalam hal keabsahan data yang diinput. Ketiga ialah, masih banyak masyarakat yang tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa gadget ataupun komputer.

Penutup

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pelayanan publik memiliki peranan penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pun akan meningkat pula. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki sifat terbuka terhadap perkembangan zaman, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang terus mengalami peningkatan sesuai pada zamannya.

Pemerintah Kabupaten Pati melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pemanfaatan tersebut diwujudkan

dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Pati yang dapat dilakukan secara *online*. Disdukcapil Kabupaten Pati menciptakan aplikasi dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang disebut dengan Tarjilu Okke (*Daftar Siji Enthuk Telu*). Tarjilu Okke dapat dimanfaatkan dalam tiga kepengurusan administrasi kependudukan seperti E-KTP, akta kelahiran, dan akta kematian.

Tarjilu Okke sebagai wujud inovasi pelayanan publik tentu mampu memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Adanya Tarjilu Okke masyarakat Kabupaten Pati akan mendapatkan kemudahan karena mereka tidak perlu mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kabupaten Pati. Di samping itu, dengan adanya Tarjilu Okke dapat menghemat waktu dan biaya karena masyarakat Kabupaten Pati tidak perlu datang dan mengantre di kantor Disdukcapil Kabupaten Pati.

Namun di sisi lain, tidak sedikit masyarakat Kabupaten Pati yang tidak bisa memanfaatkan teknologi berupa *gadget* ataupun komputer sehingga mereka belum memahami bagaimana memanfaatkan Tarjilu Okke dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, masyarakat Kabupaten Pati masih meragukan mengenai kepengurusan administrasi kependudukan secara *online* tersebut dalam hal keabsahan data yang diinput.

Terdapat beberapa saran dari penelitian yang telah penulis lakukan terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati ini, yaitu mengingat masyarakat banyak yang belum memahami kepengurusan administrasi kependudukan secara *online* tersebut, dan juga masih tergolong baru, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati diharapkan dapat melakukan sosialisasi yang lebih meluas kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui radio-radio lokal maupun melalui event-event yang dilaksanakan di Pati. Lalu, Disdukcapil Kabupaten Pati sebaiknya memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa keabsahan datanya terjamin, sehingga masyarakat tidak perlu ragu dalam mengurus administrasi kependudukan secara *online*. Selain itu yang terakhir, Disdukcapil Kabupaten Pati harus melakukan pelatihan, sehingga masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan Tarjilu Okke. Pelatihan tersebut dapat dilakukan secara perwakilan melalui perangkat desa. Perangkat desa sekabupaten Pati diundang untuk mengikuti serangkaian acara pelatihan bagaimana cara pemanfaatan Tarjilu Okke.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pengerjaan jurnal penelitian ini, terutama pada Disdukcapil Kabupaten Pati dan masyarakat Kabupaten Pati.

Pendanaan

Penulis tidak menerima bantuan pembiayaan untuk penelitian, kepenulisan (*authorship*), dan publikasi dari pihak manapun.

Daftar Pustaka

Buku

- Basuki, S. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Dwiyanto, Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Sleman : Deepublish.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Katharina, Riris dkk. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Mindarti, Lely Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. Malang : UB Press.
- Muluk, Khairu. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing
- Noor, Irwan. (2013). *Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Universitas Brawijaya Press.
- Pati, Badan Pusat Statistik Kabupaten. (2018). *Kabupaten Pati dalam Angka 2018*. Pati : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati.
- Pati, Koordinator Statistik Kecamatan. (2018). *Kecamatan Pati dalam Angka 2018*. Pati : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati.
- Saggaf, Said dan Haedar Akib. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar : CV Sah Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN
- Statistik, Seksi Neraca Wilayah dan Analisis. (2018). *Statistik Daerah Kabupaten Pati Tahun 2018*. Pati : CV. Yudhapaty.
- Suparman. (2018). *Data Strategis Kabupaten Pati 2018*. Pati : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati.
- Ulum, Chazienul. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press.

Jurnal Website

- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id/download-fullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf. Diakses pada 03 juli 2019

Peraturan Perundangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2004

UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012

Daftar Informan

Dartik– Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Rizal – Warga Kecamatan Margorejo

Rina – Warga Kecamatan Winong

Sukardi – Warga Desa Sukoharjo

Tentang Penulis

Tania Soraya adalah Mahasiswa Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.