

Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nok)

Adi Prabowo

Email: prabowoadi991@gmail.com

Wijayanto S.IP., M.Si., Ph. D.

Dr. Nunik Retno H, S.Sos., M.Si.

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Website: <https://fisip.undip.ac.id/> -E-mail: fisip@undip.ac.id**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi SI D'nok menggunakan teori Karakteristik Inovasi Pelayanan milik Everett Rogers yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability* beserta hambatanya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut Dispendukcapil Kota Semarang inovasi SI D'nok berhasil memenuhi 5 (lima) indikator Karakteristik Inovasi pelayanan publik dari Everett Rogers. Sementara itu, masyarakat menilai bahwa inovasi SI D'nok kurang dapat memenuhi indikator *relative advantage*. Namun, SI Dnok berhasil memenuhi indikator *compatibility*, *complexity*, dan *observability* dengan cukup baik. Beberapa hambatan yang terjadi adalah permasalahan server, permasalahan fitur, sumber daya manusia, dan situasi Pandemi Covid-19. Secara garis besar SI D'nok dapat dikatakan merupakan sebuah inovasi yang layak untuk diadopsi meskipun tetap membutuhkan perbaikan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi SI D'nok, Teori Karakteristik Inovasi, Dispendukcapil, Pandemi Covid-19

Abstract

This study aims to analyze SI D'nok innovation using Everett Rogers' Service Innovation Characteristics theory which has 5 (five) indicators namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability along with their obstacles. The research method used is a qualitative method. The results of the study shows that according to the Semarang Civil Registry Service Office (Dispendukcapil Kota Semarang), SI D'nok's innovation succeeded in fulfilling 5 (five) indicators of the Characteristics of Public Service Innovation from Everett Rogers. Meanwhile, the community considers that SI D'nok's innovation is not sufficient to meet the relative advantage indicators. However, SI Dnok managed to meet the indicators of compatibility, complexity and observability quite well. Some of the obstacles that occurred were server problems, feature problems, human resources, and the Covid-19 Pandemic situation. In

general, SI D'nok can be said to be an innovation worthy of adoption, although it still needs improvement.

Keywords: Public Service Innovation, SI D'nok Innovation, Innovation Characteristics Theory, Dispendukcakil, Covid-19 Pandemic

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya guna mengimbangi bertambahnya beban pelayanan serta kemajuan zaman. Pembinaan pelayanan administrasi kependudukan merupakan sesuatu yang krusial mengingat di dalamnya terkandung nilai hak asasi manusia dan anti diskriminasi (Datumongan & Sudi, 2021). Apalagi produk yang dihasilkan oleh pelayanan administrasi merupakan hal yang sangat vital bagi masyarakat dalam melaksanakan setiap aktivitasnya seperti mendaftar kerja/mendaftar sekolah atau bahkan sekedar untuk pengenal identitas. Pembinaan di bidang administrasi kependudukan memiliki landasan hukum Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang memerintahkan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menjalankan/meningkatkan pelayanan publik dengan baik. Terdapat pula Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Tasyah, et

al., 2021). Berbagai landasan tersebut saling berkaitan dan bermuara pada satu tujuan yaitu meningkatkan pelayanan administrasi.

Lambatnya reaksi pemerintah terhadap Pandemi Covid-19 membuat buruknya pelayanan administrasi kependudukan semakin tersingkap. Data dari Kemenpan RB yang dikutip dari penelitian Atmojo, dkk (2021), tercatat bahwa sejak diberlakukannya metode *Work From Home* (WFH), terdapat 153 pengaduan pelayanan administrasi dari total 348 pengaduan lain seperti perpajakan, kelistrikan, dan lainnya. Data tersebut merepresentasikan seberapa canggung pemerintah Indonesia dalam menghadapi pandemi.

Menyiasati permasalahan tersebut, pemerintah daerah yang berkewajiban untuk menjalankan pelayanan publik dapat memanfaatkan teknologi supaya tetap dengan baik memberi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Taufik & Warsono (2020) transformasi pelayanan publik dari model konvensional menjadi serba digital merupakan sebuah keniscayaan di masa pandemi. Pandemi dapat dikatakan mengakselerasi penggunaan perangkat

digital dalam pelayanan publik. Tidak hanya sebagai strategi, tetapi juga transisi dan adaptasi menuju *new normal*. Kemendagri juga menghimbau pelayanan publik untuk dilaksanakan secara daring dalam masa-masa pandemi melalui Surat Nomor 443.1/2978/Dukcapil per tanggal 16 Maret 2020 tentang keutamaan pelayanan publik daring dalam masa pandemi dan tata cara pelaksanaannya

Inovasi pelayanan berbasis digital juga merepresentasikan kebijakan yang progresif dan menjanjikan. Menurut Yanti (2019) pelayanan publik berbasis digital menjadikan pelayanan tidak terbatas oleh ruang dan waktu, sesuai situasi kondisi Pandemi Covid-19. Tuntutan inovasi pelayanan publik diatur dalam beberapa seperti Undang Undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 386-390 tentang inovasi untuk memacu peningkatan kinerja Pemerintah Daerah.

Kota Semarang merupakan contoh daerah yang memiliki catatan buruk dalam bidang administrasi kependudukan dan bahkan tercatat sebagai 5 (lima) daerah dengan pelayanan administrasi terburuk bersama dengan Kabupaten Temanggung, Wonosobo, Demak, dan Sukoharjo (Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, 2022). Rincian laporan aduan tersebut yaitu

pada tahun 2019 terdapat sekitar 126 laporan aduan, pada tahun 2020 (April) – 2021 (November) 504 laporan aduan, dan di akhir tahun 2022 terdapat 624 laporan aduan. (Anthony, 2022). Bahkan pada tahun 2021, jumlah laporan aduan sempat menyentuh sekitar 100 laporan aduan setiap bulannya (Prakoso, 2022). Mayoritas laporan aduan berisi mengenai maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, dan penyimpangan prosedur. Data tersebut mengafirmasi bahwa dibutuhkan pendekatan baru untuk menyelenggarakan pelayanan publik di masa yang ‘tidak pasti’ seperti pandemi ini.

Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berusaha untuk menjawab permasalahan tersebut melalui inovasi aplikasi SI D’nok. SI D’nok merupakan sebuah aplikasi/inovasi yang diluncurkan oleh Dispendukcapil untuk menyiasati berbagai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi darurat Pandemi Covid-19. SI D’nok merupakan akronim dari Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan. Landasan hukum SI D’nok adalah Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Maka dari itu, pelayanan secara daring

diharapkan mampu menjadi jalan tengah antara pelayanan publik yang tetap dapat diselenggarakan dengan baik, tetapi juga tetap memperhatikan protokol kesehatan penyebaran Covid-19.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, maka peneliti ingin melaksanakan penelitian secara lebih mendalam mengenai inovasi pelayanan publik khususnya layanan administrasi di Kota Semarang dengan judul yaitu ***“Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D’nok)”***

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

SI D’nok akan dianalisis menggunakan teori *Characteristics of Innovations* dari Everett Rogers (Rogers, 1983).

2.1 Relative Advantage

Relative advantage memiliki sub-indikator yang digunakan untuk menganalisis SI D’nok secara lebih rinci. Dimulai dari nilai kebaruan, Dispendukcapil menyatakan bahwa SI D’nok dapat dipastikan memenuhi nilai kebaruan karena sebelumnya belum pernah terdapat inovasi serupa untuk kepentingan pelayanan administrasi kependudukan. Dari sisi teknis, SI D’nok pun memiliki *software* yang *‘fresh’* dan belum pernah digunakan sebelumnya. Sub-indikator

selanjutnya ialah nilai tambah. Bagi Dispendukcapil, adanya SI D’nok jelas menguntungkan pegawainya, baik pegawai di *front-office/back-office*. Bagi pegawai *front-office* adanya SI D’nok membuat sistem antrean menjadi lebih sistematis sehingga jumlah pemohon tidak menumpuk. Sementara bagi pegawai di *back-office*, SI D’nok berguna dalam beberapa hal, misal validasi dokumen yang dapat dilakukan hanya dengan melakukan *tracking* dengan memasukan kode khusus ke dalam sistem.

Efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu merupakan sub-indikator yang krusial untuk menilai inovasi SI D’nok. Ketiganya diklaim oleh Dispendukcapil Kota Semarang telah tersedia di SI D’nok. Efisiensi biaya justru merupakan salah satu pertimbangan utama ketika merancang SI D’nok. Aspek efisiensi tenaga membuat tenaga pegawai lebih efisien, sementara aspek efektivitas waktu membuat waktu bekerja pegawai menjadi efektif pula.

Terakhir, Dispendukcapil berpendapat bahwa SI D’nok mengandung *social system* karena sedari awal Dispendukcapil telah membaca bahwa masyarakat Kota Semarang sudah siap untuk diajak bergeser menuju pelayanan berbasis digital. Terakhir yaitu *status motivation*, Dispendukcapil memberi *statement* yang

tegas bahwa tujuan utama inovasi SI D'nok adalah untuk kepentingan masyarakat, bukan untuk kepentingan memberi makan ego atau 'prestise' semata.

Bagi masyarakat, nilai kebaruan tentunya adalah kehadiran inovasi itu sendiri karena sebelumnya masyarakat tidak pernah merasakan 'kemewahan' serupa, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Beralih ke nilai tambah, masyarakat merasakan antrean yang lebih tertata dan kemudahan mengakses informasi persyaratan pengajuan permohonan. Selain itu, pemohon dapat mendapatkan nomor antrean terlebih dahulu. Dengan SI D'nok, pemohon memiliki 'privilege' yaitu dapat memantau progres pengajuan layanannya secara berkala. Bukan sekedar label *privilege*, fitur tersebut membantu pada masa pandemi dimana mobilitas masyarakat dibatasi.

Meskipun begitu, terdapat pihak yang berpendapat bahwa fitur pemantauan *progress* 'tidak lagi' menjadi sebuah nilai tambah. Sebab sebagian masyarakat merasa bahwa fitur tersebut hanya berfungsi di awal kehadiran saja. Seiring berjalannya waktu, fitur tersebut seringkali tidak berfungsi lagi. Pada akhirnya pemohon tetap harus menghubungi instansi terkait atau bahkan mendatangi kantor dari pada instansi terkait.

Sangat disayangkan bahwa SI D'nok melewati fitur pengaduan yang sebenarnya merupakan nilai tambah yang sangat besar. Tidak adanya fitur tersebut membuat masyarakat kebingungan untuk menyampaikan keluhannya/pertanyaan terkait mekanisme SI D'nok. Pada akhirnya masyarakat harus menyampaikan 'unek-unek'-nya dengan cara-cara seperti: tidak menyampaikan aduan/kritiknya, mendatangi instansi terkait, berkomentar di akun sosial media instansi terkait, berkomentar di Play Store, dan juga melakukan *Direct Message* (DM) ke akun sosial media instansi terkait.

Fitur pengaduan sangatlah penting karena dapat menjadi cara/bentuk komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat, atau sebaliknya. Tidak adanya fitur pengaduan ibarat pemerintah sedang menerapkan 'komunikasi satu arah'. Apabila terdapat fitur pengaduan maka inovasi SI D'nok akan menjadi sebuah inovasi yang memiliki kesan 'inklusif'.

Beralih menuju sub-indikator yang juga cukup krusial, masyarakat memiliki pendapat yang beragam terhadap aspek efektivitas waktu dan efisiensi biaya serta tenaga. Pertama, masyarakat menilai bahwa SI D'nok "sama sekali tidak memiliki" ketiga aspek tersebut karena seluruh aspek tersebut hanya tercapai pada awal kemunculan

(formalitas). Pendapat kedua, bahwa SI D'nok “kurang memiliki” aspek-aspek tersebut karena SI D'nok seringkali hanya memenuhi aspek efisiensi biaya dan tenaga. Pendapat terakhir, bahwa SI D'nok “sepenuhnya memiliki” ketiga aspek tersebut. Aspek yang paling terpenuhi adalah efisiensi biaya dan tenaga. Sementara aspek efektivitas waktu seringkali tidak tercapai. Terakhir, masyarakat juga setuju bahwa SI D'nok memenuhi aspek *social system* karena SI D'nok merupakan inovasi yang cocok untuk masa depan, meskipun butuh waktu agar seluruh masyarakat memahami SI D'nok.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa menurut Dispendukcapil SI D'nok memenuhi indikator *relative advantage* dengan baik karena dapat memenuhi nilai kebaruan, nilai tambah, *social system*, efisiensi biaya dan tenaga, dan efektivitas waktu. Sementara itu, menurut masyarakat, SI D'nok memenuhi nilai kebaruan, efisiensi biaya, efisiensi tenaga, dan *social system*. Sedangkan sub-indikator yang cukup kurang baik adalah nilai tambah dan efektivitas waktu.

2.2 Compatibility

Compatibility adalah indikator yang cenderung berorientasi kepada masyarakat dan nilai-nilai yang ada di dalamnya. Hal

utama yaitu kesesuaian SI D'nok dengan keadaan sosial dan budaya masyarakat di Kota Semarang. Dispendukcapil mengobservasi masyarakat Kota Semarang lalu kemudian mendapatkan hasil bahwa masyarakat Kota Semarang dapat dikategorikan ke dalam masyarakat yang melek teknologi. Meskipun begitu, Dispendukcapil Kota Semarang juga memahami bahwa tidak seluruh masyarakat memahami cara mengoperasikan teknologi. Maka dari itu, terdapat pelbagai pendekatan untuk mencari titik tengah tersebut. Pendekatan pertama adalah membuat *interface* yang sederhana sehingga dapat memudahkan pengguna dari berbagai kelas sosial. Kedua, pendampingan dengan tujuan melakukan ‘pemakluman’ oleh pegawai *front/back office* hingga petugas keamanan. Ketiga, sosialisasi melalui sosial media sebagai jurus utama melalui Youtube *channel ONLINE DUKCAPIL KOTA SEMARANG* dan Instagram @disdukcapilkotasemarang.

Sub-indikator kedua yaitu kesesuaian antara inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang. Dispendukcapil berpendapat bahwa SI D'nok sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dapat diakses secara digital layaknya *m-banking/market place online*. Lebih jauh lagi,

masyarakat ingin pelayanan yang cepat, transparan, dan dapat diakses secara *online*.

Dispendukcapil menyatakan bahwa pendekatan pelayanan seperti itu bahkan sesuai dengan kebutuhan pada masa pandemi. Sebab pada masa pandemi tentu waktu yang dimiliki pekerja maupun pemberi layanan sama-sama terbatas. Fitur pemantauan *progress* juga sangat sesuai dengan masa pandemi yang mana segala sesuatu dibatasi, seperti mobilitas. Dispendukcapil juga menyatakan bahwa SI D'nok merupakan bukti kehadiran pemerintah yang dilatar belakangi oleh pemenuhan dan penyesuaian kebutuhan masyarakat Kota Semarang akan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan logika seperti itu, maka seharusnya masyarakat merasakan hal yang sama.

Masyarakat Kota Semarang sepakat bahwa SI D'nok telah sesuai dengan gaya hidup masyarakat Kota Semarang karena mampu mengubah wajah pelayanan administrasi kependudukan menjadi kekinian dan bahkan seirama dengan perkembangan zaman. Meskipun begitu, masyarakat merasa bahwa SI D'nok belum disosialisasikan dengan baik. Akibatnya banyak masyarakat yang belum menggunakan SI D'nok/bahkan sama sekali belum pernah mendengar SI D'nok.

Masyarakat pun merasa bahwa SI D'nok juga memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat di Kota Semarang akan pelayanan yang cepat dan hemat. Kecepatan dalam pelayanan dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu atau izin untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, seperti misal para pekerja kantoran. Kemudahan untuk dapat diakses dari manapun juga berkaitan dengan kebutuhan akan pelayanan yang hemat.

Dengan hadirnya SI D'nok, masyarakat mulai memupuk optimisme akan pelayanan yang transparan. Masyarakat yang optimis/sangat optimis memiliki alasan bahwa adanya SI D'nok mempersempit ruang terjadinya kecurangan sebab kecilnya ruang bertemu antara oknum dan pemohon. Namun, masyarakat yang pesimis berpendapat bahwa inovasi harus dibarengi dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang tinggi supaya dapat membuat perubahan berarti.

Masyarakat setuju bahwa SI D'nok merepresentasikan kehadiran pemerintah. Sebab, SI D'nok merupakan jawaban dari tidak efektif dan efisiennya pelayanan dengan cara konvensional, khususnya saat pandemi. Selain itu, ketepatan SI D'nok dalam menyesuaikan diri dengan sosial

budaya serta kebutuhan tidak mungkin dihasilkan secara asal-asalan tanpa mengobservasi/mendengarkan aspirasi masyarakat. Bertambahnya SI D'nok sebagai opsi pelayanan juga merupakan bukti kehadiran pemerintah.

Masyarakat ingin SI D'nok bukan hanya merepresentasikan kehadiran pemerintah, tetapi juga mampu menjadi salah satu bentuk/wadah komunikasi yang dihadirkan pemerintah. Namun karena tidak memiliki fitur pengaduan, maka sangat disayangkan bahwa SI D'nok belum/tidak mampu menjadi bentuk/wadah komunikasi. Bukti lain, tidak ada/buruknya komunikasi adalah sosialisasi yang kurang komprehensif. Sosialisasi yang 'ala kadarnya' membuat adopsi SI D'nok rendah.

Dari yang telah dijabarkan, bagi Dispendukcapil SI D'nok berhasil memenuhi sub-indikator nilai kesesuaian dengan sosial dan budaya dan juga serta nilai kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, termasuk di masa pandemi. Di lain sisi, masyarakat menilai bahwa SI D'nok berhasil memenuhi sub-indikator kesesuaian dengan sosial dan budaya, kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan, kebutuhan pada masa Pandemi Covid-19. Namun, sayangnya SI D'nok hanya mampu merepresentasikan kehadiran pemerintah,

tetapi belum mampu menjadi wadah untuk berkomunikasi.

2.3 Complexity

Pada intinya, indikator *complexity* menyoroti bahwa sebuah inovasi sah-sah saja apabila kompleks secara teori/teknis, asalkan simpel ketika digunakan. Maka dari itu terdapat prinsip yang harus dimiliki oleh inovasi SI D'nok yaitu 'kompleksitas-kesederhanaan'. Membahas ke-kompleks-an SI D'nok menggunakan parameter sederhana yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Dispendukcapil menyatakan bahwa SI D'nok masuk ke dalam level 'sedang'. Argumentasinya adalah SI D'nok dapat dikatakan mudah karena pemohon hanya perlu mengajukan layanan, *entry* data, kurasi, verifikasi ulang, dan layanan selesai. Akan tetapi, dapat juga dikatakan sulit dari sisi persyaratan dokumen permohonan yang terkadang terlampaui banyak.

Dispendukcapil mengatakan bahwa sejauh ini tidak terdapat keluhan yang benar-benar nyata mengenai kompleksitas tersebut. Pegawai *front-office* maupun *back office* tidak begitu kesulitan untuk menggunakan SI D'nok sehingga menyebabkan pelayanan terganggu. Akan tetapi, memang terdapat pegawai senior yang kesulitan karena kurang 'akrab' terhadap penggunaan teknologi. Akibatnya pegawai senior tersebut

membutuhkan waktu serta transisi yang lebih lama untuk dapat fasih menggunakan SI D'nok. Maka dari itu, langkah yang diambil oleh Dispendukcapil adalah menjadikan pegawai muda sebagai “pengajar” bagi pegawai senior dalam menguasai pengoperasian SI D'nok.

Strategi Dispendukcapil dalam merancang SI D'nok supaya ‘ramah’ ketika digunakan adalah merancang sistem (*software*) secara kompleks, tetapi sederhana secara penggunaan (*hardware*). *Software* sengaja dibuat kompleks supaya tidak mudah *error/down server* atau untuk mengantisipasi *hacking*. Dari sisi *hardware*, SI D'nok dirancang untuk dapat diakses melalui laptop/ *personal computer* dan *handphone* dengan *software* Android. Sementara bagi pengguna Iphone (*software* IOS), maka disarankan untuk mengakses melalui *website* karena hingga saat ini Dispendukcapil belum menemukan cara untuk menaruh aplikasinya di APP Store.

Masyarakat yang pernah/sering atau bahkan yang sekedar pernah melihat SI D'nok sepakat bahwa secara garis SI D'nok sama sekali tidak kompleks saat digunakan. Meskipun demikian, masih terdapat juga kalangan masyarakat yang menganggap bahwa SI D'nok merupakan sesuatu yang kompleks dibandingkan dengan pelayanan

konvensional. Masyarakat juga sepakat bahwa kompleksitas SI D'nok ada pada level ‘sedang’ yang mana artinya tidak terlalu mudah, tetapi juga tidak menyusahkan. Kesulitan dalam SI D'nok merujuk pada panjangnya tahapan pengajuan layanan dan banyaknya dokumen yang harus diinput. Namun, hal tersebut tidak sepenuhnya akurat karena sejatinya sebagian masyarakat pun juga tidak merasa kesulitan akan hal tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi SI D'nok memenuhi indikator *complexity* dengan baik. Dispendukcapil Kota Semarang dan masyarakat sepakat bahwa inovasi SI D'nok memang tidak sampai tahap menyulitkan pihak tertentu. Kedua belah pihak juga berpendapat bahwa SI D'nok memenuhi prinsip ‘kompleksitas-kesederhanaan’.

2.4 Trialability

Trialability merupakan satu indikator untuk melihat apakah sebuah inovasi telah melewati masa uji coba atau belum. Digagas pada 2019 dan debut secara resmi pada bulan 27 Maret 2020, jangka waktu yang tersedia untuk melakukan uji coba dapat terbilang sangat singkat. Meskipun begitu, SI D'nok telah melewati fase uji coba, tidak hanya di awal kemunculannya, tetapi juga ketika *updating software* baik minor maupun mayor. Selain untuk melihat kelemahan

software, uji coba juga berguna untuk mengenalkan SI D'nok kepada pegawai terlebih dahulu.

Pihak pertama yang terlibat adalah pegawai di Dispendukcapil bidang Pengelola Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai perancang dan pengelola inovasi. Pihak kedua yang terlibat adalah seluruh pegawai Dispendukcapil Kota Semarang sebagai pihak internal. Pihak terakhir yaitu pegawai kecamatan/kelurahan dari seluruh Kota Semarang sebagai *stakeholder*. Pihak terakhir sengaja dilibatkan dengan alasan pihak tersebut seringkali bersinggungan dengan SI D'nok.

Hasil uji coba inovasi SI D'nok adalah masih terdapatnya beberapa kekurangan minor yang harus diperbaiki. Namun, karena dianggap tidak terlalu berpengaruh secara langsung terhadap sistem pemakaian dan sedang berpacu dengan situasi kondisi pandemi, maka inovasi SI D'nok tetap diimplementasikan sembari dilakukan perbaikan. Pihak Dispendukcapil Kota Semarang khususnya Bidang PIAK menyatakan bahwa ketika sebuah inovasi lahir, maka hal yang paling penting adalah sesegera mungkin diimplementasikan. Dengan begitu, kekurangan dan kelebihan sebuah inovasi justru akan lebih cepat nampak dengan berlandaskan

masukan/kritikan dari operator, pegawai *front office/back office*, dan masyarakat. Menurut Dispendukcapil, menunggu SI D'nok untuk menjadi sempurna lalu baru diimplementasikan hanya buang-buang waktu. Terlebih lagi ketika situasi kondisi yang terjadi '*extraordinary*'.

Setelah uji coba, SI D'nok kemudian disosialisasikan. Mengingat sedang berada pada situasi/kondisi pandemi, maka langkah terbijak untuk memperkenalkan SI D'nok adalah menggunakan media sosial. Cara lainnya adalah dengan cara konvensional seperti mengundang seluruh pihak yang berkaitan ke suatu tempat untuk diberi sosialisasi. Selanjutnya Dispendukcapil juga akan melakukan pendampingan dan *monitoring* langsung ke masyarakat serta *stakeholder* secara rutin hingga semua pihak dianggap telah lancar dalam menggunakan SI D'nok.

Dispendukcapil Kota Semarang memastikan bahwa seluruh pegawai *back office/front office* dapat dengan baik menggunakan SI D'nok. Masyarakat pun juga mengaku mendapat pendampingan ketika kesulitan menggunakan SI D'nok. Maka dapat disimpulkan bahwa inovasi SI D'nok mengandung indikator *trialability* dengan baik.

2.5 Observability

Indikator terakhir adalah observability yang berarti bahwa inovasi SI D'nok harus mengandung prinsip mudah diamati. Dpendukcapil menyatakan bahwa SI D'nok merupakan inovasi yang mudah untuk diobservasi. Alasan pertama adalah karena pengelola terbuka terhadap pihak yang ingin melakukan observasi. Alasan kedua adalah teknis yang cukup sederhana untuk diobservasi. Dari sisi *software*, SI D'nok dapat diobservasi dengan cara membuka aplikasi/*website* lalu mencoba menggunakan layanan (pengalaman empiris). Dari sisi *hardware*, pengamat dapat menjajal SI D'nok dengan berbagai perangkat sehingga dapat menarik kesimpulan perangkat apa saja yang *compatible* untuk mengakses SI D'nok. Hingga tahun 2022, kurang lebih 2 (dua) - 3 (tiga) tahun setelah diluncurkan, belum terdapat pihak yang secara resmi melakukan observasi terhadap SI D'nok. Baik dari pihak seperti akademisi maupun pihak seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sama sekali belum pernah melakukan observasi.

Maka dari itu, Dpendukcapil melaksanakan observasi secara mandiri. Cara pertama adalah mengamati sosial media Dpendukcapil Kota Semarang, Wali Kota Semarang, atau akun yang berhubungan

dengan Pemerintah Kota Semarang. Cara lainnya adalah dengan memantau dan menindak lanjuti aduan dari *whistleblowing system* secara berkala. SI D'nok terintegrasi dengan beberapa sistem *whistleblowing* seperti WhatsApp dan "LAPOR PAK WALI/LAPOR HENDI".

Observasi tersebut menghasilkan berbagai temuan seperti data kependudukan ganda di SI D'nok yang disebabkan data kependudukan yang tidak terintegrasi antar hirarki birokrasi pemerintahan. Temuan lainnya adalah *error* yang disebabkan server kurang memadai. Temuan terakhir spesifikasi aplikasi yang seringkali mendadak tidak *compatible* dengan kebijakan dari Playstore. Hal itu ternyata disebabkan oleh setiap aplikasi yang mengalami *update software*, maka pengelolanya harus mengajukan permohonan ulang seperti saat mereka pertama kali mendaftarkan aplikasi.

Pemecahan masalah untuk temuan pertama adalah SI D'nok dialihkan dari SIAK Terdistribusi menuju SIAK Terpusat. Seperti yang telah tercerminkan dari namanya, SIAK Terpusat memiliki *database* kependudukan yang terintegrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Solusi tersebut sekaligus menyelesaikan permasalahan dari temuan kedua karena dialihkannya SI D'nok

menuju SIAK Terpusat juga akan memperkuat server internal dari SI D'nok. Pasalnya SIAK Terpusat menggunakan *private network* dari Diskominfo Kota Semarang yang memang dikhususkan untuk menghubungkan berbagai *database* dari seluruh instansi di lingkup internal pemerintahan, khususnya di Kota Semarang atau Jawa Tengah. Sedangkan temuan untuk solusi ketiga adalah dengan memenuhi persyaratan Play Store yang seringkali berubah-ubah.

Setelah dirasa berhasil menyelenggarakan pelayanan pada masa pandemi Covid-19, dengan prinsip “perlahan-lahan”, Dispendukcapil berharap bahwa SI D'nok dapat menjadi opsi utama bagi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam perjalanannya, Generasi Z akan menjadi agen transisi yang diharapkan mampu memberi *influence* kepada generasi di atasnya. Tanpa bermaksud menegasikan generasi tua, tetapi Dispendukcapil merasa bahwa Generasi Z lebih relevan dengan SI D'nok karena tumbuh bersamaan dengan teknologi.

Berbagai uraian di atas pada akhirnya bermuara kepada satu pertanyaan terakhir apakah inovasi SI D'nok tergolong ke dalam inovasi yang sukses atau gagal. Dispendukcapil cukup percaya diri

menyatakan bahwa inovasi tersebut dapat dikatakan “sukses”. Kesuksesan SI D'nok dapat dilihat dari 2 (dua) sisi yaitu yang pertama adalah sejak awal kemunculannya, SI D'nok telah diunduh/digunakan lebih dari 100.000 pengguna (data Dispendukcapil). Sebagai catatan, terdapat perbedaan antara pengunduh SI D'nok antara Dispendukcapil dan catatan di Play Store yang disebabkan setiap kali mengalami update software, angka pengunduh juga ikut ter-*restart*.

Dari perspektif yang berbeda, klaim dan data dari Dispendukcapil justru menunjukkan bahwa adopsi SI D'nok dapat dikatakan rendah/sangat rendah. Hal tersebut mengingat penduduk Kota Semarang mencapai angka kurang lebih sekitar 1,6 juta-1,7 juta, maka angka 100.000 pengunduh SI D'nok kecil/rendah. Dengan menggunakan analogi lain, maka pengunduh dan pengguna SI D'nok hanya sebatas penduduk Kecamatan Gunungpati yang kurang lebih memiliki penduduk sekitar 98.000-100.000 jiwa. Padahal sebaik apapun inovasi SI D'nok tetapi dengan tingkat adopsi yang rendah, maka tujuan awal dari inovasi tersebut akan sulit terpenuhi.

Menurut Dispendukcapil, SI D'nok mengandung indikator *complexity* dengan baik mengingat keterbukaan pengelola, mudahnya objek untuk diobservasi, hasil

observasi, serta tindak lanjut dari hasil observasi. Kekurangan SI D'nok adalah adanya observasi secara formal dan permasalahan sosialisasi.

2.6 Penghambat Internal

Menurut Dispendukcapil hambatan pertama adalah seputar permasalahan server. Penyebabnya adalah *layout* gedung Dispendukcapil yang sedari awal cukup baik untuk mengalirkan sinyal/server dengan baik sehingga SI D'nok sering mengalami *latency*. Selain itu, penempatan *router* serta jalur kabel kurang tertata dengan baik. Hambatan internal kedua menurut adalah banyaknya pegawai yang cukup 'konservatif' dan kurang akrab dalam urusan inovasi yang berhubungan dengan teknologi (SDM).

Hambatan internal pertama menurut masyarakat adalah permasalahan implementasi fitur. Masyarakat 'gatal' karena masih sering diminta untuk melampirkan *hardfile* sekalipun ketika menggunakan SI D'nok. Penghambat internal kedua adalah sosialisasi yang masih menggunakan cara-cara yang 'biasa' saja, normatif, atau bahkan terkesan hanya formalitas.

2.7 Penghambat Eksternal

Menurut Dispendukcapil, penghambat eksternal pertama adalah Sumber Daya Manusia (SDM)/masyarakat.

Oleh karena SI D'nok dapat dikatakan model pelayanan baru, maka sangat wajar apabila masyarakat membutuhkan waktu untuk memahami SI D'nok. Faktor penghambat eksternal kedua menurut ialah situasi dan kondisi Pandemi Covid-19. Hal tersebut membatasi ruang gerak mensosialisasikan SI D'nok.

Bagi masyarakat, satu satunya hambatan eksternal adalah Sumber Daya Manusia (SDM)/masyarakat. Sekalipun terdapat toleransi hingga paksaan, apabila masyarakat enggan untuk beralih menuju SI D'nok, maka dalam waktu yang lama pelayanan akan tetap berkuat pelayanan konvensional.

3. PENUTUP **Kesimpulan**

Pada akhirnya, SI D'nok telah berhasil melewati serangkaian fase seperti pemetaan permasalahan dan ide, pembahasan, proses inovasi, dan berbagai hal lain hingga layak untuk diimplementasikan. Inovasi SI D'nok juga dapat menempatkan dirinya sebagai opsi bagi masyarakat dalam hal pelayanan administrasi pada masa-masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hal tersebut, berarti inovasi SI D'nok mampu memenuhi tujuan paling utamanya yaitu mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dalam masa Pandemi Covid-19.

Dalam teori Karakteristik Inovasi dari Everett Rogers, indikator yang paling baik dipenuhi oleh SI D'nok adalah *compatibility*. Sementara itu, indikator yang kurang dapat dipenuhi SI D'nok *relative advantage*. Indikator lain seperti *complexity*, *trialability*, dan *observability* dapat dipenuhi dengan baik oleh SI D'nok. Apabila dipetakan secara lebih spesifik, Dispendukcapil Kota Semarang merasa bahwa inovasi SI D'nok memenuhi semua indikator dengan baik, sedangkan bagi masyarakat SI D'nok memenuhi semua indikator dengan cukup baik, kecuali *relative advantage*.

SI D'nok memiliki beberapa hambatan baik dari internal maupun eksternal. Beberapa hambatan telah dapat diselesaikan dengan seksama. Pada akhirnya, SI D'nok tentu masih membutuhkan banyak perbaikan dan peningkatan supaya dapat lebih jauh berkontribusi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Saran

- 1) Bagi Dispendukcapil Kota Semarang dapat meningkatkan rasa kompetitif untuk memantik inovasi pelayanan administrasi yang baru dan lebih baik.
- 2) Bagi Dispendukcapil Kota Semarang, alangkah lebih baik apabila dapat

membuat inovasi lain/melakukan *upgrade* terhadap SI D'nok sehingga memiliki fitur yang lebih lengkap.

- 3) Bagi Dispendukcapil, diharapkan mampu memfasilitasi pengguna IOS/Iphone/Apple sebab hingga saat ini aplikasi SI D'nok belum tersedia di perangkat tersebut (APP Store).
- 4) Bagi Dispendukcapil Kota Semarang (beserta turunannya), alangkah lebih memperhatikan konsistensi implementasi SI D'nok di beberapa wilayah.
- 5) Bagi Dispendukcapil Kota Semarang, disarankan dapat mengirimkan undangan resmi kepada observer yang prominen.
- 6) Bagi Dispendukcapil Kota Semarang, SI D'nok harus disosialisasikan dengan cara yang kekinian seperti dapat dipromosikan menggunakan Tiktok atau melalui *influencer* asal

4. Daftar Pustaka

- Anthony, R. (2022, Januari 2). *126 Laporan Keluhan Pelayanan Publik di Jateng*. Retrieved from Tagar.id: <https://www.tagar.id/126-laporan-keluhan-pelayanan-publik-di-jateng>
- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2021). ANALISIS STUDI KOMPARASI PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(02), 109-122.
- Datumongan, B., & Sudi, M. (2021). Implementasi Strategi Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kabupaten Mamasa. Mitzal (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya). *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 5(1), 54-70.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. (2022, Januari 2). *76 Aduan ke Ombudsman Jateng Keluhkan Birokrasi dan Pelayanan*. Retrieved from Ombudsman.go.id: <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--76-aduan-ke-ombudsman-jateng-keluhkan-birokrasi-dan-pelayanan>
- Prakoso, W. (2022, Januari 2). *241 Aduan Masuk Ke Ombudsman Jateng Selama 2021, Terbanyak Soal BPJS & THR*. Retrieved from Solopos.com: <https://www.solopos.com/241-aduan-masuk-ke-ombudsman-jateng-selama-2021-terbanyak-soal-bpjs-thr-1127958>
- Rogers, E. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224., 212-224.
- Taufik, & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *DIALOGUE : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 2 (1)*, 1-18.
- Yanti, F. (2019). PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0.