

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SEPENUH HATI MELAYANI MASYARAKAT SECARA ONLINE DI
KABUPATEN KUDUS (PAKSEMMOK) TAHUN 2023**

Ryanissa Anggun Triana*), Nunik Retno Herawati), Neny Marlina**)**

Email : ryanissa23@gmail.com

**Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro, Jawa Tengah**

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Disdukcapil Kabupaten Kudus meluncurkan pembaharuan pelayanan online dengan nama Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan dan menganalisis penerapan inovasi PAKSEMMOK beserta kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Kudus dalam menerapkan inovasi online. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers dan merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian.

Hasil penelitian penerapan inovasi PAKSEMMOK berdasarkan teori Rogers berisi 5 indikator yang dijadikan analisis pembahasan yaitu : (1) keunggulan relatif, (2) kesesuaian, (3) kerumitan, (4) kemungkinan untuk dicoba, dan (5) kemudahan Penerapan inovasi PAKSEMMOK telah sesuai dengan 4 indikator analisis karena bersifat baru dan menyempurnakan dari inovasi yang pernah ada (keunggulan relatif), kesesuaian dengan kondisi di masa sekarang, mudah untuk dipahami dan dicoba karena telah lulus uji kelayakan (kemungkinan untuk dicoba), dan kemudahan karena terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, PAKSEMMOK belum sesuai dengan indikator kerumitan karena masih terdapat fitur pada *website* yang belum lengkap dan *terupdate*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan inovasi PAKSEMMOK sudah dapat dikatakan baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala yang menyebabkan inovasi kurang berjalan optimal. Faktor utama terjadinya kendala yaitu permasalahan jaringan server yang sering terganggu. Pemerintah hendaknya dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan melakukan perbaikan sistem setiap hari guna menjaga kestabilan jaringan pada inovasi PAKSEMMOK.

Kata Kunci : penerapan, inovasi, pelayanan publik

ABSTRACT

Kudus Regency Population and Civil Registry Office has launched an online service update called the Full-Hearted Population Administration Service Serving the Community Online in Kudus Regency (PAKSEMMOK) to improve the quality of public services. The purpose of this study is to explain and analyze the implementation of the PAKSEMMOK innovation along with the obstacles faced by the Kudus Regency Population and Civil Registry Office in implementing online innovation. This study uses Rogers' innovation theory and is a type of descriptive qualitative research. The data collection process in this study was through interviews, observations, and research documentation.

The results of the study on the implementation of the PAKSEMMOK innovation based on Rogers' theory contain 5 indicators that are used as discussion analysis, namely: (1) relative advantage, (2) suitability, (3) complexity, (4) possibility to try, and (5) ease of implementation of the PAKSEMMOK innovation has been in accordance with the 4 analysis indicators because it is new and improves on existing innovations (relative advantage), suitability to current conditions, easy to understand and try because it has passed the feasibility test (possibility to try), and ease because it has been proven to provide convenience for the community in managing population documents. Based on the research results, PAKSEMMOK does not meet the complexity indicator because there are still features on the website that are not complete and updated.

This study concludes that the implementation of the PAKSEMMOK innovation can be said to be good. However, in its implementation, there are still obstacles that cause the innovation to not run optimally. The main factor causing the obstacles is the problem of the server network which is often disrupted. The government should be able to overcome this problem by making system improvements every day to maintain network stability in the PAKSEMMOK innovation.

Keywords: implementation, innovation, public service

**) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

****) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memberi pengaruh dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang pemerintahan. Penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan guna mendorong peningkatan efektivitas serta efisiensi dari kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan mencerminkan telah bergesernya paradigma lama terkait pelayanan publik yang cenderung tidak efisien beralih ke paradigma baru berupa peningkatan efektifitas pelayanan, sehingga diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah dapat meningkat.

Inovasi *e-government* merupakan penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi pada penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Inovasi *e-government* merupakan hal penting dalam pengoptimalan pelayanan publik, yang mana inovasi tersebut dapat berupa hal baru yang belum ada sebelumnya maupun modifikasi/penyempurnaan

dari layanan yang pernah ada sebelumnya.

Penggunaan teknologi semakin dioptimalkan pada saat pandemi Covid-19 melalui pemberian layanan publik secara online. Layanan online selama pandemi merupakan solusi alternatif guna meminimalisir dan menghentikan rantai penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik didorong dari adanya berbagai permasalahan, antara lain pemberian layanan publik yang lama (kurang efisien), prosedur pelayanan yang rumit, dan lain-lain. Selain pada masa Covid-19, inovasi PAKSEMMOK di Disdukcapil Kabupaten Kudus terus hadir dan konsisten hingga sekarang.

PAKSEMMOK merupakan inovasi di Disdukcapil Kabupaten Kudus karena merupakan pengembangan dari layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online melalui *website*. Dikatakan sebagai suatu inovasi karena PAKSEMMOK merupakan penyempurnaan dari layanan online yang pernah ada di Disdukcapil Kabupaten Kudus yaitu Jenang Dukcapil, yang mana hadir sebagai penyempurnaan inovasi yang lebih terjaga secara sistem dan

keamanan. Penerapan PAKSEMMOK berdasarkan pada Peraturan Bupati No. 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online di Kabupaten Kudus dan Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

PAKSEMMOK di Disdukcapil Kabupaten Kudus berupaya mengoptimalkan pelayanan publik secara online melalui cara mengintegrasikan berbagai fungsi manajemen (manajemen perubahan dan tata laksana), manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan akuntabilitas, manajemen pengawasan dan peningkatan layanan publik) berbasis website dan android. Jenis layanan online di Disdukcapil Kabupaten Kudus yaitu menyediakan berbagai pelayanan, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan yang berlangsung melalui optimalisasi fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Jenis layanan yang terdapat pada inovasi PAKSEMMOK yaitu sebagai berikut :

1. Akta Kelahiran
2. Akta Kematian
3. Kartu Keluarga (KK)

4. Kedatangan
5. Perpindahan
6. Kartu Identitas Anak (KIA)
7. KTP elektronik
8. *Update* data sinkronisasi lintas sektoral

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi secara lebih jauh tentang penerapan inovasi PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online di Kudus) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Inovasi ini dimaksudkan sebagai upaya memberikan informasi dan sarana yang mempermudah masyarakat di Kabupaten Kudus terkait segala macam pengurusan dokumen kependudukan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penulis menggunakan metode tersebut yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara khusus terkait fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan pada Disdukcapil Kabupaten Kudus mengenai penerapan inovasi PAKSEMMOK dalam

pengoptimalan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam mengambil sampel penelitian yaitu dengan *purposive sampling* dan model *snow ball*.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang didapat secara langsung dari wawancara dengan informan dan data sekunder yang berasal dari hasil literatur buku, jurnal, berita, maupun penelitian sebelumnya.

Lokasi yang dijadikan penelitian guna mendapatkan data dan informasi yakni secara khusus pada Disdukcapil Kabupaten Kudus, dengan subjek penelitian adalah perangkat daerah (PNS/ASN) yang bekerja sebagai penyedia layanan publik di bidang administrasi kependudukan dan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

- a. Observasi terhadap website inovasi PAKSEMMOK
- b. Wawancara dengan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kudus (Operator PAKSEMMOK dan JF Ahli Muda Pranata Komputer) dan masyarakat sebagai pengguna inovasi PAKSEMMOK
- c. Dokumentasi penelitian

Teknik pengumpulan data tersebut memiliki tujuan menggali informasi secara akurat untuk menganalisis penerapan inovasi PAKSEMMOK.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi penjelasan hasil penelitian mengenai penerapan inovasi PAKSEMMOK Tahun 2023 pada Disdukcapil Kabupaten Kudus dan kendala yang dihadapi berdasarkan pada teori inovasi menurut Rogers yaitu Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan untuk dicoba (*Triability*), dan Kemudahan (*Observability*).

A. Gambaran inovasi PAKSEMMOK

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) merupakan jenis pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan layanan kepada masyarakat menggunakan teknologi internet, sehingga lebih mudah diakses, meningkatkan efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan. Semua

jenis layanan kependudukan terdapat pada inovasi PAKSEMMOK, dengan catatan bahwa untuk perekaman KTP elektronik tidak bisa dilakukan secara online, yang mana diharuskan untuk mendatangi kantor dinas karena memerlukan persyaratan fisik secara langsung.

Sebelum menggunakan layanan inovasi PAKSEMMOK masyarakat perlu melakukan registrasi/pendaftaran akun terlebih dahulu. Berikut langkah – langkah registrasi akun melalui website PAKSEMMOK :

1. Buka <https://paksemmok.kuduskab.go.id> melalui web browser chrome.
2. Pilih menu Daftar/Login Pelapor. Jika sudah melakukan pendaftaran, langsung memasukkan NIK dan password. Jika belum harus melakukan registrasi akun terlebih dahulu.

Tampilan menu pendaftaran PAKSEMMOK



3. Setelah memilih menu daftar/login, maka pengguna akan mengisi data sesuai untuk kemudian dilakukan aktivasi. Pada menu pendaftaran akun, pelapor selanjutnya mengisi data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan, nama lengkap, nomor KK, tempat lahir, tanggal lahir, nama ibu kandung, provinsi tempat tinggal (Jawa Tengah), kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, nomor HP (*WhatsApp*), alamat email, dan pembuatan kata kunci/password.
4. Setelah pengisian data diri maka pengguna dapat memilih menu kirim pendaftaran untuk memproses pendaftaran akun PAKSEMMOK.

Menu layanan lain yang ada pada PAKSEMMOK, yaitu :

- a. Menu pelapor, digunakan untuk aktivasi pelapor sebelum proses pengajuan dokumen kependudukan.
- b. Menu persyaratan, terkait apa saja persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengajuan dokumen kependudukan secara online.
- c. Menu formulir, untuk mengakses formulir yang dibutuhkan pelapor

dalam pengajuan dokumen kependudukan.

- d. Menu informasi, berisi informasi tentang *website* PAKSEMMOK yang telah terverifikasi BSSN.
- e. Menu *Helpdesk*, yaitu layanan pengaduan secara online melalui nomor *Whatsapp* khusus yang sudah disiapkan Disdukcapil Kabupaten Kudus.
- f. Menu *facebook* dan Instagram, yaitu informasi tentang media sosial yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Kudus ketika memberi informasi secara luas pada masyarakat tentang pelayanan dokumen kependudukan.

Inovasi PAKSEMMOK



Gambar diatas merupakan poster yang berisikan informasi seputar inovasi PAKSEMMOK yang disebarluaskan melalui media sosial milik Disdukcapil Kabupaten Kudus

seperti instagram, twitter, facebook, dan youtube.

B. Penerapan Inovasi PAKSEMMOK

Penelitian ini berupaya untuk menganalisis penerapan inovasi PAKSEMMOK dengan menggunakan lima indikator yang dicetuskan menurut Rogers yakni keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), serta kemudahan (*observability*). Dalam penelitian ini juga menganalisis tentang kendala dalam penerapan inovasi PAKSEMMOK yaitu sebagai berikut :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif (*relative advantage*) merupakan salah satu fenomena yang dikemukakan oleh Rogers dalam melihat keberhasilan penerapan suatu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keunggulan relatif (*relative advantage*) merujuk pada tingkat keuntungan yang dapat dirasakan oleh individu maupun kelompok dari adanya suatu inovasi. Keunggulan relatif dalam penerapan inovasi PAKSEMMOK yaitu lebih efisien dalam pengurusan dokumen kependudukan yang jika dibandingkan

dengan pelayanan manual tentu membutuhkan waktu yang relatif lama karena harus antri. Masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan kependudukan secara lebih cepat dan tanpa harus datang langsung ke dinas. Hal ini memberikan keunggulan relatif yang besar bagi penerapan inovasi PAKSEMMOK terkait penghematan waktu, biaya transportasi, dan peningkatan kenyamanan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Dalam konteks keunggulan relatif dalam penerapan inovasi, hal yang menjadi penting yaitu ciri khas dibandingkan dengan pelayanan online di Disdukcapil daerah lain yaitu pada website inovasi PAKSEMMOK secara sistem telah terhubung dengan WhatsApp *Helpdesk* yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Kudus sehingga mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan kependudukan sehingga menciptakan interaksi yang komunikatif. Dengan adanya sistem notifikasi WhatsApp yang telah terhubung pada website PAKSEMMOK dapat mewujudkan digitalisasi pelayanan yang lebih transparan dan terpantau secara lebih baik, sehingga bisa mewujudkan nilai positif untuk

masyarakat terutama bagi yang memiliki keterbatasan mobilitas ataupun kesulitan dalam mengakses pelayanan secara langsung. Selain itu, jika dibandingkan dengan layanan online di Disdukcapil daerah lain, PAKSEMMOK lebih melibatkan masyarakat dalam pelayanan online dengan adanya pengaduan melalui layanan WhatsApp *Helpdesk*, yang mana jika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan PAKSEMMOK dapat langsung konsultasi melalui layanan WhatsApp *Helpdesk* yang telah tersambung pada PAKSEMMOK.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian dalam penerapan inovasi menjadi hal penting karena berkaitan dengan seberapa sesuai inovasi yang dibuat dengan serangkaian kebutuhan dan nilai-nilai yang berlaku bagi pengguna (masyarakat). Kesesuaian dalam inovasi menggambarkan pada nilai dan prinsip yang disesuaikan dengan norma dan kebiasaan dalam kehidupan bermasyarakat. Kesesuaian teori Rogers pada penerapan inovasi PAKSEMMOK yaitu :

a. Kesesuaian pada kemajuan teknologi dan informasi, hal

tersebut disesuaikan dengan kegiatan dan kebiasaan sehari – hari masyarakat yang menggunakan *handphone* sebagai sarana komunikasi, serta penggunaan internet.

- b. Penerapan inovasi PAKSEMMOK telah sesuai dan relevan terhadap perundang – undangan yang ada, yakni dengan berdasarkan pada Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kudus No. 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara daring/online di Kabupaten Kudus.
- c. Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat bahwa kepemilikan dokumen kependudukan merupakan hal yang penting.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kompleksitas menurut Rogers dalam perspektif penerapan inovasi berkaitan dengan tingkat kesulitan yang dialami oleh individu maupun kelompok dalam mengadopsi suatu inovasi. Kompleksitas juga berhubungan dengan pemahaman masyarakat terhadap suatu inovasi

untuk kemudian dapat dijadikan pilihan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Kerumitan dalam penerapan inovasi dapat menghambat proses pemahaman pengguna dalam mengakses layanan inovasi. Penerapan inovasi PAKSEMMOK berdasarkan tingkat kerumitan menurut teori Rogers yaitu masih ditemui kerumitan yang menyebabkan masyarakat (pengguna) bingung dalam menu persyaratan yang belum *terupdate* secara baik. Pada inovasi PAKSEMMOK hanya pada pengajuan akta kelahiran saja yang memuat persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen akta kelahiran. Sedangkan untuk jenis pelayanan lain belum *terupdate* secara sistem, sehingga masyarakat perlu mencari tahu sendiri terkait persyaratan untuk pengajuan dokumen kependudukan selain akta kelahiran. Hal inilah yang menyebabkan inovasi PAKSEMMOK kurang berjalan optimal.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Kemungkinan untuk dicoba menurut Rogers dalam mengkaji penerapan inovasi yaitu produk yang tercipta telah memiliki uji kelayakan sehingga kebermanfaatannya dapat

dirasakan oleh pengguna. Sebelum inovasi PAKSEMMOK disebarluaskan ke masyarakat, terdapat uji kelayakan terlebih dahulu guna memastikan kelayakan inovasi. Uji kelayakan dilaksanakan pada unit internal terlebih dahulu dengan melibatkan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kudus selama satu minggu. Maksud uji kelayakan tersebut yaitu untuk menjaring masukan dan saran terkait inovasi yang akan dilakukan.

Setelah proses uji kelayakan pada unit internal telah tercapai, selanjutnya dilakukan penyebaran informasi terkait adanya inovasi PAKSEMMOK kepada masyarakat lewat sosialisasi dan pemberitahuan secara langsung ataupun lewat sosial media. Uji kelayakan pada inovasi PAKSEMMOK juga dilakukan secara sistem layanan dengan sudah terverifikasi oleh BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) berdasarkan pada surat nomor : 2376/BSSN/D2/PS.02.02/05/2023.

Penyebarluasan inovasi PAKSEMMOK dilakukan lewat optimalisasi penggunaan media sosial dari kantor Disdukcapil Kabupaten Kudus dan sosialisasi kependudukan di setiap desa – desa di Kabupaten Kudus.

Kegiatan sosialisasi kependudukan kepada masyarakat bertujuan memberikan pemahaman secara menyeluruh tentang layanan administrasi kependudukan salah satunya mengenai inovasi PAKSEMMOK berbasis online yang dapat memudahkan dalam pengajuan maupun pengurusan dokumen kependudukan.

5. Kemudahan (*Observability*)

Kemudahan menurut Rogers berkaitan dengan sejauh mana manfaat atau hasil yang diperoleh dari penerapan inovasi. Produk inovasi memiliki nilai kemudahan dan manfaat sehingga tidak mempersulit pengguna dalam memperoleh pelayanan publik. Kemudahan manfaat yang diperoleh masyarakat dari penerapan inovasi PAKSEMMOK yaitu kemudahan waktu dan transparansi pada pelayanan pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat dapat melihat manfaat dari inovasi PAKSEMMOK seperti status pengajuan permohonan administrasi kependudukan yang dapat dilacak secara *real-time*. Dalam penerapan inovasi PAKSEMMOK yang berbasis online memiliki nilai utama pada kemudahan waktu akses (efisiensi) karena masyarakat tak lagi diharuskan

mendatangi kantor dinas secara langsung guna melaksanakan pengajuan maupun pengurusan dokumen kependudukan.

Berbagai kemudahan ditawarkan pada inovasi PAKSEMMOK yaitu :

- a. Kemudahan akses secara prosedur karena terdapat petunjuk pada website inovasi PAKSEMMOK. Cara penggunaan inovasi PAKSEMMOK juga dapat diakses melalui media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus.
- b. Tingkat kemudahan proses pelayanan telah meningkat secara signifikan, sehingga efisiensi waktu dapat tercapai.
- c. Kemudahan dalam pengaduan kendala pada saat pengajuan dokumen kependudukan

C. Kendala Penerapan Inovasi PAKSEMMOK

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, kendala utama yang ditemui pada penerapan inovasi PAKSEMMOK yaitu kendala pada jaringan (konektivitas internet) sehingga

menghambat proses unggah data atau pemantauan pada ajuan dokumen kependudukan. Selain itu dari faktor eksternal kendala ditemui pada masyarakat itu sendiri, yang mana tidak semua mengetahui teknologi informasi. Kurangnya pemahaman masyarakat akan perkembangan teknologi dan belum semua memahami akan manfaat dan cara penggunaan dari PAKSEMMOK. Hal tersebut berpengaruh pada kesadaran masyarakat yang enggan beralih ke sistem atau cara baru dan lebih memilih pelayanan publik yang manual (konvensional).

Permasalahan pada sistem jaringan dan koneksi merupakan kendala utama yang mengakibatkan terhambatnya inovasi PAKSEMMOK. Pada penerapan inovasi berbasis pada teknologi, kualitas dan aksesibilitas jaringan internet menjadi faktor utama kelancaran maupun keberhasilan penerapan inovasi. Kendala lain yang pernah terjadi pada penerapan PAKSEMMOK yaitu proses perbaikan sistem yang relatif lama sehingga inovasi tidak dapat diakses oleh masyarakat. Sehingga perlu dilakukan strategi solusi dalam rangka mengatasi kendala yang terjadi.

Berdasarkan pada hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat kendala dari faktor eksternal yang menyebabkan penerapan PAKSEMMOK kurang berjalan secara optimal yaitu pemahaman masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan informasi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kependudukan. Tidak bisa dipungkiri memang belum semua masyarakat memiliki pemahaman yang cukup mengenai teknologi dan cara pemanfaatannya. Hal tersebut dapat terjadi karena keterbatasan literasi digital masyarakat terutama yang tinggal di pedesaan, dipengaruhi oleh faktor usia seperti lansia yang tidak paham tentang penggunaan teknologi, dan keterbatasan kepemilikan perangkat yang memadai yaitu tidak semua masyarakat memiliki *handphone*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian penelitian yang memberi deskripsi tentang kesimpulan hasil penelitian mengenai penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa

penerapan PAKSEMMOK dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan tujuan dari pembentukan inovasi tersebut sudah sesuai yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik yaitu pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan 5 kriteria Rogers mengenai keberjalanan inovasi yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan (*observability*), penerapan inovasi PAKSEMMOK telah sesuai pada 4 kriteria, dan masih ditemui beberapa kerumitan maupun kendala dalam pelaksanaannya.

Hal ini menjadi bukti tentang kurang optimalnya pelayanan berbasis online dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus berdasarkan 5 indikator menurut Rogers. Secara garis besar, penerapan inovasi PAKSEMMOK sudah baik dan berhasil mempermudah masyarakat yang dapat secara *online* atau tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas untuk dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

Namun, selama pelaksanaannya masih ditemui beberapa permasalahan terkait aksesibilitas jaringan sehingga mengganggu proses keberjalanan pelayanan.

SARAN

1. Pengoptimalan penggunaan data dan jaringan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Pengoptimalan tersebut dapat dilakukan dengan penyediaan infrastruktur dan server yang memadai agar konektivitas dan kelancaran inovasi PAKSEMMOK tetap terjaga.
2. Perbaikan (*maintenance*) terhadap sistem PAKSEMMOK juga merupakan kegiatan rutin yang harus tetap dilanjutkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memelihara kenyamanan serta

keamanan sistem, dapat dilakukan setiap hari guna menjaga kualitas server. Dengan kata lain perbaikan (*maintenance*) sistem inovasi PAKSEMMOK dilakukan secara cepat setiap harinya, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama, dari yang sebelumnya perbaikan (*maintenance*) PAKSEMMOK dilakukan 1 minggu sekali.

3. Melakukan pengoptimalan pembaharuan/update menu persyaratan pada website PAKSEMMOK secara menyeluruh yang berisi tentang berkas persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam setiap pengajuan layanan melalui PAKSEMMOK, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih lengkap dalam mengakses layanan online PAKSEMMOK.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana.

Batinggi, H. Ahmad dan H. Badu Ahmad. Cetakan ketujuh belas, Juni 2018. *Manajemen Pelayanan Umum*. Banten: Penerbit Universitas Terbuka.

Hiplunudin, Agus. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi*

- Negara. 2017. Yogyakarta : Penerbit CALPULIS.
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit CALPULIS. Hal : 21.
- Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Suaedi, Falih (ed). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- JURNAL/LITERATURE :**
- Aprilia Shafinatuz Zahwa, Muradi, dan Neneng Yani Yuningsih. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Electronic Government Melalui Website Pindang Cemplung di Kabupaten Jepara Tahun 2022-2023*. Jurnal NeoRespublica : Ilmu Pemerintahan, Vol. 5, No. 2, 2024.
- Irvan Arif Kurniawan, dkk. *Implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil)*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 1, Desember tahun 2022.
- Nadya Yanika Oentari Putri, Anton Subarno, dan Nur Rahmi Akbarini. *Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta*. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran (JIKAP), Vol. 7, No. 4, 2023, Hlm. 345.
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Peraturan Bupati Kudus No. 22 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara daring/online di Kabupaten Kudus
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan
- Sumber Lain :**
- paksemmok.kuduskab.go.id
- Panduan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Inovasi Layanan PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online di Kabupaten Kudus).