



ACC, 3/10/2022

EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK JAKWIR CETEM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL

Annisa Syafaatul Azmi, R. Slamet Santoso, Retna Hanani
annisasy84@gmail.com, rssantoso@gmail.com, r.hanani@live.undip.ac.id

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

Abstract

Public service innovation is a change in the implementation of services from offline to online by utilizing the sophistication of digital information which has now become a primary need. Therefore, many studies have been conducted on public service innovations in Disdukcapil, but generally only look at the user side so this study aims to analyze how far the success of the Tegal City Disdukcapil in implementing the "Jakwir Cetem" innovation more comprehensively and analyze the factors that support and hinder the implementation of the innovation. "Jakwir Cetem" is an innovation of the Tegal City administration document service provider in the form of an android application. This research uses the policy of Kepmenpan RB Number 50 of 2022 and theoretical studies from Irwin., et al and Albury. Descriptive qualitative research method with data collection approach through observation, interviews, and documentation. The results show that the innovation of "Jakwir Cetem" in general has met the five criteria for evaluating public service innovations contained in Kepmenpan-RB Number 50 of 2022. However, there are still people in Tegal City who have not felt the benefits, due to the influence of budget and planning factors that are lacking. managed properly so that there is no incentive for Adminduk Volunteers, and the factor of the lack of active support from local officials, namely the RT Chair in carrying out brand awareness of the "Jakwir Cetem" program. Recommendations to the people of Tegal it is time to leave the old submission method and switch to a new submission via online so that the value of the benefits of "Jakwir Cetem" can be accepted by all Tegal people, then the Disdukcapil of Tegal City is expected to be able to give something of value to Adminduk Volunteers and are expected to embrace RT devices village in order to ensure the accuracy of the target for the overall dissemination of information to the residents of the City of Tegal.

Keywords : Evaluation, Public Service Innovation, Disdukcapil

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia sudah sejak tahun 2010 melakukan reformasi seluruh bidang tata kelola birokrasi Negara. Reformasi birokrasi, diartikan sebagai suatu usaha melakukan pembenahan baik dari sudut keorganisasian maupun kelembagaan yang ada di birokrasi untuk menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Diadakan program *reform* pada birokrasi ditujukan untuk membangun *public trust* terhadap citra birokrasi demi pengejawantahan pola pemerintahan yang *good governance* (Daraba, 2019).

Pelaksanaan gagasan perubahan besar pada sistem birokrasi dikururkan dalam sebuah rencana *Road Map-RB*, salah satu aspek program yang mendasar menyangkut kehidupan masyarakat luas adalah mendorong Pemda meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan *e-government*. Menurut Forman (2005), *e-government* adalah sebuah pemerintahan yang dalam menjalankan kegiatan tugas dan kewajiban dengan pemanfaatan teknologi digital sehingga dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Nugraha, 2018). Tidak menutup kemungkinan Pemkot Tegal melaksanakan pembaharuan pada bidang layanan publik.

Pemkot Tegal sendiri dipimpin oleh Dedy – Jumadi selaku Wali Kota dan Wakil Wali Kota Tegal periode 2019 – 2024. Selama pimpinan beliau Kota Tegal mengalami kemajuan yang berarti. Dilansir dari Tribunjateng.com, terlihat hasil capaian kepemimpinan satu tahun atas kinerja membuahkan beberapa program inovasi pelayanan publik yang telah dicanangkan, salah satunya melalui Disdukcapil.

Disdukcapil Kota Tegal menginisiasikan terobosan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara online berupa aplikasi mobile yang dapat diinstal melalui *Playstore* dengan *handphone* android. Pelayanan tersebut adalah inovasi "*Jakwir Cetem*" atau akronim dari *Aja Kosi Wira Wiri, Cepat dan Tepat Melayani*. Akronim tersebut berarti, masyarakat dapat dilayani tepat waktu, cepat, dan tanpa harus datang ke Kantor Disdukcapil berulang kali.

“*Jakwir Cetem*” dipandang menarik sebagai salah satu inovasi pelayanan yang unggulan dari Disdukcapil Kota Tegal (Itworks.id, 2020). Tujuan melaunching inovasi aplikasi “*Jakwir Cetem*” ini harapannya untuk memberikan kepastian layanan kepengurusan dokumen adminduk yang lebih cepat, tepat, dan mudah sehingga melahirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kota Tegal. Namun pada realisasinya penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” belum sesuai harapan, karena masih terdapat beberapa permasalahan.

Permasalahan pertama yaitu kurangnya pemahaman warga terkait pengurusan dokumen kependudukan pada aplikasi “*Jakwir Cetem*”, hal tersebut diperoleh dari wawancara pra observasi di Disdukcapil Kota Tegal. Pemohon menyatakan bahwa :

“Pelayanannya online bikin ribet, dari kemarin saya sudah melakukan proses pengisian pengajuan di Aplikasinya tapi tidak ada balesan apa – apa dari pihak sini, jadi saya bingung sudah jadi apa belum makanya ke sini” (Pada tanggal 07 Oktober 2021).

Berdasar pada penutaran di atas, bahwa pemohon tersebut mendatangi TPDK berhubung dirasa proses

pengajuan sudah sehari-hari tapi tidak ada respon dari petugas. Menurut petugas TPDK, berkas persyaratan yang diunggah kurang lengkap sehingga pemohon tersebut diminta untuk melengkapinya kembali agar pengajuan tersebut diproses. Persyaratan berkas yang belum lengkap menjadikan kendala bagi petugas operator Disdukcapil Kota Tegal memverifikasi kelanjutan pengajuan.

Persoalan ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan pada inovasi bukan terjadi di Disdukcapil Kota Tegal saja, karena problematika serupa juga terjadi di Disdukcapil Kota Pariaman menurut hasil penelitian (Dahlila., dan Frinaldi, 2020). Kemudian Disdukcapil Kabupaten Gresik juga mengalami masalah yang sama, berdasarkan penelitian dari (Kartika Febi & Oktariyanda Aktiva, 2022). Strategi mensosialisasikan inovasi publik yang berbeda dari keduanya, berdasarkan penelitian (Zica & Fanida, 2022) bahwa keberhasilan dalam penerapan inovasi publik yaitu perlunya mengencangkan kerjasama dalam melakukan sosialisasi sehingga

masyarakat lebih memanfaatkan pelayanan digital tersebut.

Dampak adanya ketidaktahuan masyarakat memungkinkan dapat menimbulkan permasalahan lain, yaitu penduduk Kota Tegal masih ada sebagian yang belum terdata di sistem informasi Data Kependudukan Bersih (DKB) Disdukcapil Kota Tegal. Salah satunya mengenai data kepemilikan Kartu Keluarga (KK), berikut di bawah ini :

Tabel 1. 1 Laporan Jumlah Kepala Keluarga dan Kepemilikan Kartu Keluarga Per Kecamatan Tahun 2021

No.	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga	Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga
1.	Tegal Barat	23.597	23.440
2.	Tegal Timur	28.579	28.420
3.	Tegal Selatan	22.846	22.710
4.	Margadana	20.389	20.212
Jumlah Total		95.411	94.782

Sumber: Website Disdukcapil Kota Tegal, Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1.1, membuktikan bahwa jumlah total Kepala Keluarga dari keseluruhan di Kota Tegal terdapat 95,411 jiwa, namun jumlah total Kepemilikan Kartu Keluarga di Kota Tegal baru hanya 94.782 jiwa. Ini artinya, bahwa masih terdapat Kepala Keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga sebesar 6,29% jiwa.

Permasalahan kedua mengenai masalah aplikasi “*Jakwir Cetem*” belum dikelola secara optimal, hal tersebut disampaikan oleh pengguna aplikasi “*Jakwir Cetem*” yang menyatakan bahwa :

“Entah kenapa kaya percuma download. Sama sekali tidak membantu, katanya kode verifikasi sudah terkirim, tapi tidak ada yang masuk sama sekali. Padahal keperluannya sangat mendesak. Semoga cepat diperbaiki aplikasinya”, (Ulasan pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*” tanggal 18 Februari 2021).

Dari kendala – kendala yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*” membawa dampak pada buruknya masyarakat dalam menilai aplikasi tersebut. Berikut ini terdapat data penilaian pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*”.

Tabel 1.2 Penilaian Pengguna Aplikasi “*Jakwir Cetem*” Tahun 2022

Kategori	Presentase
1. * = hated it	53,44%
2. ** = dislike it	10,52%
3. *** = it's ok	8,90%
4. **** = liked it	2,02%
5. ***** = loved it	25,10%
Total	82,08%

Sumber: *Playstore*, Diolah Peneliti

Berdasarkan uraian penelitian awal tentang kepuasan pengguna “*Jakwir Cetem*” di atas, maka peneliti akan menilai penerapan

inovasi “*Jakwir Cetem*” secara lebih komprehensif yang tidak hanya sekedar menilai dari pengguna aplikasinya saja. Untuk penilaian komprehensif peneliti menggunakan instrumen lain yaitu kriteria penilaian inovasi pada Kepmenpan-RB Nomor 50 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan KIPP di Lingkungan K/L, Pemda, BUMN dan BUMD.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana evaluasi inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

D. Kerangka Penelitian Teoritis

1. Reformasi Birokrasi

Menurut Sutopo dan Adi berpendapat reformasi birokrasi merupakan upaya pembaharuan yang sistematis dan terpadu dalam ketatalaksanaan, sumber daya manusia, dan kelembagaan untuk menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan begitu, maka akan berdampak kepada mutu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, perbaikan kinerja pelayanan publik, dan peningkatan kualitas layanan (Yusriadi, 2018).

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut (Mirnasari, 2013) adalah sebuah inisiatif proses dan metode baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan upaya kemudahan, meningkatkan efektivitas, dan kualitas pelayanan publik.

3. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjukkan baik dan buruknya persoalan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Setyawan

(2017), evaluasi merupakan bentuk pemberian nilai terhadap kebijakan publik, baik secara keseluruhan atau hanya di bagian-bagian tertentu dengan maksud memperbaiki kebijakan publik selanjutnya (Yanto., dan Setyawan, 2019).

4. Kriteria Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Kepmenpan RB Nomor 50 Tahun 2022

Dalam peraturan perundang-undangan Kepmenpan RB Nomor 50 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan KIPP di Lingkungan K/L/PEMDA/BUMN/BUMD, bahwa untuk menilai atau mengevaluasi sebuah inovasi pelayanan publik terdapat kriteria yang wajib dimiliki, yaitu (1) Memiliki kebaruan, (2) Efektif, (3) Bermanfaat, (4) Mudah Disebarkan, dan (5) Berkelanjutan.

Metode Penelitian

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

a. Faktor Pendukung

Menurut Irwin, dkk dalam (Farah, S. dan Astuti, 2020), inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendorong (keberhasilan), seperti: (1) Kepemimpinan; (2) Manajemen atau

organisasi; (3) Manajemen resiko; (4) Kemampuan SDM; (4) Teknologi.

b. Faktor Penghambat

Menurut Albury (Suwarno, 2008), menyatakan bahwa dalam melakukan inovasi tidak mungkin tanpa adanya resistensi, sehingga seringkali dalam melaksanakan inovasi terkendala oleh beberapa faktor penghambat, diantara lainnya yaitu: (1) Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi; (2) Tidak ada reward atau insentif; (3) Anggaran jangka pendek dan perencanaan.

E. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Situs penelitian ini di Disdukcapil Kota Tegal. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data, yaitu sumber primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik

a. Memiliki Kebaruan

Kebaruan (*novelty*) merupakan aspek ciri yang utama dalam memahami konsep inovasi. Kepmenpan-RB Nomor 50 Tahun 2022, menjelaskan tentang kriteria sebuah inovasi selayaknya harus mempunyai karakteristik gagasan yang unik dan baru dalam bentuk prosedur penyelenggaraan pelayanan yang menunjukkan sifat keoriginalan baru daripada yang sudah ada.

Disdukcapil Kota Tegal sebelum merilis “*Jakwir Cetem*” sebagai produk inovasinya, persoalan penyelenggaraan pelayanan masih dilakukan secara manual atau dapat dilihat berikut di bawah ini :

Gambar 2.1 Pelayanan Pra “*Jakwir Cetem*”



Sumber: Dokumentasi Dinas (2022)

Berdasarkan gambar 2.1 dapat dilihat bahwa untuk memperoleh pelayanan masyarakat Kota Tegal harus mengantri panjang dan pengurusan berkas juga memakan waktu yang cukup lama, maka dari itu solusi untuk menyelesaikan persoalan tersebut Disdukcapil Kota Tegal

meluncurkan inovasi pelayanan online yaitu “*Jakwir Cetem*”.

“*Jakwir Cetem*” merupakan suatu pembaharuan pelayanan yang memandang sekian banyak jenis layanan adminduk supaya diintegrasikan dalam satu cengkeraman tangan yaitu aplikasi berbasis android dengan harapannya masyarakat mengurus dokumen kependudukan bisa melalui online dengan mudah dan cepat dilayani.

Eksistensi perubahan pelayanan dari manual beralih online “*Jakwir Cetem*” ini menuai pengaruh kesan yang baik dari pemohon yang sudah menggunakan, seperti pelayanan tidak perlu menunggu antrian yang lama. Hal tersebut dibuktikan pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.2 Pelayanan Pasca “*Jakwir Cetem*”



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2022)

Pendekatan baru pada tata cara pelayanan membuat dokumen adminduk ini, masyarakat wajib mengurusnya secara mandiri melalui *Handphone*. Dalam sistem aplikasi “*Jakwir Cetem*” tersedia berbagai

fitur layanan sehingga masyarakat dapat memilihnya sesuai kebutuhan. Dari tahapan tersebut membawa implikasi pada permasalahan antrian yang semakin berkurang, hal ini karena pengurusan bisa dilakukan tanpa harus mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Tegal.

Menurut Rogers dalam mengukur keoptimalan inovasi publik juga dapat melihat pada tingkat *complexity* (Putri, Eko Kurnia. Pambudi, 2018). Adanya inovasi pelayanan yang sifatnya baru tentu saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan pelayanan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna, bahwa kesukaran yang sering dialami ketika mengurus pengajuan dokumen kependudukan di aplikasi “*Jakwir Cetem*” pada ukuran file dokumen persyaratan dalam bentuk gambar yang harus diperhatikan saat mengunggah, hal ini bagi kelompok yang gaptেক menjadi hambatan yang merumitkan.

b. Efektif

Suatu program inovasi dalam pelaksanaan harus memperlihatkan hasil yang terukur nyata dalam

mengatasi permasalahan layanan publik manual.

Keefektifan inovasi “*Jakwir Cetem*” dapat dilihat dari kecepatan waktu pengajuan sampai finalisasi dokumen. “*Jakwir Cetem*” tahap pemrosesan dokumen memerlukan waktu yang lebih cepat dan mengurangi pengantrian. Hal tersebut dirincikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Perbedaan Penyelesaian Dokumen Sebelum dan Sesudah

METODE	LAMA PROSES	LAMA ANTRI	KETERANGAN
Manual	2-6 Hari	20-30 Menit	Diambil Sendiri
Jakwir Cetem	1 Hari	Tidak Antri	Diantar oleh Grab

Sumber: Hasil Penelitian Diolah (2022)

Awal virus corona menyebar di Indonesia, Pempus memerintahkan kebijakan *social distancing* sehingga Disdukcapil Tegal mengencarkan “*Jakwir Cetem*” dalam melayani warga. Dari kondisi tersebut “*Jakwir Cetem*” sebagai suatu cara pemecahan masalah kerumunan dan mulai dikenal luas masyarakat Tegal. Hal tersebut dikatakan oleh pengguna jasa, bahwa mereka baru menyadari “*Jakwir Cetem*” pada saat *Covid-19*.

Menurut Rogers yang dikutip oleh (Ariyani, Arik. Mindarti, Indah L. Nuh, 2016), mengukur tingkat

keefektifan inovasi yaitu pada *compatibility* dengan penerima layanan. Untuk melihat respon masyarakat Kota Tegal yang telah menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*” dapat dilihat pada hasil IKM, di bawah ini :

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Tegal Tahun 2020-2021

Semester	Tahun	
	2020	2021
Semester I	83,29	86,01
Semester II	85,31	89,55

Sumber: Website Disdukcapil Tegal Diolah (2022)

Dampak “*Jakwir Cetem*” untuk mendongkrak masalah pelayanan yang sifatnya manual. Menurut penjelasan dari informan, bahwa setelah satu tahun keberjalanan “*Jakwir Cetem*” skor perekaman KTP-el, kepemilikan akta kelahiran dan KIA capaiannya meningkat.

c. Bermanfaat

Di dalam pengembangan suatu inovasi harus menciptakan aspek penting yaitu *relative advantage*. Menurut Rogers dalam (Salsabilla, 2021) salah satu keuntungan relatif inovasi dapat melihat dari dampak yang dihasilkan. Demikian arti bermanfaat dalam hal ini, bahwa menghadirkan inovasi harus mampu mendatangkan nilai manfaat atau

keuntungan terhadap masyarakat dan pihak instansi yang terkait.

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai kriteria inovasi bermanfaat, “*Jakwir Cetem*” memiliki manfaat bagi masyarakat maupun Disdukcapil Tegal sendiri. Wujud kemanfaatan “*Jakwir Cetem*” pada pihak Disdukcapil Kota Tegal adalah terciptanya pelayanan prima yang efektif di masa pandemik *Covid-19*. Pada situasi genting tersebut, semua lembaga penyelenggara layanan tidak diperbolehkan ada pelayanan tatap muka atau pelayanan diharuskan menggunakan sistem, sehingga adanya “*Jakwir Cetem*” pihak Disdukcapil cukup memantau permohonan dari warga di PC tanpa harus bertatap muka dan berkerumun dengan massa.

Kemanfaatan bagi Disdukcapil kedua adalah meningkatnya capaian penerbitan dokumen kependudukan Kota Tegal. Setelah adanya “*Jakwir Cetem*” target untuk peningkatan kepemilikan dokumen tersebut meningkat signifikan, sehingga memicu keberhasilan terpilih sebagai *Top Digital on Smart City 2020* dan Zona Bebas Korupsi (WBK). Berikut

sertifikat dan piala yang telah diraihnya.

Gambar 2.3 Sertifikat dan Piala Penghargaan



Sumber: Dokumentasi Peneliti(2022)

Manfaat lain untuk Disdukcapil sendiri mengurangi arsip-arsip kantor, tata kelola pengarsipan dokumen kini sudah tidak ada karena sudah memakai aplikasi sehingga arsipnya lebih tertib tersistematis langsung di Komputer.

Bentuk kebermanfaatannya dari *"Jakwir Cetem"* kepada masyarakat adalah mampu memuaskan dan memanjakan bagi masyarakat yang merupakan pekerja (karyawan/pegawai/pedagang) yang tidak mempunyai waktu dalam pengurusan dokumen adminduk pada jam pelayanan dinas, maka adanya *"Jakwir Cetem"* pengurusan tidak ada batasan waktu siang dan malam. Masyarakat bebas mengakses pelayanan di aplikasi *"Jakwir Cetem"* full 24 jam kecuali saat verifikasi pada jam kerja.

Manfaat kedua bagi masyarakat, yaitu memberikan kemudahan

pengurusan dokumen kependudukan yang terkesan sulit. Pelayanan dulu, masyarakat diharuskan untuk mendatangi ke kantor, apabila berkas kelengkapannya belum terpenuhi maka harus pulang kembali untuk mengambil berkasnya yang kurang tersebut. Akan tetapi dengan adanya *"Jakwir Cetem"* sangat memudahkan masyarakat supaya tidak perlu datang bolak balik ke Kantor untuk mengumpulkan kelengkapan berkas.

Kemanfaatan yang nyata diperoleh masyarakat ketiga, pelayanan menjadi cepat dan memberikan kejelasan layanan. Ketika masyarakat mengajukan permohonan lewat aplikasi *"Jakwir Cetem"* dan dinyatakan sudah lengkap, maka cetak dokumenya langsung diproses dan diantarkan secara gratis ke rumah pemohon dalam waktu pelayanan 1x24 jam.

Melihat paparan dari hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa nilai kemanfaatan *"Jakwir Cetem"* terlihat sangat luas dari nilai ekonomi dan kepuasan (kesenangan). Namun realitas berdasar hasil wawancara dengan salah satu relawan, menyatakan di wilayah

tugasnya masyarakat yang mengurus adminduk menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*” baru sebagian atau dipresentasikan hanya 40% (persen). Maka hal tersebut, menunjukkan belum semuanya masyarakat Kota Tegal merasakan manfaat inovasi “*Jakwir Cetem*”.

Pernyataan di atas juga dikuatkan dari masyarakat yang sedang menunggu pengambilan berkas di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK), yang mengatakan bahwa ketidak tahuan Disdukcapil menyediakan pelayanan online “*Jakwir Cetem*”. Ini sungguh miris sekali mendernganya, karena tidak hanya satu orang saja tapi berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 sampai 3 tidak ada yang mengetahui aplikasi “*Jakwir Cetem*”.

Manfaat diterapkannya layanan online pada pelayanan Disdukcapil Kota Tegal salah satunya mengurangi antrean yang membludak, namun yang terjadi di lapangan menurut tanggapan masyarakat yang sedang mengurus surat pindah domisili dengan menggunakan pelayanan manual, bahwa permasalahan mengantri layanan masih menjadi

momok yang harus dihadapi dengan penuh rasa sabar karena antrian yang panjang sehingga harus menunggu lama atau dapat dilihat di bawah ini :

Gambar 2.4 Situasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Tegal



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2022)

d. Mudah Disebarkan

Menurut Permenpan RB Nomor 15 tahun 2015, menyebutkan prinsip sebuah inovasi dianggap lebih baik apabila dapat dikembangkan atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya. Sedangkan menurut Rogers inovasi harus memiliki kemampuan untuk mudah diujikan coba pada lembaga yang sama (Suwarno, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian, “*Jakwir Cetem*” merupakan inovasi layanan yang telah menjadi rujukan (contoh) untuk diaplikasikan pada lembaga publik lain di luar lingkungan Pemkot Tegal dalam hal pengurusan dokumen adminduk. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai kunjungan dari Disdukcapil Kabupaten Klaten, Kabupaten Jepara,

Kabupaten Karawang, rombongan Diklat PIM III dari Kabupaten Indramayu, dan komisi I DPRD Kabupaten Cirebon. Berikut ini dokumentasi kunjungan dari berbagai Disdukcapil tersebut.

Gambar 2.5 Kunjungan ke Disdukcapil Kota Tegal



Sumber: Website Disdukcapil Tegal
e. Berkelanjutan

Inovasi dalam sektor publik dikatakan berhasil dan hebat bukan hanya bisa menaklukkan kejuaraan menjadi top inovasi dari ajang kompetisi inovasi publik, akan tetapi sebuah inovasi dapat menjadi bagian atas perubahan manakala mampu berkelanjutan untuk terus menerus dikembangkan.

Dalam rangka memperlihatkan keberlanjutan pada inovasi publik apakah mendapat jaminan untuk terus dipertahankan, yaitu adanya bentuk dukungan program dan anggaran, serta hukum dan perundang-

undangan (Permenpan-RB Nomor 161 Tahun 2021).

- Dukungan Program dan Anggaran
Sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan dapat berhasil sukses atau tidaknya sangat dipengaruhi oleh sistem model interaksi antar *stakeholders* luar satuan kerjanya. Strategi membangun komunikasi yang baik dengan pihak lain menjadi faktor yang terpenting, maka sangat wajib untuk memperluas *collaborative governance* supaya terwujudnya kepuasan masyarakat.

Peluncuran sistem inovasi “*Jakwir Cetem*” tidak luput berjalan sendiri, tentu dalam pelaksanaan Disdukcapil Tegal didukung oleh sinergi dan kolaborasi yang kuat dari berbagai sektor baik sekelas pemerintah maupun lembaga masyarakat sipil. Di ranah aktor pemerintahan, didukung oleh Walikota Tegal sendiri yang berperan penyediaan anggaran untuk pengiriman dokumen *via driver online*.

Disdukcapil Tegal juga memiliki strategi keberlanjutan inovasi “*Jakwir Cetem*” dengan perangkat desa, yaitu Camat dan Lurah

setempat. Serta pada masyarakat sipil dengan membentuk 165 pasukan relawan adminduk yang merupakan tangan panjang Disdukcapil dari perwakilan setiap RW. Mitra kerjasama ini berfungsi untuk mensosialisasikan program “*Jakwir Cetem*” kepada masyarakat Kota Tegal. Dan mengedukasi pada masyarakat yang memiliki *handphone* android namun gaktek khususnya kelompok non produktif.

Para relawan adminduk dalam menjalankan peran kewajibannya dilakukan melalui pertemuan rutin kemasyarakatan seperti PKK dan forum ketua RT dan RW. Dari situlah para relawan menyisipkan sosialisasi “*Jakwir Cetem*” dengan harapannya menjadi strategi yang efektif memopulerkan “*Jakwir Cetem*”. Namun realitasnya, berberdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, bahwa Ketua RT di lingkungan rumahnya tersebut tidak memberikan informasi terkait pelayanan Disdukcapil Tegal yang bisa dilakukan secara online lewat aplikasi “*Jakwir Cetem*”. Hal tersebut menunjukkan keikutsertaan Ketua RT dalam kesuksesan

penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” belum aktif.

- Hukum dan Perundang-undangan

Disdukcapil Kota Tegal dalam melaksanakan inovasi pelayanan berbasis online dengan mengacu pada “Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 ayat (2) tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring” dan “PP RI Nomor 40 Tahun 2019 dalam Pasal 1 ayat (8) tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan”.

2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

a. Faktor Pendorong

1) Kepemimpinan

Semangat dukungan motivasi dari aktor pemimpin Disdukcapil Kota Tegal menjadi faktor yang mendorong dalam penyelenggaraan program “*Jakwir Cetem*”. Pimpinan teguh sebagai motivator untuk memberikan inspirasi kepada staff bawahan dalam proses pemberian layanan diperlukan berinovasi serta menawarkan kebebasan untuk berekspresi sehingga membangun

kondisi lingkungan kerja antar unit divisi yang harmonis.

2) Kemampuan Sumber Daya Manusia

Sumber daya aparatur Disdukcapil Kota Tegal tiap bidang mempunyai peran penting dalam pelaksanaan inovasi “*Jakwir Cetem*”. Namun terdapat bidang penting yang sangat khusus menangani kesuksesan penerapan inovasi tersebut, yaitu bidang PIAK. Bidang PIAK tersebut berperan menghimpun data dan informasi untuk mengemas menjadi informasi ke pihak luar secara meluas sebagai bentuk perwajahan dari Disdukcapil Tegal. Dan bidang yang kedua, yaitu petugas pranata komputer yang bertugas menangani pemeliharaan server dan koneksi pada aplikasinya.

3) Tersedianya Teknologi Memadai

Kelengkapan sistem jaringan internet dan sarana prasarana teknologi digital penunjang pelaksanaan pelayanan *adminduk* di aplikasi “*Jakwir Cetem*” sudah cukup memadai. Tiap divisi pegawainya terdapat perangkat server komputer yang komplet untuk memproses pengajuan permohonan masyarakat.

Selain itu, aplikasinya tersedia dukungan *bandwidth internet* yang baik dan ketika terjadi permasalahan sistem dalam aplikasinya proses pelayanan dipindahkan melalui *WhatsApp*.

4) Komitmen Pihak Disdukcapil Kota Tegal

Komitmen para sumber daya aparatur di Disdukcapil Kota Tegal dalam menjawab era perkembangan yang semakin canggih sehingga mendorong mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Tegal. Adanya peranan komitmen tersebut menjadi pendorong untuk melahirkan sebuah inovasi pelayanan yang memudahkan bagi masyarakat Kota Tegal khususnya dalam layanan dokumen *adminduk* yaitu aplikasi “*Jakwir Cetem*”.

b. Faktor Penghambat

1) Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Faktor yang pertama berkaitan dengan teknologi ada namun terhambat oleh budaya dan penataan organisasi di Dinas Disdukcapil Kota Tegal. Krisis sumber daya manusia yang menunjang proses pelayanan masyarakat apabila dibandingkan

dengan banyaknya angka rasio penduduk Kota Tegal, sehingga pada akhirnya terkendala para pegawai dalam bekerja sering terjadi tumpang tindih tupoksi pada tiap divisi lain. Inilah yang dapat berpengaruh pada kualitas baik buruknya kinerja dari pegawai. Selain itu dari sisi manajemen budaya waktu, menurut penjelasan informan bahwa jam kerja khusus pegawai IT di Disdukcapil Kota Tegal juga masih terkekang oleh waktu bukan pada orientasi kinerja yang menjadikan kelemahannya.

2) Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Faktor kedua adalah sumber daya anggaran jangka pendek dan perencanaan. Disdukcapil Kota Tegal setiap tahun mendapat dukungan anggaran yang bersumber dari APBD sebesar Rp. 30.000.000,00. Besaran dana anggaran tersebut salah satunya dialokasikan untuk pembiayaan kegiatan distribusi dokumen kepada masyarakat dan pemeliharaan sarpras server pendukung pelaksanaan program “*Jakwir Cetem*” apabila terjadi kerusakan.

Kemudian anggaran pembiayaan Relawan Adminduk berasal dari

DAK pusat Pemda. Penganggaran alokasi dana honor tersebut sebagai bentuk sikap menghargai Disdukcapil Kota Tegal terhadap jasa tenaga relawan yang telah membantu mensosialisasikan “*Jakwir Cetem*” kepada masyarakat Kota Tegal. Namun penerimaan honor tersebut keberlanjutannya tidak berjalan lanjut karena disebabkan penyempitan dana dari pusat.

3) Tidak Adanya Penghargaan atau Insentif

Faktor ketiga yaitu Disdukcapil Kota Tegal sampai hingga sejauh ini tidak ada pemberian *reward* bagi pegawai yang menangani inovasi “*Jakwir Cetem*”. Adapun pemberian bonus tunjangan insentif tersebut, bukan hanya diberikan kepada pegawai yang melaksanakan tupoksi tambahan sebagai operator pelaksana “*Jakwir Cetem*” saja, akan tetapi semua pegawai ASN mendapatkan bonus insentif dari gaji atas kinerja melayani masyarakat.

Kemudian insentif/penghargaan untuk Relawan Adminduk sendiri ada dari pusat karena telah berkontribusi membantu kelancaran penerapan program “*Jakwir Cetem*” di kalangan

masyarakat, namun uang jasa untuk para relawan pada tahun 2022 ini ditiadakan sehingga berdampak pada menurunnya ketidaktertarikan motivasi anggota relawan adminduk untuk aktif menjalankan peran tugasnya kembali.

4) Hambatan Masyarakat

Hambatan masyarakat sebagai pengguna inovasi “*Jakwir Cetem*” ini menjadi faktor penghambat. Hambatan yang sering dijumpai masyarakat Kota Tegal yang tidak bisa menggunakan sistem aplikasi “*Jakwir Cetem*”, diantaranya yaitu tidak mempunyai ram kapasitas *Handphone* yang kurang mencukupi. Masyarakat yang tidak mempunyai kouta internet sehingga tidak dapat memanfaatkan aplikasi “*Jakwir Cetem*”. Dan hambatan ketiga pada permasalahan koneksi jaringan yang kurang stabil, pada saat menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*” hal yang terpenting yaitu kualitas signal.

5) Hambatan Pihak Disdukcapil Kota Tegal

Dalam penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” yang menjadi faktor hambatan bagi Disdukcapil Kota Tegal yaitu pada proses verifikasi

pengajuan masyarakat. Pengajuan pelayanan dokumen kependudukan di aplikasi “*Jakwir Cetem*” masyarakat dapat mengaskes dengan waktu yang fleksibel, namun tim verifikator akan memproses pengajuan dari masyarakat pada saat jam operasional pelayanan dari hari Senin sampai Jum’at. Keterbatasan waktu tersebut yang menjadi kendala Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat Kota Tegal.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang disajikan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa penilaian inovasi pelayanan “*Jakwir Cetem*” di Disdukcapil Kota Tegal secara garis besar telah memenuhi kelima kriteria Permenpan RB Nomor 50 Tahun, namun dalam penerapannya masih terdapat kriteria yang belum sesuai, yaitu :

1. Inovasi “*Jakwir Cetem*” mampu memberikan kebaruan dalam desain penyelenggaraan layanan yang berbasis *Online Mobile Apps* dengan harapan masyarakat Kota Tegal dapat memperoleh layanan adminduk secara lebih efektif dan

efisien tanpa melalui proses yang rumit dengan waktu yang fleksibel. Namun, dari sisi lain inovasi aplikasi “*Jakwir Cetem*” juga memiliki tingkat kesulitan dan/atau kerumitan dalam mengunggah berkas persyaratan.

2. Inovasi “*Jakwir Cetem*” merupakan solusi pelayanan publik manual yang berbelit-belit sehingga mudah serta adanya jaminan pemberitahuan kepastian layanan lewat *Whatsapp*. Dan memberikan kenyamanan pada saat *Pandemi Covid-19* terhadap paparan penularan virus corona, karena *Driver Online Grab* akan mengantarkan dokumen tersebut ke rumahnya.
3. Inovasi “*Jakwir Cetem*” telah memberikan kemudahan bagi banyak pihak, terutama bagi masyarakat sehingga mereka dapat memperoleh layanan adminduk tanpa menghabiskan banyak waktu dan uang untuk transportasi, serta mendapatkan pengiriman dokumen secara gratis. Namun hal tersebut belum dirasakan oleh masyarakat Kota Tegal secara menyeluruh.

4. Inovasi “*Jakwir Cetem*” mampu menjadi media transfer inovasi pada Disdukcapil lain dalam menerapkan dan/atau mengadopsi inovasi layanan aplikasi administrasi kependudukan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanannya.

5. Startegi keberlanjutan program “*Jakwir Cetem*” memperoleh dukungan dari berbagai pihak yang terdiri dari Pemkot Tegal dan Relawan Adminduk yang berperan melaksanakan *brand awareness* aplikasi “*Jakwir Cetem*” kepada masyarakat melalui Forum Diskusi Ketua RT dan/atau RW. Namun partisipasi ketua RT pada setiap kelurahan belum aktif dalam mensosialisasikan program inovasi tersebut kepada warganya.

Adapun faktor-faktor yang mendorong keberhasilan penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” yakni, (1) Pemimpin yang teguh menjadi motivator untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2) Kemampuan sumber daya aparatur yang mempunyai keahlian yang cukup berkompeten sesuai dengan bidangnya. (3)

Teknologi yang tersedia memadai, karena pada setiap ruangan bidang disediakan perangkat komputer penunjang proses pengajuan pelayanan dari masyarakat. Dan (4) Adanya komitmen para pegawai Disdukcapil dalam memberikan layanan adminduk yang memudahkan masyarakat Kota Tegal.

Sedangkan faktor penghambat dalam penerapan inovasi “Jakwir Cetem” antara lain, (1) Teknologi ada namun terhambat oleh budaya dan penataan organisasi, meskipun teknologi perangkat *hardware* dan *software* yang cukup lengkap namun SDM pendukungnya minim sehingga saling tumpang tindih tupoksi antar pegawai satu dengan lain sehingga mempengaruhi kualitas kinerja. (2) Anggaran jangka pendek dan perencanaan yang kurang dikelola dengan baik, sehingga anggaran honor untuk relawan adminduk untuk tahun 2022 tidak ada. (3) Tidak ada pemberian penghargaan kepada relawan adminduk, menyebabkan anggota para banyak yang sudah tidak mengencangkan sosialisasi inovasi “Jakwir Cetem” kepada masyarakat. (4) Hambatan dari pengguna,

masyarakat yang hendak memanfaatkan “Jakwir Cetem” seringkali mengalami kendala dari jaringan internet yang kurang stabil, kapasitas *Handphone*, dan kebutuhan kouta internet. Dan (5) Hambatan dari pihak Disdukcapil Kota Tegal dalam menverifikasi pengajuan layanan adminduk dari masyarakat di luar layanan operasional.

SARAN

Berdasarkan pemaparan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti bermaksud memberikan rekomendasi usulan saran sebagai berikut :

1. Disdukcapil Kota Tegal diharapkan perlu mempertahankan pelayanan online “Jakwir Cetem” yang sudah baik.
2. Penggunaan pelayanan pengantaran berkas oleh *GrabExpress* ini merupakan inovasi yang bagus sehingga diharapkan bisa dikembangkan atau diadopsi oleh Disdukcapil lain.
3. Masyarakat Kota Tegal seharusnya menyingkirkan pelayanan konvensional dan mulai

beralih menggunakan pelayanan secara online menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*”.

4. Disdukcapil Kota Tegal seharusnya mampu memanfaatkan secara maksimal media pesan singkat *via* layanan *SMS Center* guna mempromosikan produk inovasi “*Jakwir Cetem*”. Dan melakukan pemasangan papan reklame baliho yang memuat informasi tentang inovasi “*Jakwir Cetem*” pada beberapa titik sudut keramaian Kota Tegal.
5. Diharapkan Disdukcapil Kota Tegal dapat mengoptimalkan aplikasi “*Jakwir Cetem*” supaya Disdukcapil lain dapat mencontoh atau mengembangkan.
6. Disdukcapil Kota Tegal diharapkan menjalin hubungan kerjasama antar Ketua RT pada setiap kelurahan dalam rangka menyelaraskan tujuan mewujudkan pelayanan bidang kependudukan di Kota Tegal yang memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Arik. Mindarti, Indah L. Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 156–161.
- Dahlila., dan Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *Jurnal Pendidikan Ilmu Soisal*, 4(2), 241–254.
- Daraba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Leisyah.
- Farah, S. dan Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP) Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen*, 10 (1).
- Kartika Febi, D., & Oktariyanda Aktiva, T. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika*, 9(5), 245–260.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya - Bungursah. *Journal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 77.
- Nugraha, J. . (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses

- Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Putri, Eko Kurnia. Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Salsabilla, N. (2021). Inovasi Pelayanan Go- Ploong Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(1), 185–198.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA - LAN Press.
- Yanto., dan Setyawan, D. (2019). Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(25), 17–21.
- Yusriadi. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi PANDU CAKTI di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45193>
- pemerintah-kota-tegal-era-dedy-yon-jumadi-inilah-daftar-capaiannya. Diakses pada 10 September 2021
- Website Disdukcapil Kota Tegal.
- Nugroho, Irawan Djoko. (17 November 2020). Aplikasi Jakwir Cetem Kota Tegal, Siap Go Nasional. Itworks.id.
<https://www.itworks.id/34625/aplikasi-jakwir-cetem-kota-tegal-siap-go-nasional.html>. (Diakses pada 11 September 2021)

Referensi Rgulasi

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Dearah Tahun 2022
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 161 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Dearah Tahun 2021

Referensi Kanal Berita

- Achmad, Fajar Bahruddin. (23 Maret 2020). Satu Tahun Kinerja Pemerintah Kota Tegal Era Dedy Yon-Jumadi, Inilah Daftar Capaiannya. *Tribunjateng.com*.
<https://jateng.tribunnews.com/2020/03/23/satu-tahun-kinerja->