

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SI POLGAN DI DESA KRANDEGAN, PURWOREJO (STUDI KASUS PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN)

Nur Solekhah, Nina Widowati, Maesaroh

30/9'24

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

Abstract

The Si Polgan application (Information System and Online Services of Krandegan Village) is an innovation initiated by the Krandegan Village Government to meet the community's needs regarding administrative services, particularly in population management, as the population increases, including the issuance of Certificate of Recognition of Birth. This application-based innovation can be accessed via Android smartphones. This research aims to analyze the attributes of application-based service innovations in the successful implementation of birth certificate issuance, as well as the driving and inhibiting factors of the Si Polgan application innovation in Krandegan Village. The application is analyzed using M. Rogers's innovation attributes theory to examine the research phenomenon and the supporting and inhibiting factors of implementing the Si Polgan application-based birth certificate issuance innovation, using Suwarno's theory. The research results indicate that the application-based Certificate of Recognition of Birth service innovation of Si Polgan in Krandegan Village is not yet optimal because it has not met the criteria of relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. Supporting factors for this innovation include the desire for self-improvement, availability of facilities and infrastructure, freedom of expression, wise leadership, and a supportive environmental condition. However, there are inhibiting factors, such as administrative constraints, insufficient socialization, lack of rewards or incentives, and a culture of risk aversion.

Keywords: *Service Innovation, Innovation Attributes, Certificate of Recognition of Birth, Si Polgan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Purworejo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Purworejo, pada tahun 2022 tercatat jumlah penduduk sebanyak 778.257 jiwa dan pada tahun 2023 tercatat sebanyak

788.265 jiwa. Selama kurun waktu setahun terakhir terjadi peningkatan jumlah penduduk sebanyak 10.008 orang atau sebesar 1,9%. Pertumbuhan jumlah penduduk yang kian tahun kian meningkat, tentu saja sejalan dengan peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap

pelayanan publik selalu berkembang dan semakin kompleks. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang unggul dan baik bagi masyarakat. Merujuk pada Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, definisi pelayanan publik ialah kegiatan-kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara baik dalam bentuk barang, jasa serta pelayanan administratif lainnya.

Terjadinya pandemi *Covid-19* telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Dampak pandemi sangat signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, mengingat pelayanan tersebut harus tetap berlanjut tanpa terhenti. Realisasi jawaban terkait peningkatan kebutuhan pelayanan publik seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan adanya kompleksitas pandemi *Covid-19* dalam upaya menghadirkan pelayanan prima bagi masyarakat, pemerintah dituntut

menjadi lebih peka serta tanggap melalui terobosan baru bagi pelayanan publik dengan melakukan inovasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, menjelaskan bahwa diperlukan pembangunan sekaligus pengembangan inovasi pelayanan publik untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor kementerian atau lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah daerah bahkan desa.

Perkembangan teknologi saat ini telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi canggih dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, transparansi, ketersediaan, kecepatan, dan kemudahan dalam memperoleh informasi bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 menunjukkan angka sebanyak 7.294 dari total 7.809 desa yang ada di Jawa Tengah sudah terjangkau akses internet dengan jaringan kuat 4G/LTE. Jumlah yang paling banyak diantaranya berada di

Kabupaten Purworejo yang mencapai 354 desa. Salah satu desa yang menginisiasikan pengembangan penyelenggaraan digitalisasi pelayanan publik dilakukan oleh Desa Krandegan, Bayan, Purworejo, Jawa Tengah.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang melekat pada tiap aktivitas kehidupan masyarakat pada saat ini. Pemerintah Indonesia mengatur kebijakan kependudukan berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Proses pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan secara daring oleh pemerintah Desa Krandegan mengacu pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Pemerintah Desa, dan Kelurahan di Kabupaten Purworejo.

Desa Krandegan menjadi desa pertama yang telah menerapkan digitalisasi melalui inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi di Kabupaten Purworejo melalui aplikasi Si Polgan pada 14 September 2020 guna mempercepat pelayanan administrasi

kependudukan bagi masyarakat Desa Krandegan. Pembuatan aplikasi Si Polgan ini juga tidak semata-mata hanya diperuntukkan untuk pelayanan administrasi masyarakat saja, di samping itu pemerintah Desa Krandegan turut melakukan penjualan aplikasi yang dikelola melalui BUMDes Karya Muda milik Desa Krandegan, berdasarkan data yang didapatkan bahwa Desa Krandegan diketahui bahwa saat ini sudah ±250 desa yang telah memesan sistem layanan aplikasi tersebut.

Dilansir dari APBDes Desa Krandegan Tahun 2022 melalui <https://krandeganbayan.id/>, penjualan aplikasi ini turut meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Desa) yaitu sebesar 265.332.252,00 pada tahun 2022. Terjadi kenaikan yang signifikan sejumlah 193.091.152 dari jumlah pendapatan asli desa yang pada tahun 2020 yang hanya berjumlah 72.241.100,00.

Melihat bervariasinya pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan melalui aplikasi Si Polgan membawa peneliti untuk memfokuskan penelitiannya pada substansi administrasi kependudukan terkait pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan atas pencatatan kelahiran

di desa yakni surat keterangan kelahiran. Pembuatan surat keterangan lahir/kelahiran yang telah termaktub dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM Pasal 53 ayat 2: “Setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraannya.” Dalam rangka memperoleh akta kelahiran terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi salah satunya, yaitu surat keterangan kelahiran. Menurut (Fulthoni, et al., 2009:40) surat keterangan kelahiran/pelaporan kelahiran biasa disebut dengan “kenal lahir” yang dikeluarkan oleh Kantor Kelurahan/Desa. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya.

Terdapat perbedaan mendasar ketika masyarakat Desa Krandegan ingin mengurus pembuatan surat keterangan kelahiran melalui inovasi Si Polgan yaitu masyarakat harus mengirim dokumen persyaratan pendukung seperti KK, KTP Ayah dan Ibu, Buku Nikah/Catatan Perkawinan, KTP Saksi melalui WhatsApp ke Pak Hendro dikarenakan sistem aplikasi Si Polgan belum

menyediakan fitur untuk unggah dokumen melalui aplikasi secara langsung. Hal ini tentunya dapat membingungkan masyarakat Desa Krandegan jika tidak dilakukan sosialisasi terlebih dahulu terkait alur pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan. Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Desa Krandegan dalam memperkenalkan suatu program atau kegiatan kepada masyarakat.

Pemerintah Desa Krandegan dalam melakukan sosialisasi hingga saat ini hanya bersifat periodik dan belum secara inklusif atau berkelanjutan di masyarakat Desa Krandegan. Sosialisasi masif hanya dilakukan melalui media sosial dan tidak dilakukan *secara face by face* melalui perkumpulan dengan masyarakat yang berakibat pada jumlah unduhan aplikasi Si Polgan yang hanya mencapai ± 600 unduhan dalam kurun waktu 3 tahun.

Hal tersebut berdampak pada pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan berdasarkan data yang diperoleh peneliti terkait jumlah pemohon pembuatan surat keterangan kelahiran yang belum menunjukkan penambahan progresif

melalui aplikasi Si Polgan pada **tabel 1.1** berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Melalui Si Polgan

No.	Tahun	Jumlah Pemohon
1.	2020	15
2.	2021	10
3.	2022	13

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Database Aplikasi Si Polgan, 2023

Berdasarkan pada **tabel 1.1** di atas tentang jumlah pemohon pembuatan surat keterangan kelahiran melalui inovasi Si Polgan pada tahun 2020-2022 fluktuatif cenderung menunjukkan angka yang tidak signifikan tiap tahunnya. Selama periode 2020-2022 jumlah pemohon layanan pembuatan surat keterangan kelahiran hanya berjumlah total 38 pemohon. Jumlah laporan masuk layanan pembuatan surat keterangan kategori favorit juga tidak menunjukkan bahwa surat keterangan pembuatan keterangan kelahiran termasuk didalamnya. Diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran tidak termasuk layanan favorit selama periode tahun 2020-2022, yang termasuk layanan pembuatan surat favorit terdiri dari

layanan surat pengantar SKCK sebanyak 110, Surat Keterangan Pengantar berjumlah 103, Surat Keterangan Usaha sebanyak 95, Surat Keterangan Pendapatan Orang Tua 70, Surat Keterangan Kematian 55, dan Permohonan KTP sebanyak 46 dengan keseluruhan jumlah total yakni sebanyak 433 layanan.

Tabel 1.2 Jumlah Laporan Masuk Layanan Surat Favorit di Aplikasi Si Polgan Desa Krandedan Tahun 2020-2022

No.	Kategori Layanan	Total
1.	Surat Pengantar SKCK	110
2.	Surat Keterangan Usaha	95
3.	Surat Keterangan Pengantar	103
4.	Surat Keterangan Kematian	55
5.	Surat Keterangan Pendapatan Orang Tua	70
6.	Permohonan KTP	46

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Database Aplikasi Si Polgan, 2023.

Merujuk pada data jumlah perkawinan berdasarkan Indeks Desa Membangun Desa Krandedan Tahun 2022-2023 terdapat 1.379 kasus dan berdasarkan data kelahiran di Desa

Krandegan yang dihimpun dari Data Kependudukan Desa Krandegan sepanjang tahun 2020-2022 mencapai 127 kelahiran dengan jumlah total kelahiran di Bidan Desa sebanyak 122 kelahiran. Berdasarkan data tersebut ditemukan gap data yang signifikan antara jumlah pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* melalui aplikasi Si Polgan terhadap tingkat kelahiran di Bidan Desa setempat yang belum mencapai target. Aplikasi Si Polgan menawarkan metode alternatif dalam pengajuan layanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara online tanpa harus mengantre langsung di Kantor Desa Krandegan, tetapi dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan menghadapi kendala di lapangan.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dan membahas informasi lebih jauh tentang Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Berbasis Aplikasi Si Polgan dengan melakukan penelitian tentang **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan,**

Purworejo (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah atribut inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo?
2. Apakah yang menjadi faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi serta faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo

D. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Siagian (2012:2) menjelaskan bahwa administrasi ialah segala bentuk kolaborasi antara dua atau lebih pihak yang didasari oleh nalar untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Syafi'ie dkk dalam Pasolong (2011:6) mendefinisikan

Administrasi Publik ialah seluruh kumpulan manusia yang mempunyai persamaan pikiran, rasa, keinginan, perilaku serta tindakan yang tepat serta baik berlandaskan pada nilai serta norma yang dimiliki. Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) Administrasi Publik ialah pengorganisasian sumber daya serta aparat publik guna mengoordinasikan kebijakan publik melalui formulasi, implementasi, dan mengambil keputusan.

Berdasarkan definisi-definisi dari pakar yang telah dijabarkan di atas, dapat ditarik kesimpulan terkait pengertian atau definisi dari administrasi publik yaitu, merupakan kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, yaitu dalam hal pemberian layanan administrasi kependudukan yang reliable sebagai pemenuhan untuk memberikan pelayanan prima dan profesional dan sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan publik.

2. Manajemen Publik

Manajemen merupakan serangkaian proses pengelolaan yang

terdiri atas *planning*, *organizing*, *leadership*, serta *controlling* dan berperan dalam pengelolaan personel di sebuah organisasi dengan memanfaatkan segala sumber daya pada organisasi tersebut maupun sumber daya lainnya guna tercapainya tujuan organisasi yang telah dirumuskan (Stoner & Wankel dalam Pasolong, 2019:95).

Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2020:49) manajemen publik merupakan proses kepemimpinan dan pengaturan terhadap pekerjaan yang terorganisir pada kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dalam penelitian ini manajemen publik menasar pada sektor organisasi dalam pemerintahan melalui perannya dalam mengarahkan serta mengelola kelompok formal tersebut dalam mencapai tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Berdasarkan definisi-definisi manajemen publik yang telah dijabarkan di atas dapat disimpulkan manajemen publik ialah usaha pengelolaan terhadap aspek-aspek umum organisasi oleh pemerintah dilakukan untuk melaksanakan aktivitas pemerintahan dengan

memanfaatkan sumber daya yang tersedia di organisasi. Tujuannya yaitu untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan hakikatnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, maupun sekelompok atau organisasi, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang hasilnya dapat ditujukan dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan bagi orang lain atau masyarakat. Monir (dalam Pasolong, 2019:147) mengartikan pelayanan sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain maupun secara langsung.

Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kumpulan sebuah aktivitas oleh birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam hal ini, pengguna yang dimaksudkan ialah warga negara yang memerlukan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan.

Berdasarkan definisi pelayanan publik yang disampaikan oleh ahli di

atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan dari orang lain, dalam hal ini yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu jenis pelayanan administratif berupa pencatatan surat keterangan kelahiran dalam inovasi pelayanan melalui Si Polgan.

4. Inovasi

Inovasi menurut Oslo Manual dalam Zuhail (2013:56), merupakan improvisasi yang signifikan terhadap implementasi sebuah produk baik berbentuk barang ataupun jasa, mekanisme perdagangan, proses maupun mekanisme organisasi yang baru. Pengertian ini menggambarkan bahwa inovasi mencakup aspek yang sangat luas (produk, proses, metode pemasaran, metode organisasi) yang telah diperbaharui, sehingga menjadi lebih unggul dibandingkan solusi yang pernah ada.

5. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Idwar, (2022:134), inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide maupun gagasan yang memiliki sifat kreatif serta memiliki nilai manfaat bagi masyarakat guna

mencapai kesejahteraan baik melalui cara langsung maupun tidak langsung.

6. Atribut Inovasi Menurut M. Rogers

Proses cepat atau lambatnya dalam penerimaan sebuah inovasi di masyarakat dapat dipengaruhi oleh adanya atribut dalam sebuah inovasi tersebut. Rogers (1993:14-16) memaparkan terkait atribut inovasi berikut ini:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai nilai lebih dan memberikan manfaat daripada inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki keunggulan lebih yang membedakannya dari ide-ide lain. Kriteria ini dapat dinilai dari sub indikator nilai ekonomi, manfaat, kepuasan serta komponen penting.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi harus memiliki aspek kompatibel atau konsisten dengan kondisi yang digantikannya. Ini bertujuan supaya inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihapus atau dihilangkan. Kriteria ini dapat dilihat dari adanya kesesuaian nilai maupun norma yang berlaku pada masyarakat, kesesuaian dengan

pelayanan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan merupakan derajat kesulitan dalam memastikan bahwa inovasi dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh penerima, inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat tersebar. Semakin mudah suatu inovasi dipahami, semakin cepat pula inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Kriteria ini dapat dinilai pada tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan dan permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan

4. *Triability* atau Kemungkinan

Dicoba

Suatu produk baru perlu melalui fase “uji publik” yang mana tiap-tiap orang dapat melakukan pengkajian kualitas inovasi tersebut. Kriteria ini dapat dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si Polgan sebelum diresmikan kepada masyarakat dan dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Mudah tidaknya suatu inovasi untuk diamati dan digunakan oleh masyarakat dinamakan kemudahan diamati. Suatu inovasi yang memiliki hasil cepat untuk diamati maka akan cepat pula inovasi tersebut diterima oleh masyarakat, dan begitu juga sebaliknya inovasi yang sulit diamati hasilnya, semakin lama diterima oleh masyarakat. Suatu penemuan harus dapat dibuktikan dalam hal bagaimana fungsinya dan menghasilkan perbaikan.

7. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Faktor pendorong inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Djarmut (2015:1472-1486) terdiri dari adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan berekspresi, pemimpin yang bijaksana, tersedianya sarana dan prasarana, dan Kondisi lingkungan yang mendukung.

Faktor penghambat menurut Suwarno (2008:54) terdapat (8) delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu kesungkanan untuk menutup program yang gagal, terlalu mengandalkan tampilan performa tinggi (*high performer*), ketersediaan teknologi, namun terkendala budaya atau organisasi, tidak ada

penghargaan atau intensif untuk inovasi atau mengadopsi inovasi, takut mengambil resiko, kas yang terbatas, kendala administratif, dan budaya menghindari risiko (*Risk Aversion*).

Si Polgan

Si Polgan merupakan sebuah program yang diluncurkan oleh Pemerintah Desa Krandegan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik utamanya pada pengurusan administrasi kependudukan salah satunya pembuatan surat keterangan kelahiran.

Gambar 2.1
Tampilan Awal Aplikasi Si Polgan



Sumber: Dokumentasi Pribadi
Peneliti, 2022

Pelayanan mandiri secara *online* dengan sistem *one touch*

services berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan mempunyai 23 format layanan pembuatan surat yang dapat diakses guna membantu memudahkan masyarakat dalam kepengurusan surat-surat administrasi kependudukan.

Inovasi Si Polgan dibuat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan penduduk dari segi administratif yang bertujuan untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan, mempercepat layanan, meningkatkan efisiensi pengelolaan data warga secara digital, serta untuk mendorong percepatan tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara mandiri ini dimulai dengan mendaftar langsung di aplikasi Si Polgan yang dapat diunduh melalui Google Play Store dengan mengisi NIK KTP warga Desa Krandegan kemudian menghubungi operator Desa untuk memperoleh password akun, setelah kode PIN sudah diterima warga Desa Krandegan dapat langsung memilih fitur pembuatan surat keterangan kelahiran, selanjutnya mengisi formulir tersebut sesuai dengan

kebutuhan mereka, kemudian mengirimkan dokumen pendukung melalui WhatsApp perangkat desa yang bersangkutan (Pak Hendro), dan terakhir jika dokumen sudah selesai diproses akan diinfokan lebih lanjut melalui WhatsApp dan dapat diambil ke kantor desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Berbasis Si Polgan

Penerapan inovasi pelayanan publik dapat menjadi langkah untuk mewujudkan *best practice* pelayanan bagi masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Desa Krandegan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan sebagai wujud kebaruan pelayanan melalui inovasi terkait pemberian layanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online*.

Berikut ini atribut inovasi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan:

1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah Inovasi harus memiliki keunggulan yang dapat dijadikan sebagai nilai lebih, mutu, dan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan kondisi serta pelayanan sebelumnya harus ada nilai yang membedakannya dengan yang lain.

a. Nilai Ekonomi

Nilai ekonomi merupakan salah satu nilai yang menjadi bahan pertimbangan untuk menciptakan sebuah inovasi.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan dapat memberikan keunggulan dilihat dari nilai ekonomi baik untuk Pemerintah Desa Krandegan selaku penyelenggara inovasi pelayanan maupun masyarakat Desa Krandegan selaku pengguna layanan.

Hal ini dibuktikan secara materiil dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dari pegawai Pemerintah Desa Krandegan yang menyatakan bahwa terdapat peningkatan Pendapatan Asli Desa yang dari hasil penjualan aplikasi seharga Rp 5.000.000 rupiah yang dikelola oleh BUMDes Karya Muda sehingga

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Krandegan dapat lebih optimal sehingga dapat memberikan manfaat yang jauh lebih banyak. Segi keuntungan ekonomi bagi masyarakat selaku pengguna layanan inovasi yaitu dapat menghemat biaya serta tenaga karena hanya perlu datang sekali ke kantor Desa Krandegan untuk mengambil surat keterangan kelahiran yang sudah jadi.

b. Nilai Sosial

Pelaksanaan pelayanan publik di sektor pemerintahan, sebuah inovasi harus dapat mengubah cara pandang masyarakat ke arah yang lebih positif sehingga masyarakat tidak resisten dengan adanya perubahan terhadap pelayanan sehingga tertarik untuk menggunakan inovasi tersebut.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan dapat memberikan keunggulan dilihat dari nilai sosial mengacu pada temuan data hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan terdapat status sosial atau *prestise* tersendiri bagi Desa Krandegan setelah adanya inovasi digital ini sehingga menjamin perubahan sosial yang positif dan

menjadi contoh bagi desa lain dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di desa. Selain itu munculnya kepatuhan sosial dari orang lain baik dari masyarakat Desa Krandegan yang turut memengaruhi keputusan masyarakat untuk menerima dan mengadopsi inovasi layanan melalui aplikasi Si Polgan.

c. Kesenangan atau Kepuasan

Salah satu keuntungan pada sebuah inovasi dapat diukur dari tingkat kesenangan atau kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut maupun pemerintah sebagai penyelenggara inovasi.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan dapat memberikan keunggulan dilihat dari kesenangan atau kepuasan merujuk pada hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa inovasi Si Polgan belum bisa maksimal dirasakan oleh pemerintah Desa Krandegan dikarenakan masih terdapat kendala dalam pengembangan teknologi sistem dari aplikasi Si Polgan sehingga dapat mengurangi efisiensi dan efektivitas kerja dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Sedangkan nilai

kepuasan atau kesenangan sudah dapat memenuhi bagi masyarakat Desa Krandegan pengguna inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran karena dengan adanya inovasi tersebut masyarakat dapat menghemat biaya dan waktu dalam mengurus surat untuk keperluan administrasi kependudukan.

d. Komponen Penting

Keuntungan dalam sebuah pelaksanaan inovasi dapat ditinjau dari komponen penting proses pelaksanaannya. Komponen penting merujuk pada aspek-aspek yang sangat penting serta memiliki peran yang signifikan agar inovasi dapat beroperasi dengan optimal.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan dapat memberikan keunggulan dilihat dari komponen penting merujuk pada hasil wawancara dengan informan dan didapatkan data bahwa terdapat komponen penting yaitu sistem aplikasi Si Polgan, jaringan internet sudah dilakukan secara merata oleh Pemerintah Desa Krandegan kepada masyarakat, SDM yang bertugas untuk mengelola dan mengoperasikan jalannya inovasi aplikasi Si Polgan

yang sudah dibekali dengan kemampuan teknis untuk mengoperasikan komputer, dan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memfasilitasi keberlangsungan inovasi pembuatan surat keterangan kelahiran mencakup printer, komputer/PC, dan ATK yang sudah disediakan oleh pemerintah Desa Krandegan di meja pelayanan. Komponen penting yang terakhir yakni persyaratan dokumen pendukung yang dibutuhkan dalam proses pembuatan surat keterangan kelahiran.

2) Kesesuaian (*Compability*)

Diperlukan adanya kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya dalam proses penerapan suatu inovasi. Sebuah inovasi harus memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel untuk memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi baru sehingga dapat mempercepat keberhasilan pada pelaksanaan inovasi.

a. Kesesuaian dengan Nilai dan Norma

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan memiliki kesesuaian dilihat dari kesesuaian

dengan nilai dan norma masyarakat Desa Krandegan yang telah memasuki era digital yang segala sesuatunya lebih mudah dengan adanya penggunaan teknologi untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah Desa Krandegan tentu akan terus berupaya dalam menciptakan reformasi birokrasi dengan mengutamakan tata kelola yang baik.

b. Kesesuaian dengan Masa Lalu

Kesesuaian dalam pelaksanaan sebuah inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari kesesuaian dengan nilai-nilai pengalaman yang sebelumnya. Menurut Ramadhani dan Hertati (2022), inovasi harus tetap mempertahankan elemen yang sudah ada dan tidak dapat terlepas dari peraturan-peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan memiliki kesesuaian dengan kondisi sebelumnya atau inovasi terdahulu dikarenakan inovasi pelayanan Si Polgan mengacu pada sistem konvensional yang sudah ada sebelumnya.

c. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat

Tingkat kesesuaian sebuah inovasi dapat dinilai dari kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pada umumnya masyarakat tentunya medambakan proses pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka seperti pelayanan yang praktis, tidak membutuhkan waktu lama, dan hemat biaya.

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan secara daring (*online*) dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan kelahiran yang menjadi komponen penting dalam persyaratan untuk membuat akta kelahiran. Adanya inovasi membuat masyarakat dapat melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui *smartphone* secara *online* dengan praktis. Hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang seiring perkembangan zaman.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi selalu menghadirkan unsur kebaruan di dalamnya, sehingga hal tersebut menjadikan inovasi lebih

kompleks dibandingkan dengan kondisi pelayanan yang telah ada sebelumnya.

a. Kemudahan Dipahami

Sebuah inovasi baru memiliki karakteristik kebaruan yang terikat dengan proses penerapan inovasi tersebut. Keberhasilan dari sebuah inovasi baru dapat dilihat berdasarkan pengetahuan masyarakat terhadap inovasi tersebut dan pemahaman terkait cara penggunaan sebuah inovasi pelayanan.

Inovasi pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan mudah dipahami bagi pemerintah Desa Krandegan dan tidak terjadi kerumitan yang signifikan. Di sisi lain ditemukan tingkat kerumitan yang berbeda dari masing-masing individu pengguna layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan berdasarkan tingkat pemahaman serta kemampuan yang dimiliki masyarakat terhadap inovasi dikarenakan minimnya penyebaran informasi terkait pedoman penggunaan layanan serta alur pelayanan di aplikasi Si Polgan serta sistem aplikasi yang belum dilengkapi dengan notifikasi otomatis

terkait status proses pelayanan. Hal tersebut dapat membingungkan masyarakat untuk mengakses layanan di aplikasi Si Polgan utamanya bagi masyarakat yang belum paham terhadap teknologi.

b. Kemudahan Penggunaan Inovasi

Kerumitan dapat dilihat dari tingkatan kemudahan ketika inovasi tersebut digunakan. Berdasarkan data wawancara yang disampaikan oleh pihak pemerintah Desa Krandegan dan warga Desa Krandegan pengguna aplikasi Si Polgan dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Krandegan mengalami kendala yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan baik secara operasional terkendalanya pengembangan sistem aplikasi Si Polgan sehingga berdampak pada efektivitas dan efisiensi kinerja aplikasi Si Polgan maupun secara administratif terdapat perbedaan format formulir dari desa dengan Disdukcapil yang mewajibkan menggunakan formulir F2.01.

4) Kemungkinan Dicoba (Triability)

Inovasi dapat diterima jika sudah terbukti memiliki manfaat atau

keunggulan dibandingkan inovasi yang digantikannya. Sebelum menggantikan sistem yang lama, inovasi harus melalui tahap uji coba untuk memastikan keunggulannya, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

a. Kemudahan Dapat Dicoba

Inovasi perlu melalui tahap uji coba terlebih dahulu agar dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai penggunaannya. Inovasi pelayanan Si Polgan telah melalui beberapa tahapan uji coba baik secara internal bagi Pemerintah Desa Krandegan maupun masyarakat Desa Krandegan. Dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan telah melewati fase uji publik sebelum secara resmi dioperasikan kepada masyarakat Desa Krandegan.

b. Kemudahan Memperoleh Informasi

Ketercobaan suatu inovasi dapat dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi. Suatu inovasi perlu diperkenalkan agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan dan

manfaatnya. Peran Pemerintah Desa Krandegan dalam mempromosikan dan menyebarluaskan inovasi adalah penting agar dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Krandegan.

Pemerintah Desa Krandegan telah melakukan beragam upaya sosialisasi untuk mempromosikan serta menyebarluaskan informasi adanya inovasi pelayanan online berbasis aplikasi Si Polgan, meski sosialisasi yang dilakukan belum optimal dan hanya bersifat periodik melalui media sosial secara digital dan belum menyeluruh dalam melakukan sosialisasi secara tatap muka dengan masyarakat. Hal tersebut menyebabkan tidak meratanya penyebaran informasi mengenai inovasi layanan aplikasi Si Polgan pada masyarakat Desa Krandegan.

5) Kemudahan Diamati (Observability)

Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Si Polgan harus dapat diamati dari segi keberjalanan aplikasi tersebut di tengah masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik serta dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Konsep kemudahan

diamati mengindikasikan bahwa semakin jelas manfaat dari produk inovasi yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula tingkat adopsi inovasi tersebut.

Cara kerja inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* berbasis aplikasi Si Polgan memiliki prosedur yang mudah dan sederhana. Meskipun memiliki prosedur serta mekanisme yang mudah namun, tidak dapat memberikan peningkatan pada jumlah penerbitan surat keterangan kelahiran dikarenakan masih banyak masyarakat Desa Krandegan yang memilih untuk mengurus pembuatan surat keterangan kelahiran secara manual atau konvensional.

Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Berbasis Si Polgan

1. Faktor Pendorong

a. Adanya Keinginan untuk Merubah Diri

Inovasi Si Polgan berawal dari keinginan dari Pemerintah Desa Krandegan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan dapat lebih baik serta prima. Hal tersebut didorong dengan kondisi

lingkungan pada masa *Covid-19* sehingga masyarakat menuntut adanya digitalisasi dalam pelayanan kependudukan.

b. Adanya Kebebasan Berekspresi

Terdapat kebebasan berekspresi di lingkungan Pemerintah Desa Krandegan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya mekanisme penyampaian pendapat, masukan, kritik maupun saran untuk masyarakat terkait pelayanan-pelayanan administrasi kependudukan terutama secara *online* melalui aplikasi Si Polgan agar pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Pemerintah Desa Krandegan telah menyediakan sarpras yang memadai untuk melaksanakan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan. Sarana prasarana yang meliputi jaringan internet, komputer, printer, server serta dokumen persyaratan dari pemohon itu sendiri.

d. Pemimpin yang Bijaksana

Kepala Desa Krandegan memiliki gaya kepemimpinan bijaksana, strategis dan visioner berdasarkan prinsip kepemimpinan "*the best idea*".

e. Kondisi Lingkungan yang Mendukung

Kondisi lingkungan yang mendukung di Desa Krandegan dinilai dari kesiapan perangkat Desa Krandegan yang adaptif dengan perubahan zaman serta masyarakat Desa Krandegan yang mayoritas gen Z dan milenial yang sudah akrab dengan teknologi.

2. Faktor Penghambat

a. Adanya Kendala Administratif

Masih terbatasnya sistem pengembangan aplikasi Si Polgan dikarenakan memiliki kapasitas penyimpanan yang terbatas, keterbatasan akses database kependudukan dikarenakan belum ada jaringan regulasi dengan dinas terkait serta alur pelayanan layanan yang masih berbelit-belit melalui aplikasi Si Polgan dan WhatsApp.

b. Kurangnya Sosialisasi Mengenai Inovasi

Sebagian masyarakat tidak mengetahui sosialisasi terkait inovasi pelayanan Si Polgan. Masyarakat Desa Krandegan lebih banyak mengetahui terkait inovasi melalui rekomendasi dari teman atau mencari secara mandiri di internet atau bertanya langsung ke perangkat desa. Oleh sebab itu, Pemerintah Desa Krandegan perlu melakukan sosialisasi secara inklusif, sehingga diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

c. Tidak Adanya Penghargaan atau Insentif

Insentif atau penghargaan di lingkungan Pemerintahan Desa Krandegan sudah ada namun dalam jumlah kecil. Hal tersebut dapat berdampak pada motivasi pegawai untuk melakukan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.

d. Adanya Budaya Menghindari Risiko (*Risk Aversion*)

Kurangnya upaya yang dilakukan oleh perangkat dan pegawai di Pemerintahan Desa Krandegan untuk mempertahankan keberlangsungan inovasi pelayanan

pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan belum optimal dikarenakan belum memenuhi sebagian besar atribut inovasi. Hal itu dibuktikan dengan belum terpenuhinya sub indikator Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yakni Kesenangan atau Kepuasan, sub indikator Kerumitan (*Complexity*) yakni Kemudahan Dipahami dan Kemudahan Penggunaan, sub indikator Kemungkinan Dicoba (*Triability*) yakni kemudahan memperoleh informasi, dan indikator Kemudahan Diamati (*Observability*).

Terdapat faktor penghambat inovasi yaitu adanya kendala administratif, kurangnya sosialisasi inovasi, tidak adanya insentif, dan budaya *risk aversion*.

SARAN

Dari hasil studi yang telah peneliti lakukan, peneliti memberikan saran yaitu Pemerintah Desa Krandegan tidak perlu lagi untuk menggunakan aplikasi Si Polgan sebagai inovasi dalam proses

pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis digital, dikarenakan inovasi tersebut belum dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

pembuatan surat keterangan kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Everett M. Rogers. (1983). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co. Inc

Fulthoni, Arianingtyas, et al. (2009). *Memahami kebijakan administrasi kependudukan: Buku saku untuk keberagaman beragama*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center.

Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia

Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.

Wirman, Syafri. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

Ardani, M. C. (2019). *Analisis inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang* (Tesis, Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro).

Idrus, I. A., & Zakiyah, U. (2022). Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Infomasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. *Journal of Political Issues*, 3(2), 77–85.

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 10(1), 245–260.

Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.