

M. Hartuti
20-2/25

ATRIBUT INOVASI APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

R. Arya Wirakesuma¹, Hartuti Purnaweni²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Waiting Service or commonly called LAGU is a public service innovation that aims to improve efficiency, information disclosure, and manage waiting time queues. Innovation is one of the main drivers in efforts to improve the efficiency and effectiveness of public services. Along with the development of technology, waiting service applications have emerged as an innovative solution to overcome problems related to queues and long waiting times in various public service sectors, especially the management of Lost and Damaged ID cards. Innovations in wait and-see applications are needed to optimize resource management, speed up service processes, and improve user experience. This study identifies innovation attributes that play an important role in application acceptance, such as Relative Advantage, Conformity, Complexity, Experimentation, and Visibility. However, in reality, the LAGU application shows that although these features are designed to improve efficiency, external factors such as human resource readiness and technical support are challenges that need to be overcome. The purpose of this study is to analyze the role of innovation attributes in the implementation of the LAGU application, and the inhibiting factors in the implementation of the LAGU application. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of interviews and literature studies. The results of the study show that innovation attributes such as Relative Profit have run quite well, but there are still several dimensions that have not been maximized.

Keywords: *Innovation, Innovation Attributes, LAGU, Relative Profits*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepadatan penduduk di berbagai negara, salah satunya di Indonesia, sering memicu berbagai permasalahan, termasuk peningkatan permintaan layanan seiring pertumbuhan penduduk. Namun, keterbatasan pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang optimal sering kali menimbulkan masalah, salah satunya adalah isu aturan kependudukan. Jumlah penduduk yang besar membuat administrasi

kependudukan menjadi kebutuhan penting yang harus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Inovasi pelayanan dilakukan dengan mendengarkan keluhan masyarakat, kemudian pemerintah merespons dan menghadirkan pembaruan dalam pelayanan publik. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik 2024 mengenai Jumlah Pendudukan dalam rentang Pertengahan Tahun 2022-2024, terlihat adanya tren peningkatan jumlah penduduk secara

konsisten. Data menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia terus meningkat dari tahun 2022 hingga 2024, yaitu masing-masing sebesar 275,8 juta jiwa pada 2022, 278,7 juta jiwa pada 2023, dan diproyeksikan mencapai 281,6 juta jiwa pada 2024 (BPS, 2024)

Masalah kependudukan seperti ini tidak akan pernah terselesaikan, mengingat pertumbuhan jumlah penduduk yang terus berkembang setiap hari. Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat yang dipimpinnya. Namun, tingkat partisipasi masyarakat dalam mendukung berbagai kebijakan dan program yang dikeluarkan oleh pemerintah masih terbilang rendah (Fadhil & Ilham, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan diartikan sebagai dokumen sah yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti sah yang diperoleh melalui proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dalam hal ini, Pemerintah Daerah menerapkan dan mengembangkan pelayanan berbasis online, Kota Pekanbaru adalah salah satunya. Ada beberapa inovasi yang dibuat, oleh Pemerintah Daerah contoh inovasinya ialah seperti Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Irsy Kharimatus Sholicha, & Trena Aktiva Oktariyanda (2023), Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Online PAK'DE ON melalui WhatsApp (Lusy Riadina

Putri (2023), Analisis Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Disdukcapil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024), Analisis Kualitas Pelayanan Kearsipan Pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Purnaweni, 2024), Pengaruh Sistem Pembayaran Non-Tunai (*Cashless*) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang (Purnaweni, 2024).

Sementara itu, pemerintah Kota Pekanbaru dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu aplikasi Layanan Tunggu (LAGU).

Berikut adalah data kependudukan Kota Pekanbaru pada tahun 2024.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2024

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah Total
	Laki-laki	Perempuan	
0-4	45.377	42.286	87.663
5-9	55.786	51.456	107.242
10-14	55.924	52.248	108.172
15-19	40.194	37.856	78.050
20-24	47.679	45.999	93.678
25-29	46.674	48.134	94.808
30-34	45.831	47.749	93.580
35-39	45.363	47.619	92.982
40-44	45.347	46.460	91.807
45-49	38.744	38.871	77.615
50-54	32.898	32.942	65.840
55-59	24.946	24.918	49.864
60-64	17.728	17.751	35.479
65-69	11.322	11.948	23.270
70-74	6.110	6.336	12.446
75+	4.705	6.147	10.852
Pekanbaru	564.628	558.720	1.123.348

Berdasarkan data BPS Kota Pekanbaru 2024 terlihat bahwa jumlah penduduk Perempuan dan Laki-laki memiliki jumlah perbandingan yang berdekatan. Dengan demikian kebutuhan akan pelayanan publik di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan tidak ada kesenjangan kebutuhan akan pelayanan berdasarkan Jenis Kelamin. Dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk, kebutuhan akan pelayanan publik yang efektif dan efisien dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Pekanbaru memerlukan inovasi pelayanan publik yang cepat dan akurat dengan mengikuti arus kemajuan teknologi yang sudah berkembang pesat.

Dengan mengikuti perkembangan teknologi membuat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik diharapkan mengatasi segala permasalahan yang kompleks.

LAGU adalah inovasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin meningkat. Tujuan dari LAGU adalah memberikan kemudahan dalam pengurusan layanan administratif seperti pengurusan KTP sehingga lebih mudah dan cepat. Aplikasi ini dapat ditemukan di website Disdukcapil Kota Pekanbaru dan diunduh melalui aplikasi *Play Store* bagi pengguna Android. Inovasi aplikasi ini hadir sebagai pembaruan pelayanan ke arah

yang lebih efektif dan efisien, khususnya dalam pelayanan kepengurusan KTP.

Artikel ini bertujuan menganalisis Atribut Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.

B. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis peran atribut inovasi dalam implementasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

C. Kerangka Teori

Administrasi Publik

Andrew Dunsire dalam (Keban, 2008) mendefinisikan administrasi sebagai proses menghasilkan barang dan jasa publik melalui kepemimpinan individu dan kelompok, tata kelola, dan kegiatan implementasi, analisis, pengambilan keputusan, dan pertimbangan kebijakan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik berusaha mengatasi permasalahan publik dengan memperbaiki organisasi, individu, dan anggaran.

Inovasi

Rogers & Shoemaker dalam (Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang; Syafri, 2022) mendefinisikan inovasi sebagai suatu konsep, kegiatan, atau barang yang baru oleh individu. Inovasi yang dilakukan pada sektor publik bertujuan untuk mengurangi biaya karena pada umumnya mengalami

kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran

Atribut Inovasi

Inovasi memiliki sifat yang baru, yang menjadi ciri utama inovasi yaitu menggantikan pengetahuan, metode, objek, teknologi, atau penemuan yang sudah usang dan tidak lagi efektif dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan teori Atribut Inovasi menurut Rogers Suwarno, (2008: 17-18), yang menjelaskan bahwa atribut atau elemen dari sebuah inovasi terdiri dari:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Di dalam mengukur keuntungan relatif dibagi menjadi empat aspek yaitu:

- a. Nilai ekonomi; yaitu melihat dari biaya yang dibutuhkan oleh dinas dalam menggunakan inovasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di masyarakat.
- b. Nilai manfaat; yaitu melihat apa saja kelebihan inovasi Layanan Tunggu (LAGU) yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat yang menggunakannya
- c. Kepuasan; yaitu melihat inovasi Layanan Tunggu (LAGU) dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat
- d. Komponen penting; yaitu melihat apa saja komponen-komponen yang dibutuhkan agar inovasi LAGU dapat beroperasi semestinya

2. *Comptability* (Kesesuaian) Kriteria dalam mengukur kesesuaian (*Comptability*) meliputi:

- a. Kesesuaian dengan kepaahaman dan norma yang berlaku di masyarakat;
- b. Kesesuaian dengan pelayanan yang sebelumnya;
- c. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima inovasi layanan.

3. *Complexity* (Kerumitan) Kriteria untuk mengukur kerumitan yaitu:

- a. Tingkat kerumitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi dinas sebagai pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
 - a. Permasalahan yang dialami oleh pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan penerbitan dokumen melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU).

4. *Triability* (ketercobaan) Di dalam mengukur ketercobaan (*Triability*) dibagi menjadi dua kriteria, terdiri atas:

- a. Dilihat dari uji coba terhadap inovasi LAGU sebelum diresmikan kepada masyarakat.
- b. Dilihat dari tingkat pencapaian dalam memperoleh informasi terkait inovasi.

5. *Observability* (Keterlihatan) Keterlihatan (*Observability*) dibagi menjadi dua kriteria terdiri atas:

- a. Dilihat dari cara kerja inovasi LAGU terkait pelayanan pengurusan dokumen bagi masyarakat.

- b. Dilihat dari tingkat pencapaian dokumen setelah diterapkannya inovasi aplikasi LAGU

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan

Pada penerapan inovasi pelayanan terdapat beberapa penghambat yang dapat mempengaruhi kondisi inovasi. Berikut adalah faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi pelayanan menurut Geoff Mulgan dan David Albury (2003:12) mengemukakan delapan penghambat dalam tumbuhnya inovasi :

- 1) Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal
- 2) Tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovas
- 3) Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi
- 4) Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
- 5) Kemampuan yang rendah untuk menghadapi resiko atau perubahan manajemen
- 6) Perencanaan dan penganggaran jangka pendek
- 7) Adanya tekanan administrasi
- 8) Budaya menghindari resiko

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk menggambarkan inovasi dalam pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penelitian kualitatif adalah metode yang memungkinkan seorang peneliti untuk mempelajari secara

menyeluruh program, kejadian, proses, atau aktivitas yang melibatkan satu atau lebih orang.

Subjek penelitian ini diperoleh dari dua sumber. Sumber pertama berasal dari instansi yang menjadi objek penelitian, yaitu Disdukcapil Kota Pekanbaru (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Konsultan IT Programmer. Sumber kedua berasal dari masyarakat berjumlah 8 orang sebagai pengguna layanan, khususnya mereka yang sudah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru . Pembahasan ini dibuat berdasarkan teori inovasi pelayanan dari berbagai ahli. Yaitu, Rogers (dalam Suwarno, 2008:17-18), Geoff Mulgan dan David Albury (2003:12). Inovasi pelayanan dianalisis dengan keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, ketercobaan, keterlihatan. Dibahas juga faktor penghambat inovasi pelayanan aplikasi LAGU Disdukcapil Kota Pekanbaru.

A. Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1) Keuntungan Relatif

Pengukuran tingkat efisiensi dan efektivitas inovasi aplikasi yaitu dengan melihat keberhasilan suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

sesuai dengan yang diharapkan (Agus Dwiyanto, 2012:50-51). Aplikasi Lagu merupakan inovasi pelayanan publik di bidang pelayanan administrasi kependudukan dengan transformasi digital.

Sebagaimana penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024) sebagai penyelenggara pelayanan publik administrasi kependudukan menyadari adanya permasalahan yang masih terjadi (identifikasi masalah). Jumlah pemohon yang datang ke Dinas berkisar antara 400-500 pemohon menyebabkan antrian panjang sehingga pelayanan menjadi lambat. Oleh karena itu penelitian ini sejalan dengan penelitian diatas dimana inovasi aplikasi LAGU ini dibuat untuk menghindari antrian yang membuat ketidaknyamanan di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Selanjutnya Aplikasi LAGU sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki aspek penting dalam hal nilai ekonomi. Nilai ekonomi dalam hal ini berkaitan dengan biaya operasional yang diperlukan untuk memastikan aplikasi dapat berfungsi secara optimal. Biaya tersebut mencakup berbagai komponen, seperti pengadaan server, pemeliharaan sistem, dan pengembangan fitur untuk meningkatkan kualitas layanan. Pemahaman mengenai biaya operasional ini

menjadi penting untuk menilai sejauh mana aplikasi LAGU mampu memberikan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan dibandingkan dengan metode manual sebelumnya.

Manfaat yang dirasakan di dengan adanya aplikasi LAGU Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu memberikan informasi terkait persyaratan dan pemberkasan yang harus disiapkan. Pemohon layanan merasa senang dan terbantu dengan kemudahan akses informasi pelayanan Aplikasi LAGU Disdukcapil Kota Pekanbaru yang dapat diunduh melalui *Play Store* di gadget masing-masing pengguna seperti jenis layanan, syarat pemberkasan, dan layanan hotline service. Dengan kemudahan yang mencakup aspek dan internal dan eksternal, aplikasi Lagu menunjukkan potensi besar dalam transformasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih modern, efektif, dan efisien yang memperkuat posisi aplikasi sebagai inovasi yang relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan berbasis teknologi.

2) Kesesuaian

Menurut Pangestu (2016), inovasi memiliki ciri kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Tujuannya adalah agar inovasi lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi baru dan membantu adaptasi dan pembelajaran tentang inovasi dengan lebih baik. Kesesuaian inovasi aplikasi Lagu

Disdukcapil merupakan aspek dalam melihat apakah inovasi dapat selaras dengan sistem, struktur, dari budaya yang sudah ada.

Sejalan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024) diskusi bersama dengan seluruh pegawai Disdukcapil dilakukan. Proposal yang berisi penggambaran ide, pembuatan dan pembenahan aplikasi, serta persiapan sumber daya baik personil, sarana prasarana, anggaran hingga kerjasama dengan OPD lain. Pembuatan rencana kerja ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran alur yang jelas dan agar dapat terkoordinir dengan baik. Pada Aplikasi LAGU juga menyatakan hal yang sama dengan penelitian diatas dengan melakukan peningkatan sumber daya baik personil maupun sarana prasarana di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Kesesuaian aplikasi LAGU dengan kephahaman dan norma yang berlaku di masyarakat menjadi faktor penting dalam menilai kenyamanan pengguna dalam beralih dari sistem manual ke sistem berbasis digital. Proses adaptasi ini membutuhkan kesesuaian tidak hanya dari segi teknis, tetapi juga dari segi pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi dan nilai-nilai yang selama ini menjadi pedoman dalam pengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap aplikasi LAGU dalam kaitannya dengan

kephahaman dan norma yang berlaku di masyarakat.

Aplikasi LAGU menjadi solusi yang lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang menggunakan aplikasi SIPENDUDUK dikarenakan memiliki banyak keterbatasan kuota harian, sehingga menyebabkan banyak masyarakat tidak dapat mengakses layanan dalam waktu yang ditentukan. Sebagai solusi, aplikasi LAGU dikembangkan untuk menggantikan sistem yang lama dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Namun, transisi masyarakat ke aplikasi LAGU tetap memerlukan perhatian khusus, mengingat tidak semua pengguna terbiasa dengan teknologi yang canggih.

Selanjutnya Disdukcapil telah menyediakan berbagai saluran informasi seperti media sosial, call center, serta video tutorial menjadi salah satu langkah penting dalam memberikan dukungan kepada masyarakat yang mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini mencerminkan upaya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memastikan transisi masyarakat berjalan lancar dengan menyediakan akses informasi yang mudah diakses. Secara keseluruhan, aplikasi LAGU dan dukungan yang diberikan oleh Disdukcapil memperlihatkan bagaimana inovasi teknologi dapat mempermudah pelayanan publik, meskipun tantangan dalam hal adaptasi masyarakat tetap menjadi

perhatian utama, namun upaya untuk menyediakan alternatif pelayanan manual ketika server mengalami gangguan juga menunjukkan fleksibilitas dalam menjaga kualitas pelayanan tanpa mengabaikan kebutuhan masyarakat.

3) Kerumitan

Tingkat kerumitan menjadi salah satu faktor yang menentukan sejauh mana inovasi aplikasi LAGU dapat diterima oleh pengguna. Kerumitan yang tinggi dapat menjadi hambatan dalam pengoperasian aplikasi, ketercapaian kepengurusan dokumen, serta tidak tepat sasaran dalam menasar kelompok pengguna aplikasi ini. Sebagai inovasi pelayanan publik, Disdukcapil Kota Pekanbaru selalu berupaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, mengembangkan layanan aplikasi secara berkala, serta mendengarkan keluhan dari masyarakat. Perhatian diberikan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini dirancang agar dapat diterima dan digunakan oleh berbagai kelompok pengguna maupun kompleksitas yang dihadapi oleh para pegawai Disdukcapil.

Disdukcapil juga membekali setiap petugas dalam kemampuan untuk menangani lima jenis permasalahan utama yang akan diajukan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi LAGU nantinya. Fleksibilitas ini menunjukkan adanya cross-training atau pelatihan lintas fungsi di dalam Disdukcapil, dengan kata lain operasional tetap berjalan meskipun ada situasi yang tidak terduga. Namun di sisi lain, dapat meningkatkan beban

kerja individu terutama jika kekosongan posisi terjadi dalam waktu yang lama atau berulang.

Selanjutnya informan menyatakan kerumitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi LAGU, terutama dalam proses pengecekan status pengajuan permohonan. Informan mengungkapkan bahwa setelah melakukan pendaftaran, mereka merasa bingung karena aplikasi tidak memberikan informasi yang jelas mengenai status pengajuan secara langsung. Ketidakjelasan ini membuat pengguna harus mencari informasi melalui email secara terpisah, yang menimbulkan keraguan apakah permohonan telah diterima atau harus diulang.

Sejalan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024) terjadi penurunan pengguna aplikasi Telunjuk Sakti pada tahun berikutnya dikarenakan kendala yang terjadi seperti mulai enggan masyarakat yang berumur untuk menggunakan aplikasi karena kesusahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kerumitan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam desain pengalaman pengguna (user experience) yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Secara teknis, masyarakat memerlukan alur informasi yang lebih jelas dan terintegrasi langsung di dalam aplikasi, terutama terkait konfirmasi status permohonan. dapat disimpulkan bahwa masyarakat menghadapi kerumitan dalam memahami proses pengecekan status pengajuan

karena kurangnya fitur pemberitahuan secara langsung dalam aplikasi.

Untuk meningkatkan kesesuaian aplikasi LAGU dengan kebutuhan masyarakat, perlu dilakukan penyempurnaan pada fitur pelacakan status permohonan secara *real-time* di dalam aplikasi, sehingga masyarakat tidak perlu mencari informasi melalui platform lain seperti *email*.

4) *Ketercobaan*

Aplikasi LAGU pertama kali diluncurkan pada rentang waktu April hingga Juni tahun 2020, setelah melalui fase uji coba yang dirancang untuk memastikan kelayakan pengoperasian aplikasi ini. Peluncuran aplikasi ini dilakukan tanpa banyak kegiatan seremonial karena dianggap sebagai bagian dari pelayanan dasar yang harus segera difungsikan untuk masyarakat.

Sejalan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024) Pelaksanaan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Disdukcapil Wonogiri dimulai secara resmi sejak launching sebagai perkenalan kepada masyarakat Wonogiri. Aplikasi Telunjuk Sakti dilaksanakan pada 02 Mei 2019 bertepatan dengan peluncuran aplikasi inovasi Telunjuk Sakti oleh Bupati Wonogiri di Pendopo Rumah Dinas Bupati Wonogiri. Pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti didukung oleh sumber daya manusia dan teknis serta kerjasama dengan OPD terkait.

Kerjasama yang dilakukan dengan pemerintah desa memberikan dampak yang bagus pada inovasi ini

Pendekatan tersebut mencerminkan prinsip ketercobaan, dimana sebuah inovasi harus dapat diuji dan dinilai efektivitasnya sebelum sepenuhnya diimplementasikan. Langkah uji coba yang dilakukan dalam periode beberapa bulan tersebut menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk memastikan aplikasi ini berjalan dengan optimal sebelum digunakan secara luas oleh masyarakat. Peluncuran yang sederhana mencerminkan fokus instansi pada esensi dari layanan itu sendiri, yaitu memberikan kemudahan akses dan efisiensi tanpa membebani pengguna dengan proses yang rumit.

Petugas yang akan mengoperasikan layanan aplikasi LAGU merupakan pihak utama yang terlibat dalam proses uji coba. Mereka mengikuti pembimbingan rutin selama dua bulan pertama, yang meliputi sesi pelatihan dan transfer pengetahuan (*knowledge transfer*). Pelatihan ini bertujuan agar petugas dapat memahami fitur-fitur aplikasi, beradaptasi dengan sistem, dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disdukcapil sebagai instansi yang mengelola aplikasi LAGU turut menjadi pihak utama dalam uji coba. Selain menjadi fasilitator pelatihan, Disdukcapil juga bertanggung jawab dalam melakukan evaluasi selama tahap uji coba.

Sebagai lembaga yang dikenal aktif menghadirkan berbagai inovasi, Disdukcapil memiliki peran penting dalam mengembangkan aplikasi LAGU agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5) Keterlihatan

Keterlihatan merupakan salah satu atribut inovasi yang merujuk pada sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat terlihat atau diketahui oleh orang lain. Atribut ini berperan penting karena semakin terlihat hasil dari sebuah inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat. Dalam konteks ini, keterlihatan mencakup kemudahan untuk memahami manfaat atau hasil dari inovasi yang diterapkan.

Indikator keterlihatan (*observability*) menunjukkan sejauh mana hasil dari penggunaan inovasi dapat terlihat secara nyata oleh masyarakat. Salah satu bentuk keterlihatan aplikasi LAGU adalah kemampuannya dalam mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Jika masyarakat dapat merasakan bahwa proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan sistem manual, maka hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki keterlihatan yang baik. Selain itu, percepatan waktu pelayanan juga mencerminkan efisiensi sistem yang diterapkan melalui aplikasi LAGU.

Aplikasi LAGU terbukti memberikan efisiensi waktu dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Informan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini menghilangkan kebutuhan untuk mengantri secara fisik, karena nomor antrian dapat diperoleh secara online. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LAGU mampu mengurangi waktu tunggu yang biasanya terjadi dalam pelayanan manual. Efisiensi ini mencerminkan bahwa hasil dari penggunaan aplikasi LAGU dapat terlihat secara nyata (*observability*) oleh masyarakat, khususnya dalam mempercepat proses administrasi. Selain itu, sistem pengambilan antrian secara daring memberikan masyarakat fleksibilitas untuk melakukan pengajuan kapan saja tanpa harus datang lebih awal ke kantor Disdukcapil.

Masih ada beberapa informan yang menyatakan aplikasi LAGU masih belum optimal khususnya dalam hal memantau status pengajuan dokumen. Informan mengungkapkan bahwa setelah mengajukan permohonan melalui aplikasi, tidak terdapat pemberitahuan langsung di aplikasi mengenai status pengajuan mereka. Sebagai gantinya, informasi hanya dapat ditemukan melalui email berupa kode verifikasi, yang tidak disertai arahan jelas di dalam aplikasi.

Dalam konteks teori atribut inovasi (Rogers), temuan ini mencerminkan indikator keterlihatan (*observability*), yaitu sejauh mana hasil dari penggunaan inovasi dapat terlihat oleh masyarakat. Meskipun aplikasi LAGU

telah menyediakan konfirmasi melalui email, keterlihatan hasil pelayanan akan lebih efektif jika informasi status pengajuan dapat diakses langsung di dalam aplikasi secara *real-time*.

B. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan

1) Perencanaan dan Penganggaran Jangka Pendek

Perencanaan dan penganggaran jangka pendek merupakan aspek penting dalam proses implementasi inovasi, termasuk dalam penerapan aplikasi LAGU. Namun, perencanaan yang hanya berfokus pada kebutuhan jangka pendek seringkali menjadi penghambat dalam pengembangan inovasi secara berkelanjutan.

Dalam konteks aplikasi LAGU, keterbatasan anggaran, perencanaan yang tidak strategis, serta pengalokasian dana yang kurang tepat dapat menghambat pengadaan sarana prasarana, pelatihan sumber daya manusia (SDM), hingga peningkatan fitur aplikasi. Selain itu, pola penganggaran yang bersifat tahunan dalam instansi pemerintah sering kali membuat proses pengembangan inovasi menjadi terhenti di tengah jalan apabila tidak diikuti dengan perencanaan berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana hambatan perencanaan dan penganggaran jangka pendek memengaruhi kelancaran implementasi aplikasi LAGU.

Sejalan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (Purnaweni, 2024)

bahwa sikap skeptis organisasi ialah keengganan sebuah organisasi atau birokrasi untuk berubah yang berasal dari dalam organisasi. Inovasi seringkali membawa ketidakpastian dan risiko. Organisasi mungkin menjadi skeptis karena takut bahwa investasi dalam inovasi tidak akan memberikan hasil yang diinginkan atau dapat menghadirkan risiko kegagalan.

Perencanaan anggaran yang berfokus pada kebutuhan jangka pendek membuat Disdukcapil tidak dapat memperluas layanan aplikasi ke platform iOS, meskipun hal tersebut berpotensi memperluas jangkauan pengguna. Hal ini terjadi karena penganggaran tidak mencakup pengadaan perangkat iOS yang dinilai tidak lazim digunakan di instansi pemerintah. Selain itu, keterbatasan anggaran juga memengaruhi pemeliharaan (*maintenance*) aplikasi LAGU versi Android, yang memerlukan biaya rutin, termasuk kerja sama dengan Diskominfo sebagai penyedia jaringan dan server.

Dalam konteks teori atribut inovasi (Rogers), hambatan ini dapat dikaitkan dengan kurangnya dukungan sumber daya (*resource availability*) yang memengaruhi keberlanjutan (*sustainability*) inovasi. Selain itu, hambatan perencanaan dan penganggaran ini juga mencerminkan rendahnya kesiapan organisasi dalam mendukung pengembangan teknologi secara komprehensif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan dan penganggaran jangka pendek menjadi faktor penghambat yang berkontribusi, karena membuat pengembangan aplikasi LAGU terbatas pada versi Android dan membatasi inovasi fitur baru yang lebih inklusif bagi seluruh pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru telah melalui rincian tahapan sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan peran atribut inovasi aplikasi LAGU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang masih belum sepenuhnya sesuai, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan, yaitu: Untuk meningkatkan kesesuaian aplikasi LAGU dengan kebutuhan masyarakat, Konsultan IT Programmer Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu melakukan pengembangan fitur tambahan, seperti fitur riwayat pengajuan yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara langsung di aplikasi. Untuk mengurangi kerumitan dalam penggunaan aplikasi, Konsultan IT Programmer disarankan melakukan

penyederhaan proses penguploadan berkas agar lebih ramah bagi masyarakat awam dan lansia, penyediaan video tutorial, panduan langkah-langkah, dan FAQ langsung di dalam aplikasi,

2. Dalam mengurangi faktor penghambat penerapan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan, yaitu: Perlu dilakukan koordinasi lintas instansi terutama Diskominfo selaku instansi yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pengembangan teknologi dan peningkatan infrastruktur. Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru harus membentuk tim evaluasi internal yang bertugas memantau implementasi aplikasi LAGU, dan Kabid Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat memberikan program pelatihan SDM untuk menghadapi perkembangan aplikasi

SARAN

Setelah melalui serangkaian penelitian dan analisis mendalam, berikut saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses Atribut inovasi aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Diharapkan, rekomendasi-rekomendasi ini dapat menjadi acuan yang

berguna dalam pengambilan keputusan dan implementasi langkah-langkah perbaikan ke depan

1. Untuk meningkatkan kesesuaian aplikasi LAGU dengan kebutuhan masyarakat, Konsultan IT Programmer Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu melakukan pengembangan fitur tambahan, seperti fitur riwayat pengajuan yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara langsung di aplikasi. Pemberitahuan otomatis (push notification) yang memberikan informasi penting, seperti konfirmasi pengajuan atau jadwal pengambilan dokumen. Selain itu, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur apakah aplikasi ini sudah benar-benar menjawab kebutuhan pengguna.
2. Untuk mengurangi kerumitan dalam penggunaan aplikasi, Konsultan IT Programmer disarankan melakukan penyederhaan proses penguploadan berkas agar lebih ramah bagi masyarakat awam dan lansia, penyediaan video tutorial, panduan langkah-langkah, dan FAQ langsung di dalam aplikasi, sosialisasi intensif melalui media sosial, layanan publik, dan kerja sama dengan kelurahan untuk membantu masyarakat yang kurang paham teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Zulfa Rohadatul, Nurlukman, A. D., Arif Ginanjar Suryatman, & Toddy Aditya. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56-68.
<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193-209.
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Bappeda Kota Pekanbaru. (2022). Rencana Pembangunan Daerah (RPD) Kota Pekanbaru Tahun 2023-2026 (pp. 1-327).
- Eka Patrisia, N., Warsono, H., Kismartini, K., & Dewi, R. S. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124.
<https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.4599>
- Gondohanindijo, J. (2022). KTP Elektronik (e-KTP) Bagi Penduduk Indonesia. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(1),
http://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah_informatika/article/view/57
- Handayani, T., & Tanjung, Y. (2017). Pengaruh Sikap Kewirausahaan Dan Proses Inovasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Rumah Batik Komar Di Kota Bandung. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 7(1).
<https://doi.org/10.34010/jurisma.v7i1.470>
- Ida Yunari, R. (2020). Coopetition: *Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di*

- Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. X(2), 165-178.
- 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. <https://doi.org/10.33019/jpi.v3i2.69>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245-260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kristian, I., Alpianti Wulandari, R., Prihaningsih, R., Al-ghifari, U., & Sunan Gunung Djati Bandung, U. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Investasi Di Daerah. *IJOP: International Journal of Panengen*, 1(1), 32-41.
- Lituhayu, D., & Maesaroh, M. (2020). Innovation of Public Services at Disdukcapil (Population and Civil Registry Office) at Palembang District. 25. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294364>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Pasolong, H. (2022). Teori Administrasi Publik.
- Pradani, F. K., & Eprilianto, D. F. (2023). Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 2533-2546. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2533-2546>
- Purnaweni, (2024) Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Sistem Pembayaran Non Tunai (CASHLESS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BRT TRANS SEMARANG.
- Purnaweni, H. (2024). Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14.
- Purnaweni, (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEARSIPAN PADA BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH.
- Putri, F. A., & Ramdhan, A. (2023). Analisis Efektifitas Kebijakan Pemungutan Pajak Reklame Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(6), 728-736.
- Putri, L. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online (Pak'De on) Melalui Aplikasi Whatsapp Dan Inovasi Pelayanan Dokumen Adiminstrasi Kependudukan Dan Pengadilan Agama (Didupag) Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, 5(1), 53-68. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229>
- Rafinzar, R., Studi, P., Publik, A., Diponegoro, U., Studi, P., Publik, A., & Diponegoro, U. (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya)
- Rara Karlina. (2021). MANAJEMEN PUBLIK KANTOR DESA PAMARUNAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SATU ATAP KEPADA MASYARAKAT (Studi di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau). *Journal Ilmu Sosial*,

- Politik Dan Pemerintahan, 9(2), 57–66.
<https://doi.org/10.37304/jispar.v9i2.1534>
- Rina Herawati, A., Ayu Lestari, L., & Yuniningsih, T. (2023). The Influence of Transformasional Leadership Style, Work Ethic, and Employee Competence on Employee Performance at the Population and Civil Registration Office of Rejang Lebong Regency. *KnE Social Sciences*, 2023, 411–430.
<https://doi.org/10.18502/kss.v8i11.13563>
- Santoso, R. S., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). A Portrait of the Capacity of Public Service Innovation in the Surakarta City Government.
<https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304728>
- Santoso, R. S., Warsono, H., Astuti, R. S., & Dwimawanti, I. H. (2023). A comparative study of regional government in Central Java, Indonesia, public service innovation capacity management model for regional government. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(2), 70–86.
<https://doi.org/10.18488/74.v10i2.3487>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302.
<https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Siti Arofah, D. D. L. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu. *Journal of Public Policy and Management Review* 9.1, 9(1), 283–295.
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86.
<https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 1(No. 1), 5.
- Suwastiti, G. S., Larasati, E., Sudarso, & Djumiarti, T. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(3), 94–100.
<https://doi.org/10.36982/jpg.v6i3.1774>
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). INOVASI LAYANAN MPOSPAY DAN FREE PICK UP POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(2), 44.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>
- Widia Nur Khasanah, N. W. M. M. (2023). Penilaian Inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(2), 1–18.