



## Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Disdukcapil Kabupaten Bantul

### *Innovation Of Population Administration Services Based On The Dukcapil Smart Application at Disdukcapil Bantul Regency*

Muffida Hanum Nur'aini<sup>1</sup>, Kurnia Nur Fitriana<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 02-03-23

Diperbaiki 16-10-23

Disetujui 30-10-23

Kata Kunci:

inovasi, pelayanan publik, administrasi kependudukan

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dan faktor pendorong serta faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya inovasi berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* ini dapat memberikan kontribusi terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena menjadikan pelayanan lebih efektif dan optimal. Namun masih ditemukan beberapa faktor penghambat seperti masih adanya eror sistem di aplikasi, terdapat beberapa petugas yang masih menjalankan doubledesk sehingga kurang fokus, sosialisasi yang kurang maksimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui aplikasi ini, dan kurangnya sarana prasarana yang dimiliki masyarakat sehingga tidak dapat mengakses pelayanan menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart*.

#### ABSTRACT

Keywords:

*innovation, public service, population administration*

*This study aims to determine the implementation and driving factors as well as inhibiting factors for the innovation of population administration services based on the Dukcapil Smart Application at the of Population and Civil Registration of Bantul Regency. The research design used a qualitative descriptive with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the innovation based on the Dukcapil Smart Application can contribute to services at the Population and Civil Registration Office of Bantul Regency because it makes services more effective and optimal. However, there are still several inhibiting factors such as there are still system errors in the application, there are several officers who are still running doubledesk so they are less focused, the socialization is not optimal because some people do not know about this application, and the lack of infrastructure owned by the community so that they cannot access services using The Dukcapil Smart application.*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik berupa jasa maupun barang. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh institusi pemerintah dan dibentuk berdasarkan undang-undang. Pernyataan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya undang-undang tersebut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik meningkat serta kesiapan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan juga diperlukan.

Pelayanan publik yang berkualitas yaitu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan aduan. Namun kenyataannya, berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa pada triwulan 1 tahun 2022 terdapat lima instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yaitu Pemerintah Daerah (Pemda) dengan laporan pengaduan sebanyak 1.403 laporan, Kementrian ATR/BPN sebanyak 336 laporan, Kementrian/Instansi Pemerintah sebanyak 196 laporan, Kepolisian sebanyak 168 laporan, dan BUMN/BUMD sebanyak 167 laporan (<https://ombudsman.go.id> diakses pada 8 Agustus 2022). Dari keseluruhan laporan tersebut, terbukti bahwa pelayanan oleh Pemerintah daerah (Pemda) masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang prima, meskipun tuntutan tersebut tidak terealisasi karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Sinambela dan Poltak, 2006). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pusat maupun daerah memiliki kewajiban memperbaiki kinerjanya. Perbaikan kinerja dalam pelayanan publik berimplikasi sangat luas dalam pemerintahan. Adapun upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan terobosan inovasi khususnya dalam pelayanan publik. Menurut Khairul Muluk (2008), fungsi alternatif inovasi yaitu mencari solusi yang baru atas permasalahan lama yang tak kunjung selesai (*new solution to old problem*). Inovasi merupakan pengembangan cara baru untuk memenuhi kebutuhan agar lebih efektif dan dimanfaatkan untuk dalam tindakan pelayanan publik.

Inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. West (2000) mengatakan bahwa inovasi dapat dijadikan sebagai upaya penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan dalam suatu organisasi. Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Damapour (1996), inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru,

dan rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi pelayanan publik memberikan tawaran dalam upaya peningkatan kualitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam proses reformasi, inovasi juga diyakini sebagai keharusan bagi setiap instansi pemerintah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat. Inovasi perlu dilakukan untuk upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Upaya meningkatkan kinerja penyelenggaraan inovasi pelayanan juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Pembinaan inovasi memiliki kriteria yaitu kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebar, dan berkelanjutan. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu meng-upgrade pelayanan dengan menggunakan teknologi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas mencatat dan mendaftarkan setiap peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pindah penduduk, dan pengakuan serta pengesahan anak. Bentuk pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Akta Pernikahan, pembuatan Akta Perceraian, pembuatan Akta Kematian, penerbitan Kartu Keluarga, pencetakan KTP, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan Surat Keterangan Pindah Penduduk dan sebagainya. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa puas. Namun berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia, pada triwulan 1 tahun 2022 terdapat peningkatan laporan terkait substansi administrasi kependudukan yaitu sebanyak 631 laporan, sehingga menjadi jumlah substansi yang paling banyak dilaporkan (<https://ombudsman.go.id> diakses pada 8 Agustus 2022).

Aplikasi Dukcapil *Smart* diluncurkan pada awal tahun 2019. Diluncurnya aplikasi ini merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat Kabupaten Bantul. Selain itu juga merupakan upaya pemerintah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis android yang dapat diakses masyarakat Kabupaten Bantul untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, Aplikasi Dukcapil *Smart* juga merupakan gabungan dari dua aplikasi sebelumnya, yaitu Aplikasi Cekatan (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) yang diluncurkan Bulan Maret 2018 dan Aplikasi SMART ON untuk mengakses pelayanan perubahan data kependudukan yang diluncurkan Bulan Juli 2018. Langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini telah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan. Penerbitan Aplikasi Dukcapil *Smart* juga didasarkan pada perubahan dan perkembangan zaman di era revolusi teknologi saat ini. Selain itu juga sebagai upaya pengembangan *Smart City*, karena Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten yang terpilih sebagai Gerakan menuju 100 *Smart City* oleh Kominfo Republik Indonesia.

Sejak dilaunchingnya aplikasi tersebut hingga saat ini telah diunduh sebanyak 100.000 lebih pengguna. Sedangkan jumlah Kepala Keluarga (KK) di Kabupaten Bantul berdasarkan Data Agregat Kependudukan Kabupaten Bantul Semester 1 Tahun 2022 sebanyak 335.389 KK. Artinya penduduk yang belum mengetahui dan belum mengunduh aplikasi ini masih banyak. Dalam hal ini pengguna Aplikasi Dukcapil *Smart* belum memenuhi target yang diharapkan. Selain itu nilai rating bintang dari Aplikasi Dukcapil *Smart* berdasarkan data dari Play Store tahun 2022 yaitu 3,5. Nilai rating ini berasal dari orang yang menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart*. Nilai rating bintang 3,5 memiliki arti bahwa pelayanan melalui aplikasi ini masih belum mencapai keoptimalan. Suatu aplikasi dapat dikatakan memiliki performa yang baik apabila mendapatkan penilaian rating bintang 4,0 hingga 5,0. Selain itu masih adanya masyarakat yang kurang diuntungkan dengan adanya inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*, yaitu mereka yang sudah tua serta lansia yang tidak memiliki sarana pendukung untuk mengakses pelayanan kependudukan menggunakan *smartphone*. Terlebih masih ditemukannya kesulitan dari masyarakat dalam hal login serta reset dari Aplikasi Dukcapil *Smart* yang dirasa masih rumit menjadikan dasar dari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* di Kabupaten Bantul.

## 2. Metode Penelitian

Kajian tentang Aplikasi Dukcapil *Smart* ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2018:11) data deskriptif merupakan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, maka penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian baik perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bantul, Provinsi D.I.Yogyakarta pada 6 Februari 2023 hingga 6 Maret 2023, Subjek penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Sub Koordinator Kelompok Substansi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, Staf Pranata Komputer Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul dan masyarakat Kabupaten Sleman.

Instrumen penelitian ini berupa peneliti sendiri (*humant instrument*) dengan dibantu oleh instrument pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi. Penelitian terkait Aplikasi Dukcapil *Smart* ini memakai teknik keabsahan triangulasi sumber dengan menganalisis data melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mengumpulkan dan mencatat data secara objektif sesuai dengan hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar,

dirasakan, dialami, dan temuan tentang apa yang dijumpai dalam penelitian. Data yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah yang berhubungan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Data dimulai dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian yang telah ditentukan. Kemudian melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan. Setelah itu, peneliti juga mengumpulkan data dokumentasi yang dapat mendukung data penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah untuk memilah hal-hal pokok dan memfokuskan hal yang penting sesuai dengan tema dan pola yang ditentukan (Sugiyono, 2011). Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan dari lapangan dengan memilah hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Tujuan melakukan reduksi data yaitu agar data dapat tersusun secara sistematis dan memberikan gambaran yang tajam. Dalam penelitian ini, peneliti mereduksi data dengan cara membuat ringkasan secara terstruktur dan memilah data yang telah didapatkan di lapangan yang relevan dengan permasalahan penelitian yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Miles & Huberman (1984) membatasi suatu penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara menyeluruh dan bagian-bagian tertentu dari data. Adapun langkah penyajian data dalam penelitian ini dimulai dengan memberikan deskripsi hasil penelitian, kemudian membandingkan data dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Data tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah akhir dalam penelitian kualitatif ini yaitu melakukan penarikan kesimpulan. Miles & Huberman (1984) berpendapat bahwa penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah temuan baru dimana hal tersebut belum pernah ada (Sugiyono, 2011). Temuan ini berupa deskripsi gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan meninjau kembali catatan yang diperoleh di lapangan atau kesimpulan juga dapat ditinjau dari makna yang muncul sehingga harus diuji kebenarannya (Miles & Huberman, 1984).

Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk melakukan penarikan kesimpulan dari rumusan masalah yang ada dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan dengan dilakukan peninjauan kembali kebenarannya dan menjamin keabsahan data. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun catatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi (Moleong, 2018). Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diarahkan pada hal-hal yang umum untuk mengetahui jawaban dan permasalahan. Dari sini peneliti kemudian mencari kaitan antara penyajian data dan reduksi data yang sesuai dengan topik penelitian yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi Dukcapil *Smart* merupakan sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat Bantul mengurus dokumen Kependudukan seperti KTP elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta perubahan KK. Dengan Aplikasi Dukcapil *Smart* layanan dilakukan tanpa antrian panjang cukup dengan mengunduh aplikasi tersebut di Playstore. Hanya perlu menyiapkan nomor KK untuk dapat masuk dan mendaftar akun di Aplikasi Dukcapil *Smart*.

Setelah di launching masyarakat Kabupaten Bantul jadi lebih mudah dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Terlebih masyarakat yang tidak mempunyai banyak waktu untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena harus bekerja. Sistem tanda tangan dibuat dengan tanda tangan elektronik dengan barcode yang telah tersertifikasi sehingga lebih aman dari pembobolan oknum yang tidak bertanggung jawab.

Sejak berjalannya inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* masyarakat Kabupaten Bantul melakukan layanan administrasi kependudukan menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart*. Pada tahun 2021 mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 banyaknya pelayanan administrasi kependudukan yaitu sebanyak 127.073 layanan. Sedangkan pada tahun 2022 rekapitulasi pelayanan menggunakan Aplikasi *Smart* Dukcapil Bantul sebanyak 105.184 layanan.

Sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan pelayanan publik, Aplikasi Dukcapil *Smart* menjadi solusi bagi masyarakat Bantul untuk melakukan pelayanan kependudukan yang lebih optimal. Dengan adanya Aplikasi Dukcapil *Smart* masyarakat menjadi lebih terbantu dari segi waktu, biaya serta jarak menjadikan pelayanan administrasi kependudukan semakin efisien dan efektif, keoptimalan sebuah inovasi pelayanan Aplikasi Dukcapil *Smart* dianalisis dengan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers (1983). Adapun atribut inovasi yang ada dalam inovasi pelayanan Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah sebagai berikut: 1) *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif); 2) *Compability* (kesesuaian); 3) *Complexity* (kerumitan); 4) *Triability* (kemungkinan dicoba); dan 5) *Observability* (kemudahan diamati).

#### a. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam arti bahwa inovasi

program Aplikasi Dukcapil *Smart* harus mempunyai keuntungan dibanding inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa dapat dikatakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yaitu Aplikasi Dukcapil *Smart* sudah efektif dan terbukti membawa keuntungan bagi masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sendiri. Namun terdapat beberapa masyarakat yang masih merasakan bahwa dengan adanya aplikasi tersebut dirasa pelayanan menjadi lebih rumit sesuai dengan identifikasi masalah yang telah disampaikan sebelumnya. Hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti kemantapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara langsung. Beberapa masyarakat Kabupaten Bantul lebih mantap dan lega apabila memperoleh pelayanan secara langsung karena dapat memperoleh penjelasan langsung oleh petugas dan dokumen kependudukan bisa langsung jadi. Namun disisi lain, sejauh ini inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* sudah berjalan dengan baik dilihat dari antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terlihat sangat berkurang, dikarenakan dalam Aplikasi Dukcapil *Smart* menggunakan sistem online yang memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai sistem dari Aplikasi Dukcapil *Smart* itu sendiri. Dengan aplikasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga diuntungkan dengan minimnya antrian reguler. Petugas tidak harus memilah antrian karena pengerjaan sudah diurutkan berdasarkan sistem dari Aplikasi Dukcapil *Smart*.

Aplikasi Dukcapil *Smart* membawa perubahan yang sangat signifikan mulai yang dulunya masyarakat harus mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hingga saat ini masyarakat hanya perlu mengajukan permohonan menggunakan *Smartphone*. Aplikasi Dukcapil *Smart* menciptakan suatu kebaruan inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, aplikasi ini merangkum beberapa aplikasi terdahulu menjadi satu. Dari yang dahulu masih belum terintegrasi dengan sistem yang lain saat Aplikasi Dukcapil *Smart* sudah terintegrasi dengan sistem yang lain bahkan sistem dari SIAK.

Secara keseluruhan dapat diketahui temuan penting dari penelitian ini bahwa inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* memberikan manfaat bagi masyarakat atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama efisiensi waktu dan biaya. Jika dilihat dari sudut pandang antrian yang ada saat sekarang ini sebagian besar masyarakat terbantu dengan adanya Aplikasi Dukcapil *Smart*. Namun Aplikasi Dukcapil *Smart* tidak sepenuhnya mejadi pilihan utama masyarakat, masih ditemukannya masyarakat yang menganggap Aplikasi Dukcapil *Smart* menambah rumit dalam mengurus pelayanan kependudukan, hal ini dikarenakan masyarakat masih awam dalam menggunakan teknologi terbaharukan serta kurangnya rasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi tersebut. Masyarakat lebih memilih untuk mengurus secara langsung guna mendapatkan kepuasan serta kepastian dalam pelayanan.

b. *Compability* (kesesuaian)

Kesesuaian inovasi dengan inovasi yang diganti menjadi salah satu indikator yang penting dalam sebuah inovasi. Inovasi yang menggantikan harus sejalan dan tidak serta merta menghilangkan inovasi yang lama, melainkan harus mengikut sertakan bagian dari proses yang baru. Hal demikian menjadi penting untuk mempercepat proses adaptasi atau penyesuaian dengan inovasi yang baru. Aplikasi Dukcapil *Smart* sebuah inovasi yang menggantikan inovasi sebelumnya yaitu CEKATAN dan SMART ON. Dalam prakteknya Aplikasi Dukcapil *Smart* tidak serta merta menggantikan CEKATAN dan SMART ON, tetapi justru menyempurnakan aplikasi tersebut menjadi satu wadah yang terintegrasi satu dengan yang lain.

Dengan tidak serta merta menghilangkan inovasi sebelumnya proses adaptasi dan pembelajaran terhadap Aplikasi Dukcapil *Smart* dapat lebih mudah dan terhitung cepat. Walau dalam prosesnya masih ada masyarakat yang merasa kebingungan dalam menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart*, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus bekerja keras untuk mensosialisasikan ke semua lapisan masyarakat agar Aplikasi Dukcapil *Smart* dapat dengan mudah diakses dan dapat memudahkan masyarakat dalam megakses layanan administrasi kependudukan.

Hal ini selaras dengan yang dikatakan Rogers (1983), Inovasi yang dilakukan harus sesuai dengan inovasi yang sebelumnya. Inovasi yang lama tidak serta merta digantikan dengan yang baru, melainkan inovasi yang lama diikuti sertakan menjadi bagian dari proses inovasi baru. Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Aplikasi Dukcapil *Smart* dalam prakteknya terdapat kesesuaian dengan inovasi yang digantikan, yaitu CEKATAN dan SMART ON tidak serta merta meninggalkan inovasi sebelumnya yang bahkan justru menyempurnakan inovasi sebelumnya.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Everett M. Rogers (1983) berpendapat bahwa Inovasi pada dasarnya harus memiliki unsur kebaruan. Dengan adanya kebaruan tersebut, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan kebaruan, maka kerumitan ini tidak menjadi masalah yang penting. Sesuatu hal yang wajar sebuah inovasi yang baru dirasa rumit dalam pengoprasianya, karena segala sesuatu butuh waktu untuk pengenalan dan adaptasi. Aplikasi Dukcapil *Smart* didesain semudah dan sesimpel mungkin untuk dapat digunakan, dibuat agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengajukan permohonan layanan. Disamping itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga sudah membuat video tutorial yang dapat dilihat diberbagai platform milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti Instagram dan YouTube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwa tidak banyak kerumitan di dalam Aplikasi Dukcapil *Smart*. Aplikasi ini didesain dengan sesimple mungkin agar mudah digunakan. Satu hal yang masih

dirasa rumit oleh masyarakat terkait dengan login serta reset pada akun di Aplikasi Dukcapil *Smart* sesuai dengan identifikasi masalah diawal penelitian ini. Hal tersebut masih tergolong wajar dikarenakan login dan reset menyangkut keamanan data dari masyarakat agar tidak mudah diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Selaras dengan apa yang dikatakan Rogers (1983) dengan adanya kebaruan, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan kebaruan, maka kerumitan ini tidak menjadi masalah yang penting.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Dalam perjalanannya inovasi yang baru tentunya harus melewati masa uji coba baik secara tertutup maupun terbuka. Suatu sistem tentunya diuji terlebih dahulu dalam lingkup yang kecil, ketika di lingkup yang kecil tidak ada masalah baru kemudian uji coba dilanjutkan ke lingkup yang lebih besar seperti masyarakat umum. Berkaitan dengan hal itu inovasi yang dicoba harapannya dapat lebih optimal dan dapat mengurangi kelemahan serta kendala dari inovasi tersebut.

Sebelum di rilis pada tahun 2019, Aplikasi Dukcapil *Smart* melewati uji coba yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui kesiapan dari aplikasi ini. Harapannya dari melakukan uji coba sebelum launching untuk dapat mengetahui kesiapan dari mulai menu sampai kesiapan server yang digunakan. Uji coba Aplikasi Dukcapil *Smart* juga dilakukan setelah aplikasi ini launching, harapannya setelah launching aplikasi ini banyak yang menggunakan dan mencoba, otomatis jika banyak yang mencoba dapat menjadi tolak ukur server yang digunakan. Selain itu semakin banyak yang menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart* ini semakin banyak pula masukan dari masyarakat yang menggunakan aplikasi ini sebagai bahan evaluasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Uji coba dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Setelah dilakukan uji coba dan rilis Aplikasi Dukcapil *Smart*, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Ditambah lagi saat pandemi kemarin Aplikasi Dukcapil *Smart* menjadi solusi yang tepat untuk dapat melakukan pelayanan tanpa harus berintraksi langsung.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwasanya Aplikasi Dukcapil *Smart* dalam melewati proses uji coba sudah baik. Uji coba yang dilakukan untuk mengetahui kesiapan dari menu sampai dengan server yang digunakan, kelayakan dari suatu sistem juga dapat diketahui dengan adanya uji coba tersebut. Setelah dilakuakn ujicoba dan dirilis Aplikasi Dukcapil *Smart* memberikan dampak yang positif untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, yaitu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selaras dengan yang dikatakan Rogers (1983), inovasi yang baru harus melewati uji coba dimana stakeholder yang berkepentingan memiliki kesempatan untuk menguji dan mengetahui kualitas inovasi tersebut. Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai lebih daripada inovasi

sebelumnya. Sebuah inovasi setelah melewati fase uji coba, maka semua pihak memiliki kesempatan yang sama untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Inovasi harus dapat diamati oleh berbagai pihak seperti lembaga-lembaga, dinas-dinas lain, dan seluruh kalangan masyarakat. Setelah melihat prosedur/proses pelayanan Aplikasi Dukcapil *Smart*, tentunya keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati sejauh mana program Aplikasi Dukcapil *Smart* ini dapat terlaksana dan memberikan keuntungan serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan permohonan layanan menggunakan Aplikasi Dukcapil *Smart*. Program ini dengan mudah dapat di amati implementasinya dengan adanya sistem sosialisasi yang dijalankan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi Dukcapil *Smart* tidak lepas dari pengamatan dan kontribusi beberapa pihak. Diskominfo sebagai fasilitator selain memberikan arahan terkait dengan teknis secara tidak langsung juga mengamati bagaimana Aplikasi Dukcapil *Smart* ini berjalan.

Pengamatan juga tak lepas dari masyarakat yang justru bersinggungan langsung dengan Aplikasi Dukcapil *Smart*, karena justru masyarakatlah yang lebih dapat menilai serta membangun Aplikasi Dukcapil *Smart* menjadi lebih baik lagi melalui masukan dan saran untuk aplikasi ini. Dengan penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Inovasi berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* tidak hanya menghasilkan pelayanan yang lebih baik, tetapi dapat memberikan dampak positif dan keuntungan.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwasanya Aplikasi Dukcapil *Smart* mudah untuk diamati oleh stakeholder ataupun masyarakat itu sendiri. Dilihat dari bagaimana Aplikasi Dukcapil *Smart* bekerja dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik, sehingga dapat memudahkan masyarakat dan stakeholder. Selaras dengan yang dikatakan Rogers (1983), sebuah inovasi harus diamati dan pengamatan ini dilihat dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sehingga inovasi yang dilakukan dapat memudahkan masyarakat dan stakeholder lainnya dalam menggunakan inovasi yang baru.

f. Faktor-faktor Pendorong

1) Mengikuti Perkembangan Teknologi

Transformasi digital harus terus diikuti perkembangannya agar dapat seimbang dan tidak tertinggal jauh. Tidak hanya di dalam lembaga saja tetapi juga masyarakat harus bisa mengikuti perkembangan yang ada, sebab jika tidak bisa mengikuti sulit untuk dapat berkembang dalam gempuran perkembangan teknologi yang sangat pesat ini. Faktor utama yang paling urgent diciptakannya Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah karena tuntutan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berkembang sangat pesat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus

berusaha secara perlahan untuk dapat menyeimbangkan itu, karena pada dasarnya sebagian besar kantor ataupun lembaga pelayanan publik yang ada saat sekarang ini sudah menerapkan sistem go-digital sebagai sistem yang digunakan untuk melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya salah satu faktor pendorong yang utama adalah karena perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang saat ini berkembang sangat pesat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ingin tertinggal dengan lembaga pelayanan publik yang lain, maka dari itu diciptakannya Aplikasi Dukcapil *Smart* sebagai penyeimbang agar tidak jauh tertinggal.

## 2) Adanya Peraturan Perundang-Undangan

Selain dorongan dari perkembangan teknologi yang dituntut untuk bisa mengikuti, faktor pendorong yang kedua adalah peraturan perundang-undangan. Peraturan dari pemerintah baik pusat ataupun daerah masih menjadi faktor pendorong yang kuat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk mengembangkan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Dengan adanya inovasi ini diharapkan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Selain itu dengan sistem inovasi yang baru ini masyarakat bisa lebih tertib dalam pengadministrasian data Kependudukan. Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, adalah salah satu peraturan yang paling menjadi acuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa peraturan perundang-undangan menjadi salah satu faktor pendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Terutama Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

## 3) Tuntutan Masyarakat

Tuntutan dari masyarakat Bantul pada saat ini adalah faktor yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Pasalnya sebagian besar masyarakat di Kabupaten Bantul adalah kaum pekerja yang tidak mempunyai banyak waktu untuk mengurus administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hadirnya Aplikasi Dukcapil *Smart* tentu saja sangat membantu masyarakat bantul yang sebagian besar adalah kaum pekerja. Dengan begitu masyarakat bantul tidak perlu lagi meluangkan banyak waktu, cukup dengan melakukan permohonan menggunakan *Smartphone*. Selain itu alasan masyarakat mendorong pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dapat melakukan inovasi berbasis daring tentunya karena wilayah Kabupaten Bantul yang cukup luas sehingga masyarakat harus menempuh jarak yang lumayan jauh. Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa tuntutan masyarakat untuk dapat melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring merupakan salah satu faktor pendorong. Masyarakat Bantul yang kebanyakan kaum pekerja serta

wilayah Kabupaten Bantul yang cukup luas merupakan pemicu diciptakannya Aplikasi Dukcapil *Smart*.

g. Faktor-faktor Penghambat

1) Terdapat Kendala atau Error System

Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah aplikasi yang terintegrasi dengan sistem yang lain. Oleh karenanya jika terdapat kendala dengan sistem yang lain maka otomatis Aplikasi Dukcapil *Smart* juga ikut terganggu. Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah layanan online buatan manusia dan berkaitan erat dengan teknologi yang tidak bisa dipungkiri masih ada beberapa kendala didalamnya. Aplikasi Dukcapil *Smart* ini terintegrasi dengan Aplikasi SIAK yaitu Aplikasi database kependudukan Kabupaten Bantul. Jadi jika Aplikasi SIAK sedang dalam perbaikan otomatis Aplikasi Dukcapil *Smart* tidak bisa berjalan dengan optimal, karena Aplikasi Dukcapil *Smart* perlu memvalidasi data dari Aplikasi SIAK. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti bahwasanya salah satu faktor yang masih menjadi penghambat dari Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah masih adanya error system yang terjadi pada aplikasi ini. Tetapi hal tersebut bukan lah suatu masalah yang besar sehingga Aplikasi Dukcapil *Smart* masih dapat berjalan.

2) Sumber Daya Manusia yang Kurang Memadai

Sumber Daya Manusia masih menjadi faktor penghambat dalam pengembangan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Dalam kasus ini masih ada pegawai yang menjalankan dua pekerjaan sekaligus sehingga tidak dapat fokus dalam mengembangkan Aplikasi Dukcapil *Smart* yang seharusnya membutuhkan waktu yang lebih banyak lagi untuk mencari kelemahan dari Aplikasi Dukcapil *Smart*. Sehingga nantinya Aplikasi Dukcapil *Smart* ini dapat berjalan dan berkembang secara optimal. Dalam melakukan proses pelayanan petugas masih sering lupa mengupdate status di sistem Aplikasi Dukcapil *Smart* yang membuat masyarakat bertanya apakah permohonannya diproses atau tidak. Ditambah lagi masih ada petugas yang terlihat kualahan dalam melayani masyarakat, hal tersebut disebabkan masih adanya petugas yang menjalankan dua pekerjaan sekaligus dalam satu waktu yang membuat kurang fokus dalam melayani masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menjadi faktor penghambat dari inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*.

3) Kurangnya Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat

Sosialisasi adalah hal yang paling penting yang harus dilakukan untuk suatu inovasi yang baru. Inovasi dapat dikenal luas oleh masyarakat berkat peran serta dari dilakukannya sosialisasi. Sosialisasi ditujukan kepada masyarakat agar masyarakat tau serta memberikan pemahaman terkait dengan inovasi yang baru tersebut. Kaitanya dengan Aplikasi Dukcapil *Smart*, pemerintah sudah berusaha keras dalam memberikan sosialisai dan pemahaman serta pengetahuan terkait dengan inovasi yang baru yaitu Aplikasi Dukcapil *Smart*. Mulai dari media elektronik seperti sosial media ataupun kanal YouTube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akan

tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang hal ini. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya sosialisasi dan pemahaman masyarakat masih menjadi faktor penghambat dari inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu atau mendapatkan sosialisai dari pemerintah terkait dengan Aplikasi Dukcapil *Smart*.

#### 4) Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penghambat dari inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Masih banyak masyarakat Bantul yang belum memiliki *Smartphone* untuk bisa mengakses layanan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Pasalnya inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah inovasi yang berbasis sistem dengan menggunakan perangkat jaringan. Untuk dapat mengakses inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* masyarakat diharapkan mempunyai *Smartphone* yang dapat digunakan untuk mengakses layanan Aplikasi Dukcapil *Smart*. Namun pada kenyataannya, di jaman seperti sekarang ini masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memiliki *Smartphone*, atau sudah mempunyai tetapi bermasalah dengan memori penyimpanan yang penuh. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penghambat dari inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh belum mempunyai *Smartphone* atau mengeluh terkait dengan masalah memori penyimpanan.

## 4. Kesimpulan

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pelaksanaannya sudah berjalan dengan optimal dan sesuai dengan atribut inovasi menurut Rogers (1983). Namun masih ditemukan beberapa faktor penghambat. Beberapa keuntungan yang didapatkan dengan diterapkannya inovasi berupa Aplikasi Dukcapil *Smart* yaitu sangat berkurangnya antrian reguler di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, petugas sangat terbantu dengan adanya sistem karena pengerjaan diurutkan berdasarkan antrian yang masuk pada aplikasi sehingga tidak perlu memilah lagi, dan masyarakat lebih dimudahkan karena dapat mengakses layanan dari rumah. Selain itu, inovasi berupa Aplikasi Dukcapil *Smart* juga mempunyai kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya yaitu CEKATAN dan SMART ON. Sehingga hal ini membuat adaptasi dapat berjalan dengan cepat. Namun masih ditemukan masyarakat yang merasakan kerumitan dalam mengakses pelayanan menggunakan inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart*. Satu hal yang masih dirasa rumit oleh masyarakat terkait dengan login serta reset pada akun di Aplikasi Dukcapil *Smart*. Tetapi tersebut masih tergolong wajar dikarenakan login dan reset menyangkut keamanan data dari masyarakat agar tidak mudah diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Inovasi berupa Aplikasi Dukcapil *Smart* juga telah melewati masa uji coba yang dilakukan oleh beberapa stakeholder yang terlibat termasuk masyarakat serta uji coba ini dilakukan sebelum dan sesudah aplikasi dirilis. Setelah uji coba

dilakukan, Aplikasi Dukcapil *Smart* terlihat memberikan dampak positif untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien dan lebih optimal. Aplikasi Dukcapil *Smart* bekerja dengan optimal dilihat dari petugas yang bekerja lebih cepat dan mudah. Terlebih lagi Aplikasi Dukcapil *Smart* menghasilkan sesuatu yang lebih baik terutama dalam manajemen antrian. Sehingga dengan diterapkannya Aplikasi Dukcapil *Smart* memberikan sesuatu yang lebih baik yaitu, memudahkan petugas dalam memberikan layanan serta stakeholder dan masyarakat dimudahkan dalam mengakses layanan kependudukan. Adapun faktor yang mendorong Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* yaitu adanya tuntutan mengikuti perkembangan teknologi, adanya peraturan Perundang-undangan yang dikeluarkan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi berbasis daring, dan adanya tuntutan dari masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* yaitu masih adanya error system, keterbatasan sumber daya manusia, sosialisasi yang kurang merata dan maksimal, serta keterbatasan sarana prasarana. Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul diterapkan sebagai jawaban atas berbagai pertanyaan serta masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan kependudukan berbasis daring. Dalam situasi saat seperti sekarang ini pelayanan berbasis teknologi menggunakan jaringan tentunya sudah seharusnya dilakukan oleh berbagai pihak pelayanan publik. Palsnya dalam prakteknya layanan berbasis daring sebagai alternatif masyarakat untuk melakukan permohonan layanan dengan mudah. Tentunya dalam penerapannya dibarengi dengan sosialisasi yang baik sehingga memudahkan masyarakat untuk menjangkau serta mengakses inovasi yang baru. Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah baik serta berjalan dengan optimal. Akan tetapi Inovasi Aplikasi Dukcapil *Smart* masih harus dievaluasi serta dikembangkan lagi sebagai sebuah tindak lanjut agar bisa berjalan lebih baik lagi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mencari solusi dari faktor-faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas.

## Referensi

- [1] & Rino. (2019). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*. 7(2) : 103-115.
- [2] Creswell, J.W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- [3] Drucker, P. F. (2012). *Inovasi dan Kewiraswastaan*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Mardalis. (2003). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Melinda, M., dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 19 (2) : 202-216.
- [6] Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh. Tjetjep Rohendi Rohidi*. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- [7] Moleong, L.J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.

- [8] Pratama, Y.I., & Fanida, E.H. (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Publika*. 6(9).
- [9] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- [10] Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.  
Pratama, Y.I., & Fanida, E.H. (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Publika*. 6(9).
- [11] Widyaning, A. (2022). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. Diakses pada 23 Juli 2022 dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>