

Inovasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Sleman Secara Daring

Innovation Of Online Population and Civil Registration Service in Sleman District

Annisa Siwi Raharjanti¹, Marita Ahdiyana²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 24-10-24

Diperbaiki 25-10-24

Disetujui 29-10-24

Kata Kunci:

Administrasi Kependudukan,
Dukcapil Online, Inovasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Dukcapil *Online* di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman serta faktor pendorong dan penghambat inovasi tersebut. Dukcapil *Online* merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi Dukcapil *Online* memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang dan antri di Dukcapil. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Kemudian dilakukan pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teori inovasi pelayanan oleh Everett M. Roger yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas. Inovasi Dukcapil *Online* di Dukcapil Sleman berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan reponsivitas Dukcapil terhadap kebutuhan masyarakat. Sejauh ini Dukcapil *Online* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan Dukcapil Sleman. Namun, terdapat beberapa kendala yang terjadi berupa kendala jaringan dan perbaikan sistem sehingga beberapa layanan tidak dapat diakses. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat meningkatkan pemahaman dan minat terhadap inovasi Dukcapil *Online* di Kabupaten Sleman serta menjadi bahan evaluasi bagi Dukcapil Sleman untuk pengembangan Inovasi Dukcapil *Online*.

ABSTRACT

This research aims to describe online innovation in Dukcapil Sleman Regency as well as the factors driving and inhibiting this innovation. Dukcapil Online is an innovation in online population administration services. Dukcapil Online allows people to submit population documents online without having to come and queue at Dukcapil. This research uses a descriptive method that uses a qualitative approach. Data collection was carried out by observation, interviews, and documentation. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. Then the validity of the data was checked using source triangulation techniques. The data obtained were analyzed using service innovation theory by Everett M. Roger, namely relative advantage, suitability, complexity, triability, and observability. Online Dukcapil at Dukcapil Sleman plays an important role in increasing the efficiency, effectiveness, and responsiveness of Dukcapil to community needs. Dukcapil Online has been running well and in accordance with the desired goals of Dukcapil Sleman. However, there were several problems that occurred in the form of network problems and system repairs so that some services could not be accessed. It is hoped that this research can help the public increase understanding and interest in Online Dukcapil in Sleman and become evaluation material for Dukcapil Sleman for the development of this innovation.

Keywords:

Dukcapil Online, Innovation,
Population Administration

1. Pendahuluan

Tuntutan-tuntutan mengenai pelayanan yang baik dan berkualitas terus meningkat seiring perkembangan era. Pemerintah memiliki kewajiban terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Selain itu, pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menganut paradigma *customer driven* atau lebih dikenal dengan mengutamakan kepentingan masyarakat [1]. Permasalahan dibidang pelayanan publik serta harapan dari kalangan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik mendesak pemerintah untuk melakukan perbaikan. Perbaikan ini dilakukan dengan pengembangan inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik [2]. Inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan menjadi kebutuhan untuk menghadapi dinamika yang muncul di masyarakat.

Di era seperti saat ini, kepemilikan dokumen kependudukan tidak bisa diabaikan. Hampir seluruh kegiatan penting membutuhkan dokumen kependudukan yang sah. Dengan memiliki dokumen kependudukan, masyarakat memiliki akses terhadap hak mereka di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, sosial, dan sebagainya. Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dinilai sangat penting bagi setiap warga negara. Data dari pendataan, pencataan, dan pengelolaan informasi kependudukan berguna dalam pembangunan negara. Data yang akurat memudahkan pemerintah berkaitan dengan pengambilan keputusan dan kebijakan yang tepat, serta alokasi sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan di masyarakat.

Warga negara memiliki kewajiban untuk mengurus administrasi kependudukan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Namun, masih terdapat warga negara yang belum melakukan pengurusan dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Pada tahun 2021 sebanyak 3 juta masyarakat Indonesia usia 27-30 tahun belum memiliki KTP-El [3]. Menteri Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan berupa Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Penerbitan instruksi tersebut berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Sesuai dengan instruksi Mendagri, tujuan dari GISA adalah menyadarkan masyarakat atas pentingnya administrasi kependudukan untuk menciptakan masyarakat yang tertib dan sadar administrasi, mewujudkan pemerintah yang efektif dan efisien, serta negara yang berdaya saing [4].

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan luas wilayah 57.482Ha. Secara administratif Kabupaten Sleman terdiri dari 17 kecamatan atau disebut kapanewon, 86 desa/kalurahan, dan 1.212 dusun. Kabupaten Sleman merupakan penyangga Kota Yogyakarta. Hal tersebut menyebabkan tingginya pertumbuhan penduduk akibat migrasi yang masuk ke Sleman dibandingkan dengan jumlah kelahiran penduduk sendiri [5]. Pada tahun 2022, Kabupaten Sleman memiliki jumlah penduduk sebesar 1.089.265 jiwa. Dan sebagian besar penduduk Kabupaten Sleman didominasi oleh umur 17 tahun ke atas [6]. Namun masih terdapat masyarakat yang belum mengurus

dokumen kependudukan seperti KTP-El, pembaharuan KK, pembuatan KIA, serta pembuatan akta. Berikut tabel perbandingan kepemilikan dokumen kependudukan kabupaten/kota di Yogyakarta.

Tabel 1. Perbandingan kepemilikan dokumen kependudukan Kabupaten/Kota DIY Tahun 2022 semester 1

Indikator		Kabupaten/Kota				
		Sleman	Bantul	Kota	KP	GK
Jumlah Penduduk		1.089.365	957.352	412.589	442.874	774.855
KTP-El	Wajib KTP-El	835.445	736.906	318.059	349.892	615.749
	Pemilik KTP-El	828.069	731.226	316.064	340.603	602.816
	Belum rekam	7.376	5.680	1.995	9.289	12.933
	Persentase	99.12%	99.23%	99.37%	97.44%	97.90%
KIA	Wajib KIA	261.499	226.760	96.765	99.983	173.536
	Pemilik KIA	187.465	194.641	n/a	77.554	n/a
	Belum memiliki	74.034	32.119	n/a	22.429	n/a
	Persentase	71.69%	85.84%	n/a	75.57%	n/a
Akta Kelahiran	Memiliki	266.178	236.547	6.178	105.909	169.549
	Belum memiliki	6.253	1.254	0	188	3.987
	Persentase	97.70%	99.47%	100%	99.99%	97,70%

Sumber: Data Agregat Kependudukan DIY 2022 Semester I

Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul merupakan dua wilayah yang memiliki jumlah penduduk tertinggi di DIY [7]. Dilihat dari tabel di atas, jumlah penduduk Sleman yang belum melakukan perekaman data E-KTP tergolong cukup banyak. Selain itu, jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran dan KIA di Kabupaten Sleman berada pada urutan teratas diantara kabupaten/kota lain di DIY. Dari hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Sleman perlu meningkatkan kesadaran aparat pelayanan publik dan masyarakat untuk dapat tertib dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Pemerintah Kabupaten Sleman mengikuti instruksi Mendagri terkait pelaksanaan GISA di Seluruh Indonesia. GISA di Kabupaten Sleman tertuang dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 34.1 Tahun 2022 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan Kabupaten Sleman. Peraturan ini secara jelas menjadi pedoman di bidang pelayanan dokumen kependudukan sekaligus menjadi bahan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib dalam administrasi kependudukan. Dalam hal ini, Dukcapil Sleman menciptakan inovasi berupa pelayanan kependudukan secara daring bernama Dukcapil *Online*. Dukcapil *Online* berupa sistem terintegrasi yang dapat digunakan untuk pengajuan permohonan dokumen kependudukan. Layanan ini dapat diakses melalui laman <https://dukcapionline.slemankab.go.id/> atau aplikasi Sleman *Smart Apps*.

Dukcapil *Online* memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang dan antri di Dukcapil. Inovasi Dukcapil *Online* yang digunakan sekarang merupakan pengembangan inovasi dari versi I yang disebut Dukcapil *Online* Versi II. Pengembangan tersebut pada produk layanan yang semula 7 layanan menjadi 11 layanan yang ditawarkan. Pelayanan yang ditawarkan di dalam inovasi ini adalah permohonan E-KTP hilang/rusak, pengajuan akta kelahiran dan kematian, permohonan KK, permohonan KIA,

sinkronisasi NIK, serta pengurusan surat migrasi masuk dan keluar Sleman. Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman selama melakukan inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan bekerjasama dengan kecamatan, kalurahan, dan lembaga-lembaga yang ada wilayah Sleman. Hal ini terkait dengan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh warga dan mempercepat pencatatan administrasi kependudukan di Kabupaten Sleman.

Inovasi Dukcapil *Online* di Dukcapil Sleman berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan reponsivitas Dukcapil terhadap kebutuhan masyarakat. Dukcapil *Online* menawarkan 11 layanan kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat dan menggunakan sistem terintegrasi dalam pemberian layanan. Dibandingkan dengan inovasi pelayanan daring sebelumnya melalui *WhatsApp* dan *e-mail* dimana sistem pelayanan yang digunakan belum teintegrasi. Inovasi Dukcapil *Online* juga menawarkan kemudahan akses kepada masyarakat yang ingin mengajukan dokumen kependudukan secara daring. Meskipun begitu bagi beberapa kalangan masyarakat seperti usia 45 tahun ke atas dan masyarakat yang kurang familiar Dukcapil *Online* tergolong cukup rumit sehingga memilih antre secara langsung di Dukcapil Sleman. Selain itu, Inovasi Dukcapil Online terlihat memiliki hasil yang dapat dirasakan baik oleh masyarakat maupun oleh Dukcapil Sleman sendiri. Hasil yang dapat dilihat berupa peningkatan kualitas kinerja Dukcapil Sleman dan peningkatan jumlah cakupan dokumen kependudukan di Kabupaten Sleman.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji inovasi pelayanan kependudukan secara daring di Kabupaten Sleman. Penelitian ini dikaji menggunakan 5 atribut inovasi pelayanan Everett M. Rogers (2003) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, tribilitas, dan observabilitas. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendorong percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sleman. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat meningkatkan pemahaman dan minat terhadap inovasi Dukcapil Online di Kabupaten Sleman serta menjadi bahan evaluasi bagi Dukcapil Sleman untuk pengembangan Inovasi Dukcapil *Online*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini berupa penelitian dengan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memilih menggunakan deskriptif kualitatif karena sesuai dengan masalah yang diteliti dengan tujuan dapat memperoleh data yang dapat membantu peneliti berkaitan dengan inovasi pelayanan adminduk yang dilakukan Dukcapil Kabupaten Sleman secara daring. Selain itu, metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan peneliti untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan tentang pengimplementasian inovasi adminduk secara daring di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, Jalan KRT. Pringgodingrat Nomor 3 Beran, Beran Kidul, Tridadi, Sleman dan Kapanewon Godean. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024 hingga Juli 2024. Subjek dalam penelitian ini adalah Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan

Dukcapil Sleman, Petugas Pelayanan Dukcapil Sleman, Kepala Jawatan Umum Pelayanan Kependudukan Kapanewon Godean, dan Masyarakat Kabupaten Sleman yang pernah menggunakan Dukcapil *Online* dalam pembuatan Dokumen Adminduk.

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian ini. Sedangkan instrumen pendukung menggunakan pedoman observasi, pedoman, wawancara, dan pedoman dokumentasi untuk melihat inovasi Dukcapil *Online* di Kabupaten Sleman. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui 3 cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan observasi pada pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Online, fasilitas yang disediakan Dukcapil Sleman untuk mendukung inovasi Dukcapil Online, keefektifan adanya inovasi berkaitan dengan pengurangan jumlah antrean di Dukcapil Sleman, dan keterlibatan petugas Dukcapil Sleman dalam membantu pelayanan adminduk. Wawancara dilakukan peneliti menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur agar dapat mengetahui lebih dalam terkait Dukcapil *Online* di Kabupaten Sleman. Teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Selain itu, analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman bertugas menyelenggarakan pelayanan dan melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaannya, Dukcapil Sleman memiliki 3 pelayanan utama yang diberikan kepada masyarakat yaitu Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital [8]. Dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan, Dukcapil Sleman menciptakan sebuah inovasi pelayanan untuk membantu meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sleman. Inovasi pelayanan ini disebut dengan Inovasi Dukcapil *Online*.

Inovasi Dukcapil *Online* di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman termasuk inovasi level inkremental. Adanya inovasi pelayanan Dukcapil *Online* tidak merubah struktur dan hubungan antar sistem di Dukcapil Sleman. Dukcapil *Online* diciptakan melakukan perbaikan secara bertahap pada produk layanan dan proses layanan yang sudah ada. Sebelum adanya Dukcapil *Online*, Dukcapil telah melayani pelayanan kependudukan secara daring. Pelayanan daring di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dilakukan melalui media *WhatsApp* dan *e-mail*. Pelayanan daring melalui *WhatsApp* dan *e-mail* ditujukan untuk masyarakat Sleman yang tidak dapat datang ke Dinas secara langsung.

Namun, pelayanan melalui *WhatsApp* dan *e-mail* tersebut masih mengalami kendala dalam hal pengarsipan yang membuat petugas kependudukan bekerja dua kali. Setelah munculnya instruksi Mendagri Nomor 470/937/SJ tentang GISA, Dinas Dukcapil Sleman menciptakan inovasi layanan kependudukan daring dengan sisten yang terintegrasi yaitu Dukcapil *Online*. Dukcapil *Online* merupakan salah satu inovasi yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dalam rangka mendukung GISA. Inovasi Dukcapil Online memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang dan mengantre secara

langsung. Inovasi ini berupa sistem yang terintegrasi yang digunakan untuk pengajuan permohonan seperti E-KTP, KIA, KK, serta pengurusan surat pindah datang.

Sejauh ini, Dukcapil *Online* di Kabupaten Sleman memiliki lebih dari 40 ribu akun pengguna. Pengguna yang mengakses layanan Dukcapil *Online* baru sekitar 5.560 pengguna. Layanan yang sering diakses pada laman Dukcapil *Online* adalah pembuatan Akta Kelahiran dengan total 1.252 pemohon, kemudian KIA dengan total permohonan 1.103 pemohon, layanan lain yaitu permohonan pindah antar kabupaten sebanyak 997 pemohon. Kepemilikan KTP-El pada tahun 2022 sebesar 99,12% meningkat menjadi 99,37% pada 2023[9]. Kepemilikan KIA dan Akta Kelahiran juga meningkat dari tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah kepemilikan dokumen adminduk tersebut didukung oleh banyak inovasi dari Dukcapil Sleman. Salah satu inovasi tersebut adalah Dukcapil *Online*.

Pelayanan Dukcapil *Online* mulai digunakan di Kabupaten Sleman sejak tahun 2021 dan masih digunakan hingga sekarang. Dukcapil *Online* menjadi solusi bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk datang dan mengantre secara langsung di Dukcapil Sleman. Selain itu juga untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai Dukcapil Sleman. Namun, berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan Peneliti terhadap Dukcapil *Online* ini, masih terdapat beberapa kendala yang ditemui oleh Peneliti. Kendala tersebut seperti kendala jaringan, galat sistem, kurangnya informasi pada masyarakat, serta kurangnya sarana yang mendukung.

Inovasi Dukcapil *Online* di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman akan dianalisis menggunakan 5 atribut yang digunakan sebagai acuan keberhasilan inovasi yaitu: 1) Keuntungan Relatif atau *Relatif Advantage*; 2) Keseuaian atau *Compatibility*; 3) Kompleksitas atau *Complexity*; 4) Triabilitas atau *Triability*; serta 5) Observabilitas atau *Observability* [10]. Selain itu, peneliti juga menganalisis faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi Dukcapil *Online* di Kabupaten Sleman.

3.1 Keuntungan Relatif

Dukcapil *Online* merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dukcapil Sleman untuk masyarakat. Inovasi ini diciptakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen adminduk di Kabupaten Sleman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Inovasi Dukcapil *Online* memberikan keuntungan dalam peningkatan layanan kependudukan bagi masyarakat dan Dukcapil Sleman. Dukcapil *Online* juga memiliki nilai kebaruan didalam inovasinya. Sebelum adanya inovasi Dukcapil *Online*, Dukcapil Sleman menggunakan media *WhatsApp* dan *e-mail* untuk pelayanan daring kepada masyarakat. Namun pengarsipan melalui media tersebut lebih rumit, sehingga Dukcapil Sleman menciptakan Inovasi Dukcapil *Online*. Dukcapil *Online* berupa pelayanan kependudukan melalui laman yang menyediakan sebelas layanan kependudukan kepada masyarakat. Inovasi ini juga memudahkan tugas pegawai Dukcapil dalam pengarsipan dokumen adminduk masyarakat. Selain itu, Inovasi Dukcapil *Online* juga memberikan keuntungan bagi masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan namun tidak memiliki

waktu luang untuk datang ke Dukcapil Sleman. Sebagian besar penduduk Kabupaten Sleman merupakan usia pekerja, sehingga inovasi Dukcapil *Online* dapat menjadi alternatif pelayanan yang dapat dipilih.

Meskipun Dukcapil *Online* dapat menjadi alternatif, namun belum semua masyarakat tertarik untuk menggunakan inovasi ini. Masyarakat yang lebih menyukai pelayanan secara konvensional dengan mengantre langsung di Dukcapil. Beberapa masyarakat Sleman belum familiar dengan inovasi secara daring dan menganggap bahwa Dukcapil *Online* termasuk rumit. Namun, Dukcapil Sleman terus berupaya mengarahkan masyarakat untuk mulai mencoba Dukcapil *Online* untuk keefektifan dan keefisienan.

Hasil pengamatan Peneliti selama mengamati pelayanan di Dukcapil Sleman menunjukkan bahwa masih terdapat antrian di loket pelayanan. Namun antrian yang ada di loket pelayanan Dukcapil Sleman tidak terlalu berjubel dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi daring. Adanya Dukcapil *Online* membantu mengurangi antrian panjang yang ada di Dukcapil Sleman. Masyarakat diarahkan dan dibantu oleh petugas untuk mulai mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui daring. Selain itu, masyarakat juga dibantu oleh petugas untuk melakukan pencetakan dokumen kependudukan yang diajukan. Namun, masyarakat juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri dengan melihat tata cara yang di tempelkan Dukcapil di dalam bilik ADM.

3.2 Kesesuaian

Kesesuaian merupakan atribut kompatibilitas inovasi dengan inovasi yang ada sebelumnya serta perkembangan nilai yang ada di masyarakat [10]. Berkaitan dengan hal tersebut kesesuaian ini mengacu pada kesesuaian inovasi yang baru dengan inovasi yang ada sebelumnya, sehingga inovasi baru tidak benar-benar menghilangkan inovasi lama. Namun, inovasi baru menyesuaikan dengan inovasi lama dengan membawa hal baru untuk mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi. Pada pembuatan inovasi Dukcapil *Online* disesuaikan dengan inovasi yang pernah digunakan dan pengalaman yang pernah dihadapi oleh Dukcapil Sleman. Awal pembuatan inovasi Dukcapil *Online* dikarenakan adanya peningkatan ada layanan daring melalui *WhatsApp* dan *e-mail*. Pada saat pelayanan daring melalui *WhatsApp* dan *e-mail* sistem Dukcapil Sleman juga belum terintegrasi. Loket-loket pelayanan tatap muka juga semakin ramai dan berdesakan mendorong diciptakannya inovasi Dukcapil *Online*.

Selain itu, perkembangan kebutuhan yang ada di masyarakat dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang mudah dan cepat juga menjadi pertimbangan bagi Dukcapil Sleman dalam membuat inovasi. Kesesuaian tersebut dilihat dari kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat, serta bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk datang ke Dukcapil. Dukcapil *Online* menjadi opsi yang dapat dipilih untuk menghemat waktu dan tenaga tanpa harus datang ke Dukcapil. Namun, peneliti menemukan bahwa Dukcapil *Online* masih memiliki kendala yang membuat percepatan kepemilikan dokumen kependudukan belum maksimal. Mulai dari kendala jaringan yang sering terjadi dan mesin percetakan yang ada di beberapa wilayah mengalami kerusakan membuat dokumen tidak dapat di cetak. Sehingga percepatan kepemilikan

dokumen kependudukan perlu ditunjang dengan inovasi lain beriringan dengan inovasi Dukcapil Online.

3.3 kompleksitas

Inovasi hadir membawa suatu hal baru dan lebih baik daripada yang sudah ada sebelumnya. Dalam inovasi terdapat tingkat kerumitan yang tidak dapat disamakan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi baru ditawarkan untuk pelayanan yang lebih baik, sehingga didalamnya juga terdapat kerumitan dalam proses pembuatannya [10]. Inovasi Dukcapil *Online* merupakan inovasi yang berhubungan erat dengan data kependudukan.

Dalam pembuatan inovasi Dukcapil *Online*, tingkat keamanan dibuat bertingkat sehingga data penduduk dijamin keamanannya. Untuk dapat masuk ke akun pengajuan dokumen, masyarakat perlu melakukan registrasi dan diberikan kode OTP dari operator melalui e-mail pemohon. Sehingga yang dapat masuk ke laman pengajuan dokumen hanya pemilik akun. Pembuatan inovasi Dukcapil *Online* ditunjang dengan adanya sarana prasarana di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman. Selain berkaitan dengan kerumitan pembuatan, kompleksitas ini berkaitan dengan tingkat penggunaan dan pemahaman masyarakat tentang inovasi. Tingkat adopsi pada suatu inovasi akan tinggi apabila dirasakan cukup mudah dalam penggunaan produk inovasi yang ditawarkan. Dukcapil *Online* dibuat oleh Dukcapil Sleman dengan konsep sederhana sehingga masyarakat dapat mudah mengakses inovasi ini. Dukcapil Sleman juga menyediakan arahan dan alur penggunaan Dukcapil *Online* melalui berbagai platform untuk membantu masyarakat. Masyarakat yang pernah menggunakan Dukcapil *Online* menilai bahwa inovasi pelayanan ini tergolong mudah untuk digunakan. Hal yang menjadi masalah masyarakat adalah lupa sandi untuk masuk ke laman pengajuan sehingga perlu konfirmasi ulang dengan mengganti sandi akun. Untuk pengajuan berkas permohonan tidak menjadi kendala bagi masyarakat karena memiliki syarat yang sama dengan pelayanan tatap muka, namun dalam bentuk *scan*.

3.4 Triabilitas

Triabilitas dalam inovasi berkaitan dengan bisa atau tidaknya inovasi untuk dicoba kepada masyarakat. Uji coba inovasi untuk mengukur sejauh mana kualitas inovasi yang diciptakan. Inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila teruji dan terbukti membawa perubahan yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya [10]. Sehingga inovasi harus melewati uji coba dengan melibatkan beberapa pihak sebelum disebarluaskan kepada masyarakat.

Dukcapil *Online* sebelum dipakai secara publik juga dilakukan uji coba terlebih dahulu. Uji coba ini dilakukan oleh Dukcapil Sleman sekaligus sosialisasi yang bekerjasama dengan kapanewon-kapanewon di Kabupaten Sleman dan perwakilan masyarakat. Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan Dukcapil *Online* dan mengetahui kekurangan yang muncul dalam pengoperasiannya, sehingga dapat dijadikan evaluasi bagi Dukcapil Sleman. Sosialisasi uji coba Dukcapil *Online* dilakukan Dukcapil Sleman untuk mengenalkan Dukcapil *Online* kepada masyarakat. Masyarakat juga diajarkan alur dan tata cara penggunaan Dukcapil *Online*, serta bagaimana pencetakan dokumen kependudukan melalui mesin ADM.

Namun, dari hasil pengamatan Peneliti menemukan beberapa masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan Dukcapil Online saat observasi di Dukcapil Sleman. Hal ini diatasi oleh petugas dukcapil sleman dengan memberi arahan dan tata cara penggunaan Dukcapil Online secara langsung hingga ke proses pencetakan.

3.5 Observabilitas

Observabilitas dalam atribut inovasi berkaitan dengan kemudahan diamatinya hasil inovasi tersebut. Observabilitas ini juga berpengaruh pada tingkat adopsi suatu inovasi. Tingkat penggunaan inovasi akan tinggi jika masyarakat menilai bahwa inovasi membawa keuntungan [10]. Hal ini juga terjadi pada Dukcapil *Online*. Pada inovasi Dukcapil *Online* terlihat membawa peningkatan pada efisiensi pelayanan. Inovasi Dukcapil *Online* membawa dampak pada efektivitas dan efisiensi kerja pegawai Dukcapil Sleman. Sistem penginputan data adminduk dilakukan oleh pemohon langsung ke dalam sistem. Tidak seperti pelayanan konvensional dimana petugas Dukcapil Sleman membantu masyarakat untuk penginputan data. Hal ini mendorong efektivitas kinerja dan efisiensi waktu Pegawai Dukcapil Sleman.

Selain itu, Dukcapil *Online* juga dinilai menguntungkan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk datang ke Dukcapil Sleman. Masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dukcapil. Diketahui pula bahwa sebagian besar penduduk Kabupaten Sleman merupakan pekerja sehingga Dukcapil *Online* dapat menjadi alternatif yang sesuai. Meskipun begitu, Dukcapil Sleman tidak menutup kemungkinan untuk memberikan pelayanan secara konvensional. Karena Dukcapil *Online* merupakan pelayanan alternatif yang diberikan kepada masyarakat Sleman.

Dalam pengawasan Dukcapil *Online*, Dukcapil Sleman melibatkan beberapa pihak. Pengawasan tingkat pertama dilakukan secara internal oleh Dukcapil Sleman. Kemudian pengawasan juga dilakukan dengan melibatkan pihak lain seperti Dinas Kominfo dan Kemendagri. Kominfo memiliki peran sebagai fasilitator dan pelaksana teknis dalam berjalannya Dukcapil *Online*. Dukcapil Sleman juga melibatkan masyarakat dalam pengawasan melalui kritik dan saran yang diberikan. Kritik dan saran ini dapat membantu Dukcapil Sleman untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, sehingga perbaikan dapat terus dilakukan.

3.6 Faktor pendorong

Pada proses pengembangan Inovasi Dukcapil *Online* di dalamnya terdapat faktor faktor yang mendorong pengembangan yaitu perkembangan teknologi, reformasi birokrasi dan adanya peraturan perundang-undangan, serta tuntutan kebutuhan masyarakat [11].

3.6.1 Perkembangan teknologi

Faktor pendorong pertama adalah perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi juga berdampak pada perkembangan inovasi menjadi serba digital. Perkembangan teknologi ini juga menjadi faktor pendukung Dukcapil Sleman untuk menciptakan inovasi berbasis digital seperti Dukcapil

Online. Pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional diubah menjadi pelayanan berbasis digital untuk mengikuti perkembangan teknologi sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

3.6.2 Reformasi birokrasi dan peraturan perundang-undangan

Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik mendorong perkembangan inovasi dalam lembaga. Hal tersebut tidak hanya berkaitan dengan pengembangan aplikasi dan teknologi dalam lembaga semata. Namun, juga didukung oleh budaya kerja birokrasi yang baik dan sehat. Anggaran yang sesuai juga mendorong inovasi pelayanan di Dukcapil Sleman. Dengan anggaran tersebut pengembangan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Dukcapil Sleman dilakukan dengan pembuatan inovasi Dukcapil *Online*. Selain itu, Peraturan perundang-undangan yang berlaku juga berpengaruh terhadap inovasi. Mendagri Nomor 470/837/SJ tentang GISA dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring mendorong Dukcapil Sleman untuk mengembangkan Inovasi Dukcapil *Online*.

3.6.3 Tuntutan kebutuhan masyarakat

Tuntutan kebutuhan masyarakat juga menjadi faktor pendorong perkembangan inovasi. Diketahui bahwa sebagian besar penduduk di Kabupaten Sleman berada pada usia produktif dan merupakan pekerja. Sebagian dari masyarakat tersebut tidak memiliki banyak waktu luang untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara langsung di Dukcapil Sleman. Masyarakat juga menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat untuk pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Dukcapil Sleman menciptakan inovasi pengurusan dokumen kependudukan secara daring yaitu Dukcapil *Online*. Sehingga masyarakat tidak perlu datang dan mengantre secara langsung di Dukcapil Sleman.

3.7 Faktor penghambat

Pengembangan inovasi Dukcapil *Online* juga tidak serta merta berjalan baik. Tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa hambatan muncul dalam pengembangan inovasi Dukcapil *Online*. Beberapa faktor penghambat tersebut adalah kendala jaringan dan pemeliharaan sistem, kurang familiernya masyarakat dengan inovasi Dukcapil *Online*, serta kurangnya inovasi lanjutan pendukung inovasi Dukcapil *Online* [12].

3.7.1 Kendala jaringan dan galat sistem

Kendala jaringan dan pemeliharaan sistem sering menjadi kendala utama dalam inovasi yang berbasis digital [12]. Kendala ini juga terjadi pada inovasi Dukcapil *Online*. Sistem pelayanan yang dirancang menggunakan jaringan membuat internet sangat berpengaruh dalam akses Dukcapil *Online*. Sehingga apabila terjadi gangguan pada jaringan internet, hal tersebut akan berpengaruh pada sulitnya akses penggunaan Dukcapil *Online*. Selain itu, pemeliharaan sistem atau *maintenance* juga menjadi kendala pengaksesan Dukcapil *Online*.

Meskipun bersifat perbaikan dan penyempurnaan sistem, namun apabila terjadi secara terus menerus mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

3.7.2 Kurang familiarnya masyarakat dengan inovasi Dukcapil *Online*

Kendala selanjutnya yaitu kurang familiarnya masyarakat dengan inovasi Dukcapil *Online*. Masyarakat Sleman usia 45 tahun ke atas masih terbiasa melakukan pengurusan adminduk dengan datang secara langsung ke Dukcapil. Meskipun Dukcapil Sleman telah berupaya menyosialisasikan Dukcapil *Online* ke masyarakat baik itu secara langsung maupun melalui berbagai platform media sosial seperti YouTube dan Instagram. Namun belum semua masyarakat paham mengenai inovasi tersebut, terlebih lagi bagi usia 45 tahun keatas yang tidak terbiasa menggunakan telepon pintar.

3.7.3 Kurangnya inovasi lanjutan untuk mendukung Dukcapil *Online*

Kurangnya inovasi lanjutan untuk mendukung Dukcapil *Online* juga merupakan hambatan. Dukcapil *Online* merupakan inovasi pengajuan dokumen kependudukan, sehingga masih memerlukan inovasi lain untuk mencetak dokumen yang diajukan. Inovasi lanjutan ini disebut dengan Mesin Anjungan Dukcapi Mandiri (ADM). Namun, hanya terdapat 11 lokasi mesin ADM di Kabupaten Sleman yaitu Kantor Dukcapil Sleman, Mal Pelayanan Publik, Kantor Kapanewon Tempel, Kantor Kapanewon Pakem, Kantor Kapanewon Ngaglik, Kantor Kapanewon Kalasan, Kantor Kapanewon Depok, Kantor Kapanewon Mlati, Kantor Kapanewon Gamping, dan Kantor Kapanewon Godean. Sebagian besar dari 11 mesin ADM yang ada di Kabupaten Sleman mengalami kerusakan mesin. Hal ini menjadi kendala bagi Dukcapil *Online*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Inovasi Dukcapil *Online* diciptakan sebagai solusi tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan mudah dan cepat. Dengan menggunakan sistem pelayanan daring membuat Dukcapil *Online* dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Namun, belum semua masyarakat Kabupaten Sleman familiar dengan penggunaan Dukcapil *Online* untuk mengurus dokumen kependudukan.

Inovasi Dukcapil *Online* berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai Dinas Dukcapil Sleman yaitu meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sleman. Namun dalam prosesnya Dukcapil *Online* masih terdapat beberapa kendala seperti kendala jaringan dan kurangnya sarana lanjutan untuk mendukung inovasi. Selain itu juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi Dukcapil *Online*. Hal tersebut berimplikasi pada perlunya evaluasi untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi pada inovasi Dukcapil *Online*, sehingga dapat menjadi bahan perbaikan untuk Dukcapil Sleman dalam mengembangkan inovasi

Referensi

- [1] Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [2] H. Prabowo, D. Suwanda, & W. Syafri, "Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik," *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, vol. 26, no. 1, 2022, doi: <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- [3] <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/27/06053771/dukcapil-sebut-masih-banyak-warga-usia-27-30-tahun-belum-punya-e-ktip>, diakses pada Desember 2023.
- [4] Menteri Dalam Negeri Indonesia. (2018). *Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ*, tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi
- [5] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman (2020) *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Sleman 2020*.
- [6] Jumlah penduduk 2022 (slemankab.co.id) <https://slemankab.bps.go.id/indicator/30/101/1/jumlah-penderita-cacat-berdasarkan-jenisnya-menurut-kecamatan.html>, diakses pada November 2023.
- [7] <https://dukcapil.slemankab.go.id/wajib-diumumkan-berkala>, diakses Januari 2024
- [8] <https://dukcapil.slemankab.go.id/#values>, diakses pada Juni 2024.
- [9] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman (2023) *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Sleman 2023*.
- [10] A. putri, "Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan playanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo" *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 5, no. 1, pp. 1-11, 2019.
- [11] L. Ellitian, & L. Anata, *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Cetakan 1. Bandung: Alfabeta, 2009.
- [12] I, Noor. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013.