

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sejarah dalam dunia Administrasi Publik, pelayanan publik dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik sebagai individu, kelompok, penduduk, maupun warga negara sebagai pengguna jasa layanan publik. Pelayanan publik menurut Mahmudi, adalah semua kegiatan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik yang digunakan dalam melayani masyarakat dan pelaksanaan ketentuan perundangan - undangan.¹

Pelayanan publik di Indonesia dapat kita lihat dalam layanan administrasi kependudukan. Menurut Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013, Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.² Dari defenisi tersebut diketahui bahwa administrasi kependudukan mencakup kegiatan yang berhubungan dengan pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi

¹ Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22

² Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan

kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah, baik itu ditingkat pusat maupun daerah sebagai penyedia jasa layanan sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya.

Permasalahan administrasi kependudukan di Indonesia masih banyak terjadi kesalahan baik itu di pusat maupun daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang disingkat dengan Disdukcapil merupakan pihak Instansi yang bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi dalam proses administrasi kependudukan. Disdukcapil akan bertugas membantu masyarakat dalam mengurus Dokumen administrasi kependudukan, Dokumen administrasi kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen – dokumen kependudukan meliputi biodata penduduk, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat keterangan kependudukan, dan akta catatan sipil.³ Selain permasalahan administrasi kependudukan, penyebab lainnya adalah Pelayanan yang dilakukan belum memadai dalam segi kualitas sumber daya manusia dan prasarana sehingga pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini terlihat dari banyak pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan baik itu secara langsung kepada Disdukcapil maupun lewat Media massa yang menuntut dan

³ Nur Ayyul Hisbani, dkk. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, Voume 1, Nomor 3, Desember 2015, Hal 266

menginginkan supaya pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil harus dibenahi lagi karena masih banyak kekurangan.

Permasalahan dalam administrasi kependudukan tersebut pemerintah dituntut untuk bisa mengatasinya dengan membuat suatu terobosan - terobosan yang nantinya akan mendukung untuk kelancaran dalam pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik di bidang kependudukan. Pemerintah dituntut untuk mengembangkan inovasi pada program- program yang dibuat dengan berlandaskan pelayanan yang disebut “Jemput Bola” agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.⁴ Pelayanan Jemput Bola adalah pemerintah turun langsung ke tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi aparatur administrasi kependudukan tidak hanya bekerja di dalam kantor saja dan menunggu masyarakat untuk melapor mengenai administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan sebuah hak yang sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat di daerah maupun pusat karena berguna sebagai identitas diri dan dokumen kependudukan juga memiliki fungsi yang cukup vital dalam mengakses pelayanan publik yang disediakan pemerintah.

Menurut Peraturan MENPAN dan RB No 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa “Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun

⁴ Putri Wulandari dan Yunni Susanty, Strategi Pengembangan Model Inovasi “Mepeling” Akta Kelahiran di Kota Bandung, Jurnal Wacana Kinerja, Volume 20, Nomor 1, Juni 2017, Hal 25

tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak hanya mengharuskan penemuan baru tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.⁵ Dengan adanya peraturan tersebut maka setiap daerah bebas melakukan dan membuat inovasi sesuai dengan situasi dan kondisi di daerah masing – masing agar pelayanan dapat efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik sesuai yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Inovasi menurut Everett M. Rogers adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap memiliki kebaruan oleh individu atau unit adopsi lainnya. Dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi maka upaya yang dapat dilakukan pemerintah salah satunya dengan membuat inovasi. Untuk itu, sebagai salah satu upaya yang terintegrasi pemerintah mengadakan penghargaan pemerintah daerah inovasi atau yang dikenal dengan *innovative government award (IGA)*. IGA adalah penghargaan yang diberikan kepada pemerintah daerah sebagai apresiasi terhadap inovasi – inovasi. Dengan adanya lomba atau penghargaan yang menyangkut inovasi maka pemerintah daerah berlomba- lomba dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan inovasi yang efisien dan efektif.

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Kota Sawahlunto mendapatkan penghargaan dalam ajang Innovative Government Award (IGA) pada tahun 2020 oleh Kemendagri yakni predikat Kota Sangat Inovatif sebagai apresiasi pada inovasi – inovasi di Pemko Sawahlunto. Pemko Sawahlunto sendiri, memang sudah akrab dalam hal inovasi. Hal ini dikarenakan kata inovasi langsung ada dalam visi Kota Sawahlunto yaitu Dengan kebersamaan kita wujudkan Sawahlunto sebagai Kota wisata Kreatif, Inovatif, Unggul, Bermartabat, Berkeadilan Dan Sejahtera. Inovasi yang dikirim tersebut mendapat nilai rata-rata per 1 inovasi yakni 183 (masuk dalam kategori nilai tinggi karena skor maksimal ada;ah 2010). Sementara untuk nilai total mencapai lebih dari 1.000 sehingga capaian diatas nilai 1.000 itu menempatkan Kota Sawahlunto sukses memboyong gelar “Kota Sangat Inovatif”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sawahlunto adalah salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Sawahlunto yang selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni dengan menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Disdukcapil Kota Sawahlunto bertanggung jawab dalam hal pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pembentukan Disdukcapil Kota Sawahlunto diatur dalam Peraturan Daerah Kota Sawahlunto No 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah sedangkan penjabaran tugas pokok dan fungsi serta tata kerja diatur melalui Peraturan Walikota Sawahlunto No 16 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Sawahlunto.

Upaya Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam hal mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat tidaklah sia-sia. Hal ini dapat dilihat dari prestasi atau penghargaan yang diperoleh oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam rangka pelayanan publik baik itu ditingkat nasional maupun provinsi. Pada Tabel 1.1 dapat kita lihat beberapa penghargaan yang diperoleh oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto adalah sebagai berikut.

UNIVERSITAS ANDALAS
Tabel 1.1
Prestasi Disdukcapil Kota Sawahlunto

No	Tahun	Prestasi
1	2016	Penghargaan pencapaian perekaman KTP el melebihi target nasional oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri
2	2017	Penghargaan Pencapaian Kepemilikan Akta Kelahiran 0 -18 tahun melebihi target nasional oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri
3	2018	Penghargaan sebagai inovasi pelayanan terbaik untuk kategori kota tingkat Provinsi Sumatera Barat yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Dukcapil Provinsi Sumatera Barat
4	2019	Penghargaan dari Mendagri RI dengan Kategori BISA untuk wilayah jumlah penduduk kecil se Indonesia
5	2019	Penghargaan pelayanan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dan Kota se Sumatera Barat kategori Kota
6	2021	Juara 2 tingkat Kota pada pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/ kota terbaik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan

Sumber : Media online yang diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Sawahlunto meraih berbagai penghargaan atau prestasi yakni salah satunya meraih inovasi pelayanan publik terbaik kategori kota tingkat Provinsi Sumatera Barat. Dengan adanya prestasi tersebut menandakan bahwa Disdukcapil Kota Sawahlunto selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dengan menciptakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan untuk melayani masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik Disdukcapil Kota Sawahlunto melayani Dokumen Administrasi kependudukan yaitu layanan dalam penerbitan dan pembaruan KK (Kartu Keluarga), penerbitan dan pembaruan KTP (Kartu Tanda Penduduk), penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, penertiban perkawinan dan akta perceraian, penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), dan penerbitan surat pindah dan datang.

Berikut pada tabel 1.2 adalah inovasi-inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto yang sesuai dengan motto dan visi misi dari Disdukcapil Kota Sawahlunto.

Tabel 1.2
Daftar Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Sawahlunto

No	Nama Inovasi	Tahun	Keterangan
1	YANJEBOL (Pelayanan Jemput Bola) ke Klinik Bersalin	2017	inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang kerjasama dengan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sayang Ibu. Inovasi ini meluncurkan Akte kelahiran langsung ke dimana sibayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan akte kelahiran ke Disdukcapil Kota Sawahlunto karena telah diluncurkan ditempat Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Sawahlunto. Masyarakat dapat menerima akte kelahiran secara langsung di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sayang Ibu.
2	YANLING (Pelayanan Keliling)	2017	inovasi layanan yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto untuk melakukan pelayanan keliling dengan mobil keliling dari desa ke desa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. YANLING ini dirilis karena tidak semua masyarakat dapat pergi ke kantor Disdukcapil Sawahlunto karena memiliki keterbatasan dalam transportasi ataupun biaya. Dengan adanya masalah tersebut Disdukcapil Kota Sawahlunto memberikan inovasi layanan YANLING desa ke desa agar memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa perlu ke kantor tetapi mereka hanya perlu datang ke kantor desa dimana mereka berdomisili.

3	Layanan Door to Door	2018	inovasi pelayanan yang diluncurkan Disdukcapil Kota Sawahlunto yang dalam pelaksanaannya mengunjungi langsung dari rumah ke rumah masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengurus administrasi kependudukan. Inovasi ini dilakukan oleh petugas disdukcapil yang melakukannya sesuai dengan aturan dan ketentuan berlaku. Dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor karena petugas disdukcapil yang mengunjungi rumah mereka untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan
4	DESI CETAR (Delivery Servis Cetak Antar)	2018	inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto yang bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Sawahlunto dalam melakukan pengiriman dokumen kependudukan, dimana untuk setiap dokumen yang telah terbit, tidak perlu dijemput oleh masyarakat akan tetapi akan dikirimkan ke alamat masyarakat bersangkutan oleh petugas pos. Inovasi digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengambil dokumen kependudukan sehingga tidak perlu datang ke kantor untuk mengambil dokumen yang telah diurus.
5	Three in One (KK, Akte Kelahiran, dan KIA)	2018	inovasi pelayanan yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, dimana setiap masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan terutama pasangan baru yang memiliki anak maka semua data akan disinkronisasi dan dengan demikian maka seluruh dokumen yang dibutuhkan akan langsung diterbitkan sesuai persyaratan berlaku. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan agar tidak perlu melakukan pengurusan yang berulang kali. Masyarakat hanya cukup melakukan sekali pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.
6	Rancak Digital	2020	inovasi layanan berbasis online yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto untuk melakukan Administrasi Kependudukan kecuali Perekaman KTP. Inovasi ini diluncurkan karena sebelumnya pelayanan administrasi kependudukan hanya bertempat dikantor saja sehingga masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan harus datang ke kantor yang memakan waktu dan biaya. Untuk itu Disdukcapil Kota Sawahlunto meluncurkan layanan Rancak Digital untuk memudahkan masyarakat tanpa datang ke Kantor sehingga akan mengurangi waktu dan biaya dengan hanya mengakses lewat web yang telah disediakan.

Sumber : Dokumentasi, Disdukcapil Kota Sawahlunto, 2021.

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas dijelaskan bahwa Disdukcapil Kota Sawahlunto merilis inovasi pelayanan publik untuk pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya 6 inovasi pelayanan publik ini terbentuk berdasarkan Motto dan Visi Misi Disdukcapil Kota Sawahlunto dengan proses perencanaan yang sudah matang. Berbagai yang didapatkan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto tidak terlepas dari adanya inovasi yang dilakukan oleh untuk meningkatkan pencapaian kinerja terkait layanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Sawahlunto.

Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto sesuai dengan motto dan visi misinya adalah inovasi Rancak Digital yang dibuat oleh CV. Andalas Digital Andalan (ADA). Inovasi ini diluncurkan pada bulan Maret 2020. Pelayanan berbasis online sudah mulai disadari oleh Pemerintah Kota Sawahlunto sebagai sesuatu yang perlu dilakukan, dimana pelayanan berbasis online itu merupakan inovasi pelayanan publik yang akan diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat nantinya.

Kehadiran inovasi Rancak Digital juga dilatar belakangi oleh masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Sawahlunto walaupun sudah ada inovasi pelayanan yang bersifat jemput bola sebelumnya. Berikut dapat kita lihat di tabel 1.3 yaitu rekapitulasi data akta kelahiran per kecamatan di Kota Sawahlunto pada Semester II tahun 2019 adalah sebagai berikut

Tabel 1.3
Rekapitulasi Data Akta Kelahiran Per Kecamatan
Semester II Tahun 2019 Kota Sawahlunto

No	Kecamatan	Penduduk		Kepemilikan Akta Kelahiran		% Akta Kelahiran	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
1	Lembah Segar	7.070	7.073	3.965	3.945	56,03	55,78
2	Baringin	10.266	10.208	5.979	5.963	58,24	58,41
3	Silungkang	5.979	5.841	3.167	2.996	52,97	51,29
4	Talawi	10.323	10.093	5.830	5.630	56,48	55,78
	Kota Sawahlunto	33.638	33.215	18.941	18.534	55,94	55,32

Sumber : Data agregat semester II Kota Sawahlunto, 2019.

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dilihat bahwa kepemilikan akta kelahiran yang termasuk dalam dokumen kependudukan yang ada di Kota Sawahlunto masih sedikit yaitu hanya sekitar setengah dari jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran. Artinya, beberapa inovasi bersifat jempot bola yang dilakukan oleh Disdukcapil sebelumnya masih belum efektif yang dikarenakan terkendala dalam sarana dan prasarana yang menunjang inovasi dan juga inovasi tersebut tidak bisa dilakukan setiap waktu.

Adanya permasalahan tersebut Disdukcapil Kota Sawahlunto membuat inovasi yang basis online sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat dengan menciptakan inovasi Rancak Digital yang dapat diakses smartphone, laptop dan komputer yang dimiliki masyarakat melalui web. Inovasi ini dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan tanpa datang ke kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto tetapi hanya dengan menggunakan layanan Rancak Digital pelayanan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui web yang dapat diakses dengan smartphone, laptop dan komputer.

Masyarakat juga dapat mencetak dokumen kependudukan yang telah selesai diurus karena Disdukcapil Kota Sawahlunto akan mengirim berkas dokumen tersebut melalui email ataupun WhatsApp masyarakat itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto telah melakukan beberapa inovasi mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan motto dari Disdukcapil Kota Sawahlunto yaitu RANCAK (Ramah, Aktif, Nyaman, Cepat, Amanah Dan Kualitas) yang telah dilakukan sejak tahun 2017. Untuk ruang lingkup Inovasi pelayanan publik tersebut dilakukan 4 kecamatan yang berada di seluruh wilayah kerja Kota Sawahlunto. Inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto ini sesuai dengan penjelasan mengenai inovasi yang ada pada PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa, Inovasi adalah suatu pendekatan baru dalam pelayanan publik dan dapat berupa hasil perluasan maupun peningkatan kualitas yang ada dalam pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa inovasi tidak selalu membicarakan tentang hal baru maupun penemuan suatu hal yang baru. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Sawahlunto yaitu :

“Inovasi Rancak Digital dan inovasi lainnya di Disdukcapil Kota Sawahlunto dibuat berdasarkan Motto dan Visi Misi dari Disdukcapil itu sendiri. Perilisan inovasi pelayanan publik itu dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kendala yang dihadapi dilapangan.” (Wawancara dengan Amalia Defitri, S.IP, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kota Sawahlunto pada tanggal 14 oktober 2020)

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa alasan Disdukcapil Kota Sawahlunto membuat inovasi pelayanan publik terutama Inovasi Rancak Digital sesuai dengan kendala yang ada dalam kepengurusan dokumen kependudukan pihak Disdukcapil dengan masyarakat dan adanya kendala dalam pelaksanaan administrasi kependudukan yang ingin masyarakat urus. Dengan diluncurkannya Inovasi Rancak Digital oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto menjadi solusi bagi Disdukcapil Kota Sawahlunto dan juga masyarakat yang terkendala dalam proses pengurusan kepemilikan dokumen kependudukan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi ini merupakan suatu langkah yang tepat karena dapat menjangkau seluruh wilayah kerja yang ada di Kota Sawahlunto sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, adanya inovasi ini dapat menekan biaya dan waktu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi tersebut pelayanan tidak hanya terjadi dikantor saja tetapi pelayanan bisa terjadi dimana saja dan kapan saja karena Disdukcapil Kota Sawahlunto telah disediakan fasilitas berupa pelayanan online dengan mengakses Web Rancak Digital sehingga dapat membantu dalam memperlancar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tujuan dibuatnya Inovasi Rancak Digital oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto adalah memberikan akses kepada masyarakat secara semaksimal mungkin untuk mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mempermudah masyarakat dalam hal jarak yang harus dilalui masyarakat dengan pelayanan berbasis online, menekan biaya dan waktu dalam yang harus digunakan masyarakat dan

mempercepat dalam hal kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan inovasi pelayanan publik tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). Jadi Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam menerapkan inovasi pelayanan publik termasuk inovasi Rancak Digital maka mereka akan memerlukan anggaran tersebut.

Rancak Digital merupakan inovasi yang dibuat dalam rangka mengaplikasikan Peraturan MENPAN dan RB No 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Inovasi Rancak Digital ditetapkan sebagai inovasi pelayanan di Kota Sawahlunto dengan keputusan Kepala Disdukcapil Kota Sawahlunto Nomor : 188.47/01.2/DKPS – SWL/ 2020 tentang Penetapan Rancak Digital sebagai Inovasi Pelayanan Pada Disdukcapil Kota Sawahlunto tahun 2020. Inovasi Rancak Digital yang dapat diakses melalui website rancakdigital.sawahluntokota.go.id merupakan inovasi pelayanan publik yang pertama yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto dengan berbasis online. Dalam Website Tersebut kita dapat mengakses layanan yaitu Pengurusan Dokumen Kependudukan secara online, Pengecekan dan persyaratan dokumen serta layanan pengaduan.

Everett M. Rogers memberikan pendapat dalam sebuah inovasi yang mengatakan bahwa terdapat lima atribut yang digunakan untuk menggambarkan

karakteristik sebuah inovasi yaitu (1) *relative advantage* atau keuntungan relative, (2) *compatibility* atau kesesuaian, (3) *complexity* atau kerumitan, (4) *trialability* atau kemungkinan dicoba, dan (5) *observability* atau kemudahan diamati.⁶ Berdasarkan pendapat dari Everett M. Rogers bahwa atribut inovasi dapat mengetahui cepat lambatnya penerimaan inovasi Rancak Digital oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan karakteristik inovasi itu sendiri. Dengan memahami atribut inovasi Rancak Digital pihak Disdukcapil Kota Sawahlunto dapat menganalisis inovasi pelayanan yang diluncurkan sehingga dapat memanfaatkan hasil analisisnya untuk membantu mempercepat proses penerimaan inovasi Rancak Digital.

Inovasi Rancak Digital merupakan sebuah inovasi yang hadir diciptakan dan memberikan keuntungan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Inovasi ini dirilis dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Sawahlunto. Hal ini sesuai dengan paparan wawancara Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Sawahlunto yakni:

“Disdukcapil Kota Sawahlunto telah berupaya dalam membuat inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Artinya, masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil dan bertemu petugas secara langsung tetapi masyarakat cukup melakukan pelayanan dirumah dengan memainkan hp nya” (Wawancara dengan Amalia Defitri, S.IP, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kota Sawahlunto pada tanggal 14 oktober 2020).

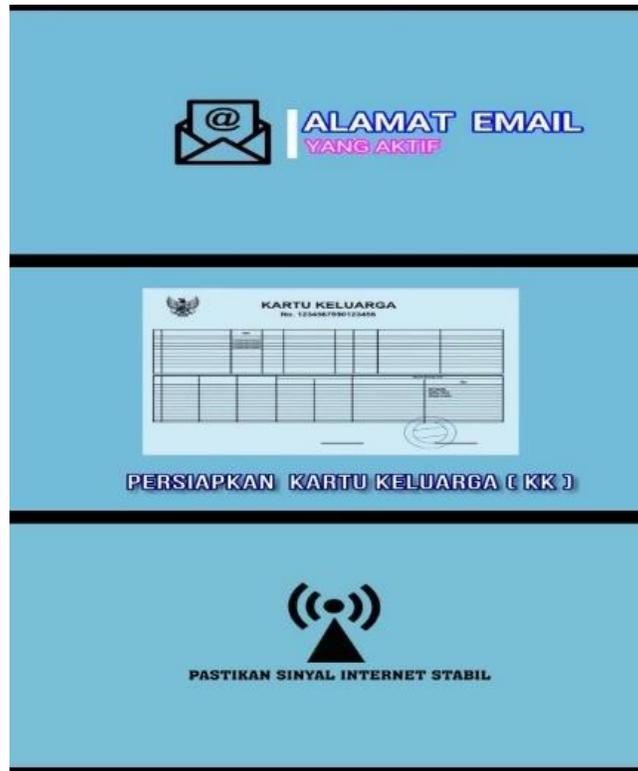
⁶ Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations*, The Free Press, London, 1983, hlm. 211.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu tujuan adanya inovasi Rancak Digital adalah memudahkan petugas Disdukcapil dan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan berbasis online dimanapun dan kapanpun.

Terkait pelaksanaannya, Inovasi Rancak Digital memiliki kesesuaian dengan keadaan masyarakat dan pemerintah Kota Sawahlunto. Inovasi ini didukung oleh keinginan pemerintah Kota Sawahlunto untuk pemerintahan yang inovatif dan peningkatan pelayanan publik. Dan juga inovasi Rancak Digital merupakan upaya dalam implementasi teknologi informasi bagi Disdukcapil Kota Sawahlunto sebagai upaya mendukung terwujudnya misi dan komitmen Walikota Sawahlunto untuk terwujudnya Kota Sawahlunto berbasis *smartcity*.

Inovasi Rancak Digital yang dapat diakses melalui website *rancakdigital.sawahluntokota.go.id* merupakan inovasi pelayanan publik yang pertama yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto dengan berbasis online. Dalam Website Tersebut kita dapat mengakses layanan yaitu Pengurusan Dokumen Kependudukan secara online, Pengecekan dan persyaratan dokumen serta layanan pengaduan. Berikut adalah persyaratan dan tata cara mengakses layanan inovasi Rancak Digital melalui website *rancakdigital.sawahluntokota.go.id*.

Gambar 1.1
Persyaratan sebelum mengakses inovasi layanan Rancak Digital



(Sumber : Youtube Disdukcapil Kota Sawahlunto, 2021)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa persyaratan untuk mengakses inovasi Rancak Digital diperlukan alamat email yang aktif, persiapan kartu keluarga (KK) yang harus domisili Kota Sawahlunto dan memiliki jaringan internet yang stabil agar dalam mengakses pelayanan dapat berjalan lancar. Dalam mengakses layanan Rancak Digital dapat dilihat melalui platform digital resmi Disdukcapil Kota Sawahlunto yaitu Facebook dan Youtube. Berikut merupakan tata cara mengakses layanan Rancak Digital yang dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini.

Tabel 1.4
Tata Cara Mengakses layanan Rancak Digital

No	Keterangan
1	Langkah <i>pertama</i> , pelayanan online tersebut dapat diakses melalui Smart[phone, laptop dan PC. Kemudian gunakan aplikasi salah satu aplikasi browser seperti Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Dan Opera. Setelah dibuka aplikasi browsing kemudian ketik di kolom pencarian : <i>rancakdigital .sawahluntokotago.id</i>
2	Langkah <i>kedua</i> yaitu setelah link website diketik di kolom pencarian maka akan muncul dua menu yaitu website dan Pelayanan online. Untuk registrasi pilih Pelayanan online. Kemudian akan muncul menu layanan administrasi kependudukan Rancak Digital.
3	Langkah ketiga yaitu setelah itu pilih menu Login (kiri atas), silahkan klik daftar akun baru kemudian masukan nomor KK dan NIK. Setelah itu klik Cari Data
4	Langkah keempat, akan muncul data user yang harus diisi yaitu masukan password yang diinginkan, masukan email yang aktif dan masukan no HP yang aktif. Setelah itu klik daftar.
5	Langkah kelima, Setelah klik daftar akan muncul halaman user registrasi. Pada halaman ini kita membutuhkan membutuhkan kode aktivasi yaitu dengan melakukan pengecekan di Email kita daftarkan pada format pendaftaran layanan inovasi layanan Rancak Digital. Kemudian setelah kode aktivasi didapatkan dari email maka setelah itu masukan kode aktivasi ke tempat yang telah disediakan di website. Lalu klik aktivasi maka akan muncul kata “aktivasi berhasil”. Setelah itu silahkan melakukan login dengan NIK dan password yang telah dibuat. Lalu klik login.
6	Langkah keenam, setelah login maka akan muncul menu layanan. Setelah itu silahkan terlebih dahulu untuk memfoto persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan melalui smartphone maupun alat bantu scanner.
7	Langkah ketujuh, setelah pilih menu layanan yang akan diurus selanjutnya akan diarahkan ketempat pengisian data pemohon yaitu keterangan mengenai apa yg ingin diurus, kemudian mengupload persyaratan dokumen kependudukan yang telah difoto atau discan sebelumnya. Dan pilih opsi pengambilan dokumen disana tersedia opsi Kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto dan Pengiriman POS. Setelah pengisian data selesai maka centang dalam kotak kecil lalu pilih simpan. Maka setelah itu akan muncul tanda “diproses”, lalu tekan OK pengajuan siap diproses oleh petugas.

Sumber : Youtube Disdukcapil Kota Sawahlunto

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa bahwa Disdukcapil Kota Sawahlsunto selalu berupaya dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Berbagai perubahan dilakukan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam rangka

memudahkan dan mengatasi kerumitan yang dirasakan masyarakat dalam mengakses inovasi Rancak Digital. Hal ini dapat dilihat dari adanya kemudahan masyarakat dalam mengakses inovasi Rancak Digital saat ini jika dibandingkan dengan Rancak Digital pada awal diluncurkan. Pada tahap sebelumnya, agar dapat mengakses inovasi Rancak Digital, masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu dan mendapatkan kode aktivasi ke petugas di kantor Disdukcapil Kota Sawahlunto. Namun, sekarang masyarakat dapat lebih mudah mengakses Rancak Digital tanpa harus datang ke kantor untuk mendapatkan kode aktivasi tersebut karena kode aktivasi tersebut sudah bisa didapatkan melalui email pengguna yang aktif yang sudah didaftarkan sebelumnya.

Inovasi Rancak Digital sangat lah mungkin diterapkan di Kota Sawahlunto karena Petugas atau pihak operator yang terlibat dalam inovasi layanan Rancak Digital telah melalui pelatihan terkait bagaimana mengoperasikan dan cara cara pengaplikasian Rancak Digital agar dapat berjalan efektif dan efisien kedepannya oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sekaligus supervisor dalam tim Rancak Digital yang dikutip peneliti :

“Pada sebelum dan awal diluncurkannya Rancak Digital, pihak Disdukcapil mendatangkan Programmer yang menguasai ilmu tersebut yang terkait dengan cara pengaplikasian Rancak Digital. Kemudian kami melakukan pelatihan yang diawasi oleh programmer tersebut kepada pegawai Disdukcapil Kota Sawahlunto terutama tim proyek Inovasi Rancak Digital” Wawancara dengan Amalia Defitri, S.IP, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kota Sawahlunto pada tanggal 14 oktober 2020).

Inovasi Rancak Digital juga mudah digunakan dan diterapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan kependudukan. Hal ini dikarenakan inovasi Rancak Digital dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Perbedaan mendasar yang dapat kita lihat dari inovasi sebelumnya adalah ketika masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui Rancak Digital. Ini dapat dilihat ketika masyarakat menggunakan pelayanan manual maupun inovasi yang ada sebelumnya, masyarakat harus datang ke kantor membawa persyaratan dan bertemu langsung dengan pegawai Disdukcapil Kota Sawahlunto. Kemudian menunggu proses verifikasi dan pencetakan dokumen dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kota Sawahlunto sampai dokumen dapat dibawa pulang. Sedangkan dengan menggunakan layanan Rancak Digital Masyarakat tidak perlu datang ke kantor maupun bertemu langsung dengan Petugas Disdukcapil Kota Sawahlunto. Hal ini dikarenakan Inovasi Rancak Digital dapat diakses dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan gadget yang dimiliki masyarakat itu sendiri. Selain itu Dokumen yang telah siap juga dapat diantar langsung oleh pihak Disdukcapil Kota Sawahlunto melalui PT. Pos Indonesia sesuai dengan pilihan yang dipilih oleh pengguna layanan saat mengakses inovasi Rancak Digital.

Masyarakat dapat memilih jenis pelayanan administrasi kependudukan dalam inovasi Rancak Digital sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Dalam memilih jenis layanan masyarakat akan melihat tampilan seperti gambar 1.2 yang terdapat dihalaman web Rancak Digital yang menyediakan berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan kecuali perekaman KTP yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Sawahlunto.

Gambar 1.2
Tampilan Jenis Pelayanan Dalam Rancak Digital



(Sumber : Website Rancak Digital, 2021)

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan Rancak Digital dapat memilih layanan dokumen kependudukan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang mau mereka urus. Terkait dengan jenis pelayanan dalam inovasi Rancak Digital, Disdukcapil Kota Sawahlunto terus berupaya dalam meningkatkan jenis layanan dokumen kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 1.5.

Tabel 1.5
Jenis Layanan Rancak Digital dan persyaratannya

No	Jenis Dokumen	Persyaratan
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	<p>A. Syarat penerbitan KK Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir permohonan di Desa/ kelurahan - Fotocopy Kutipan Akta Nikah/ Akta Perkawinan dan perceraian legalisir - Surat Keterangan Pindah/ Datang <p>B. Syarat penerbitan KK Perubahan Data</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi dan menandatangani formulir permohonan - KK asli - FC dokumen bukti perubahan data - Surat keterangan lahiran bagi anak baru lahir - Surat keterangan menumpang KK bagi yang menumpang KK - Surat keterangan kematian untuk pengurangan keluarga <p>C. Syarat penerbitan KK Hilang/ Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan hilang kepolisian atau melampirkan KK yang telah rusak - Foto Copy Dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	<ul style="list-style-type: none"> - Telah melakukan perekaman - Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin - Foto Copy KK
3	Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi dan menandatangani formulir pindah - KK asli - Pas foto Kepala keluarga warna 3 x 4 (2 lembar) bagi yang pindah sekeluarga
4	Akta Kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan lahir dari dokter/ bidan/ penolong kelahiran - Fotokopi akta nikah/ Kutipan Akta Perkawinan Orang tua (dilegalisir) - Foto copy KK dan KTP orang tua
5	Kartu Identitas Anak (KIA)	<ul style="list-style-type: none"> - Umur 0-17 tahun – 1 hari - Foto copy KK dan Akta kelahiran - Pas foto 3x4 bagi anak yang telah berumur 5 tahun keatas

Sumber : Standar pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Disdukcapil Kota Sawahlunto

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas, dapat dilihat bahwa inovasi yang ada sebelum Rancak Digital hanya menyediakan satu atau dua layanan dokumen administrasi kependudukan. Artinya, layanan yang disediakan oleh inovasi sebelumnya tidak merangkap semua dokumen administrasi yang ingin masyarakat urus sehingga bisa

mbingungkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sedangkan inovasi Rancak Digital telah merangkap semua layanan dokumen administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam satu website yang dapat diakses oleh masyarakat.

Suatu inovasi Menurut Everett M. Rogers juga harus memiliki atribut yaitu *Observability*. Inovasi yang dalam pelaksanaan perlu diamati dan dilihat hasilnya. Hal ini dapat kita lihat melalui tabel 1.6 :

Tabel 1.6
Data Layanan Inovasi Rancak Digital dan Layanan Offline Disdukcapil Kota Sawahlunto tahun 2021

No	Jenis Layanan	Pengajuan dokumen	Dalam Antrian	Proses	Pengajuan Ditolak	Selesai
1	Layanan Rancak Digital (<i>Online</i>)	339	47	1	6	285
2	Layanan Manual (<i>Offline</i>)	8.240	33	0	17	8.190

Sumber : Website Rancak Digital, 2021.

Berdasarkan tabel 1.6 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya melalui Rancak Digital sudah mencapai 185 pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Rancak Digital. Akan tetapi, jika dilihat dari pelayanan pengajuan dokumen rata-rata dalam pertahun tergolong rendah. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sekaligus supervisor dalam tim Rancak Digital, terdapat adanya permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan Rancak Digital, yaitu masalah server

dan website yang sering error, serta sosialisasi yang belum ada dilakukan secara langsung pihak Disdukcapil Kota Sawahlunto.

Pihak Disdukcapil Kota Sawahlunto berusaha untuk mengatasi permasalahan dan kendala tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi Kerjasama dan Inovasi

Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Sawahlunto :

“Pelaksanaan inovasi Rancak Digital selalu jalan akan tetapi adanya terkadang masih sering terjadi masalah dalam website membuat pelaksanaan inovasi Rancak Digital terganggu sehingga tidak dapat dibuka. Kami pihak telah berupaya melakukan perbaikan agar pelaksanaannya lancar. Akan tetapi aplikasi ini harus melalui prosedur dahulu karena aplikasinya nempel di web sawahluntokota.go.id”. (Wawancara dengan Amalia Defitri, S.IP, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kota Sawahlunto pada tanggal 14 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa permasalahan yang ada dalam pelaksanaan inovasi Rancak Digital yaitu keberadaan jaringan dan juga ketersediaan server karena website Rancak Digital yang sering mengalami *error* serta masih bersangkutan dengan website *sawahluntokota.go.id*. Sehingga dalam melakukan perbaikan memerlukan prosedur yang cukup memakan waktu. Ketersediaan server dan jaringan adalah masalah yang sangat penting dalam penerapan inovasi Rancak Digital. Hal ini dikarenakan inovasi pelayanan online seperti inovasi Rancak Digital membutuhkan server dan jaringan.

Kendala yang juga dihadapi dalam inovasi Rancak Digital adalah infrastruktur yang menunjang penerapan inovasi tersebut. Hal ini dapat terlihat dalam pengadaan komputer untuk pelayanan melalui Rancak Digital masih kurang. Tidak semua

komputer yang ada didepan petugas *front office* bisa melayani melalui Rancak Digital karena komputernya sudah lama sehingga berpengaruh terhadap performanya.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memperkenalkan program atau kegiatan yang masih baru adalah dengan sosialisasi. Pihak Disdukcapil Kota Sawahlunto dalam penerapan inovasi Rancak Digital melakukan sosialisasi dan juga promosi melalui baliho yang dipasang di Kantor Disdukcapil dan juga beberapa instansi yang ada di Sawahlunto. Selain itu, Disdukcapil juga melakukan sosialisasi melalui media sosial resmi mereka seperti melalui facebook, youtube, dan instagram. Akan tetapi, Disdukcapil Kota Sawahlunto belum melakukan sosialisasi secara langsung yang khusus untuk inovasi Rancak Digital kepada masyarakat Kota Sawahlunto secara keseluruhan. Sosialisasi secara langsung dibutuhkan dalam penerapan Rancak Digital karena bisa menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dalam mengakses dan menggunakan website Rancak Digital

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin melihat bagaimana atribut inovasi dalam Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto yakni Inovasi Rancak Digital dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat dilihat lebih dalam atribut dalam inovasi Rancak Digital sebagai acuan dan pembahasan khususnya bagi Dinas Dukcapil Kota Sawahlunto serta OPD lainnya di Kota Sawahlunto maupun di luar Kota Sawahlunto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik pada layanan Rancak Digital oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi Pelayanan Publik yaitu layanan Rancak Digital oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, dalam penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik terutama mengenai konsep Inovasi Pelayanan Publik. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan atau konsep penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kota Sawahlunto khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto sebagai catatan dan masukan dalam mengefektifkan dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.