



Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Website Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Annemarie Fatimah Fauziyah¹, Agus Suherman², Fitria Firdiyani³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 15 Desember 2023
Revised: 29 Desember 2023
Accepted: 05 Januari 2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui website sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini yaitu Sumber data primer dan Sumber data sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan Studi Pustaka (Literature Study), Studi Lapangan (Field Study), dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Reduksi data, Display data atau penyajian data, dan Verifikasi atau penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik atau cara dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan kartu identitas anak (KIA) sebelum adanya sobat dukcapil ini dilakukan secara offline, yaitu dengan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dengan membawa syarat berkas. Kepala dinas akan menandatangani dan menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Identitas Anak (KIA) diberikan kepada orang tua di kantor dinas atau kecamatan atau desa/kelurahan. Dan pada pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui website sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah sesuai dengan indikator keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kemungkinan dicoba (trialability), dan kemudahan diamati (observability), sedangkan pada indikator kerumitan (complexity) masih belum dikatakan maksimal sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan pada website sobat dukcapil agar memberikan pelayanan yang optimal.

Keywords: *Pelayanan Publik, Inovasi, Kartu Identitas Anak*

(*) Corresponding Author: Annefauziyah08@gmail.com

How to Cite: Fauziyah, A. F., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Website Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10473501>.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Dalam perkembangannya, pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia, yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga bekerja secara optimal dalam upaya

optimalisasi dan harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari. Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dan berkualitas dari sebuah negara (Auliana, dkk, 2020).

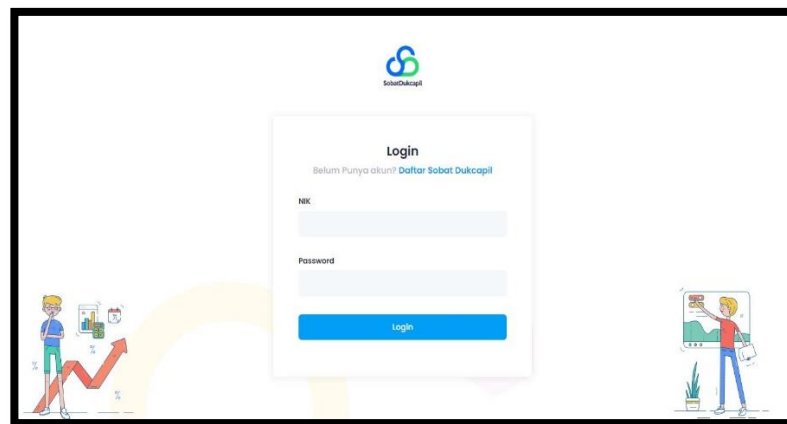
Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai. Di Indonesia pelayanan publik yang baik belum dapat terealisasi masih sangat rendah kondisi pelayanan publik di Indonesia. Rendahnya kondisi pelayanan publik dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan oleh para aparat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hajar (2013) bahwa minimnya pelayanan yang diberikan oleh staf sehingga mengakibatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program pemerintah selalu rendah, dan masyarakat merasa tidak nyaman dalam setiap pengurusan administrasi salah satunya adalah jam buka kantor dan urusan yang berbelit-belit yang menunjukkan kinerja aparatur yang rendah.

Inovasi pelayanan merupakan salah satu tema sentral dalam disiplin administrasi publik. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Berkembangnya Inovasi menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019). Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi. Organisasi sektor publik baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta berusaha menciptakan inovasi guna menjawab tuntutan perkembangan zaman. Inovasi sektor publik diperlukan dalam pengembangan pelayanan, sebab kehadiran inovasi akan memberikan sebuah produk yang relatif baru dan sifatnya menggantikan cara-cara yang lama, artinya pelayanan publik prinsipnya memuat inovasi baru. Sutirna, H. (2018: 23) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat).

Berkembangnya zamazaman yang selalu berhubungan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah pusat maupun daerah dituntut untuk bisa mengoperasikan teknologi yang canggih guna memberikan masyarakat pelayanan yang baik. Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi salah satu kendala untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan optimal serta transparansi, dengan itu, maka adanya pelayanan berupa daring. Hal ini tercantum dalam PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang bertujuan membangun tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien dalam melayani administrasi kependudukan. PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 pada pasal 1 ayat 2 menyatakan

pengurusan dokumen kependudukan pengirim data/berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi kebijakan ini merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan.

Begitu pula dalam pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dari upaya pensejahteraan masyarakat dalam memberikan peningkatan mutu serta memperluas skala pelayanan dan kemudahan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, kemajuan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanan dan tata kelola yang baik, namun tentu saja dalam Implementasinya pasti banyak menemukan kendala yang dihadapi, salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Tangerang dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah dibuatnya *Website Sobat Dukcapil*. *Website Sobat Dukcapil* ini merupakan salah satu solusi yang diberikan pemerintah terkait permasalahan yang timbul akibat adanya *covid-19*. Inovasi ini ditunjukkan dalam rangka mempermudah masyarakat mengurus administrasi kependudukan yang dimana di era pandemi *Covid-19* ini mengharuskan adanya pembatasan kerumunan.



Gambar 1. Tampilan Website Sobat Dukcapil

Sobat Dukcapil merupakan sebuah *platform* milik pemerintah Kota Tangerang sebagai salah satu inovasi di mana proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis website dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi, efisien serta efektif untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui *website* sobat dukcapil. Adapun layanan yang disediakan oleh *website* sobat dukcapil diantaranya, Pelayanan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Kependudukan. *Website* Sobat Dukcapil merupakan sebuah sistem yang berhasil melahirkan sebuah inovasi - inovasi baru di Kota Tangerang ini. Dimana, Pemerintah Kota Tangerang melalui Disdukcapil telah melakukan sebuah Inovasi dalam memberikan sebuah Pelayanan yang efektif serta transparan bagi masyarakat Kota Tangerang.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akhirnya memberlakukan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diharapkan menjadi kartu identitas bagi anak. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) bekerjasama dengan kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk mensosialisasikan pembuatan kartu identitas anak (KIA). Sebagian kalangan menganggap bahwa program ini sangat penting. Dasar hukum Pencatatan Kependudukan diatur dalam Undang - Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Identitas anak merupakan alat bukti sah yang menunjukkan bahwa saja mereka adalah penduduk yang terdata secara resmi sehingga setiap kepentingan akan fasilitas publik anak akan terpenuhi dan merasa terlindungi.

Pendataan penduduk di Indonesia masih terdapat beberapa masalah, pendataan penduduk dianggap kurang akurat khususnya pendataan bagi penduduk yang belum memasuki usia 17 tahun atau yang disebut dengan anak. Agar pendataan penduduk lebih akurat khususnya bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun, maka Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akhirnya mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), yang mana melalui peraturan tersebut setiap anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah wajib untuk memiliki kartu identitas anak yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dalam sistem informasi dan administrasi kependudukan.

Pemberian identitas kepada anak diharapkan akan mendorong peningkatan pendataan, demi terwujudnya perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Pemberian kartu identitas anak (KIA) juga merupakan wujud pemerintah dalam memenuhi hak konstitusional anak, karena pada dasarnya setiap anak berhak atas suatu nama sebagai suatu identitas bahkan mendapatkan pengakuan kewarganegaraan. Maka setiap anak yang memiliki akta dan juga kartu identitas anak akan terintegrasi secara administrasi kependudukan dan terlindungi hak-haknya secara administrasi.

Permasalahan yang sering terjadi dahulu adalah banyaknya masyarakat yang tidak peduli tentang pentingnya kartu identitas (KIA) untuk setiap anak karena masyarakat tidak mau menunggu dan sering kali malas untuk mengurus hal-hal administrasi yang berbelit-belit. Pada tahun 2018 bulan oktober, pertama kalinya KIA disosialisasikan oleh pemerintah Kota Tangerang hanya 5.330 anak yang terdaftar, lalu pada tahun 2019 pemerintah mulai mensosialisasikan lebih dalam lagi kepada masyarakat melalui pihak sekolah untuk mewajibkan anak dibawah umur 17 tahun diwajibkan memiliki KIA, sehingga pada tahun 2019 DISDUKCAPIL mencetak sebanyak 28.284 KIA, dan pada tahun 2020 mencetak sebanyak 30.696 KIA.

Pembuatan kartu identitas anak (KIA) sekarang dapat dilakukan melalui website sobat dukcapil, dengan adanya layanan ini permohonan pembuatan kartu identitas anak bisa dilakukan dimana dan kapan saja karena menggunakan sistem *online*. Masyarakat hanya datang ketika kartu identitas anak sudah jadi. Pelayanan melalui inovasi *website* sobat dukcapil dalam pembuatan kartu identitas anak baru diterapkan sejak tahun 2021. Peningkatan pembuatan KIA melalui sobat dukcapil juga dapat dilihat dari seberapa banyak DISDUKCAPIL mencetak KIA pada tahun 2021, KIA yang berhasil dicetak sebanyak 39.252. Keadaan tersebut menunjukkan bahwasanya terjadi peningkatan sebanyak 86,42% pencetakan KIA sejak pertama

kali disosialisasikan hingga adanya inovasi pengurusan KIA melalui *website* sobat dukcapil.

Permasalahan yang sering terjadi dalam *website* sobat dukcapil terutama dalam pengurusan KIA yaitu terkait pelayanan *online* melalui *website* sobat dukcapil yang belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, ini dikarenakan tampilan *website* sobat dukcapil sangat sederhana, permasalahan lainnya yaitu masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pada *website* sobat dukcapil, karena sulit untuk diakses dan sering mengalami kendala seperti error yang berakibat pada pengajuan berkas untuk membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil menjadi terhambat. Pemerintah Kota Tangerang dinilai tergesa-gesa dalam menerbitkan inovasi ini karena dalam realisasinya inovasi ini masih banyak kekurangan diantaranya *server error*, *hotline service* yang lambat, dan juga harus adanya jaringan internet yang cepat untuk dapat mengakses inovasi ini. Hal ini dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang mengeluhkan tentang penggunaan *webiste* sobat dukcapil yang diutarakan melalui media sosial Disdukcapil Kota Tangerang.



Gambar 1.2 Keluhan masyarakat tentang website sobat dukcapil

Hasil kenyataan di lapangan juga membuktikan bahwa masih terdapat banyak masyarakat yang belum sepenuhnya menggunakan *website* sobat dukcapil karena ketidaktahuan masyarakat, yang mengartikan bahwa masih minimnya sosialisasi mengenai *website* sobat dukcapil. Hal ini didasari dari hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat sekitar. Solusi yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu perlu adanya sosialisasi pada Disdukcapil dalam penggunaan layanan *website* sobat dukcapil ini terutama dalam pengurusan kartu identitas anak, serta pemerintah harus selalu siaga untuk menjaga *website* sobat dukcapil agar tidak selalu terjadi eror yang akan menimbulkan banyaknya keluhan masyarakat yang akan diterima.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas ini maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* sobat dukcapil. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan Kartu Identitas Anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti mengenai “Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui *Website* Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”.

METODE

Objek penelitian yang penulis akan teliti adalah Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui *Website* Sobat Dukcapil guna untuk mengetahui layanan berbasis digital tersebut Dalam Penelitian ini menggunakan Paradigma Kualitatif. Pendekatan Penelitian ini dipandang dari segi prosedur yang ditempuh penulis dalam aktifitas penelitian, skripsi ini menerapkan pendekatan kualitatif. Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini yaitu Sumber data primer dan Sumber Data Sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan Studi Pustaka (*Literature Study*), Studi Lapangan (*Field Study*), dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Reduksi data, Display data atau penyajian data, dan Verifikasi atau penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik atau cara dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Untuk mengetahui inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menggunakan teori Atribut inovasi dari Rogers (2003) untuk melihat tingkat inovasi yang dilakukan. Ada 5 indikator yang digunakan dalam mengukur perubahan tersebut yaitu :

1. *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif),
2. *Compatibility* (Kesesuaian),
3. *Complexity* (Kerumitan),
4. *Trialability* (Kemungkinan dicoba),
5. *Observability* (Kemudahan diamati).

Dari kelima indikator tersebut berjalan sesuai alurnya dan mencapai keberhasilan dalam meningkatkan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Kelima indikator tersebut menjadi dasar penting dalam pelaksanaan inovasi sektor publik yang bersinergi menjadi satu dengan pemanfaatan teknologi informasi yang akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berikut hasil wawancara yang berdasarkan teori inovasi dari Rogers (2003) :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*),

Keuntungan Relatif yaitu berkaitan dengan sejauhmana inovasi dianggap memiliki keuntungan bagi penerimanya. Suatu inovasi perlu mempunyai keunggulan serta tingkatan berlebih daripada suatu inovasi yang telah lalu. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya. Hadirnya aplikasi sobat dukcapil ini di harapkan dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih optimal dari yang sebelumnya dan dapat menjadikan satu langkah maju dalam memberikan inovasi pelayanan berbasis digital di Kota Tangerang. Pembuatan aplikasi ini adalah mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di mana saja dan kapan saja dan sudah disosialisasikan juga di sekitar wilayah Kota Tangerang termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.

Sobat Dukcapil merupakan sebuah *platform* milik pemerintah Kota Tangerang yang merupakan sebuah penggabungan dari beberapa aplikasi layanan yang dimiliki Pemerintahan di Kota Tangerang untuk tujuan pemberian pelayanan yang terintegrasi, efisien serta efektif untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui *website*. Adapun 2 (dua) layanan yang disediakan oleh Sobat Dukcapil diantaranya, Pelayanan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Kependudukan. Selain itu keunggulan yang diberikan oleh Sobat Dukcapil antara lain tersedia dalam *website*, terintegrasi dengan *Tangerang LIVE*, berbasis NIK, admin verifikasi *standby* 1x24 jam, dilengkapi dengan pengecekan status layanan cetak dokumen secara digital.

Dengan adanya layanan berbasis digital ini memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat khususnya di wilayah Kota Tangerang. Masyarakat hanya membutuhkan kuota internet untuk mengakses layanan digital melalui *website* ini, dan tentunya hasilnya memberikan pelayanan yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Sehingga masyarakat sangat puas dengan hadirnya penyedia layanan digital melalui *website* Sobat Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Tangerang. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam sebuah layanan publik adalah kecepatan, kecepatan dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat, karena dengan pelayanan yang cepat berbagai aktifitas kegiatan masyarakat juga dapat berjalan dengan baik dan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan menurut indikator *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif) pada inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini dikatakan sudah baik. Hal ini dilihat dari keunggulan dalam segi waktu pelayanan serta biaya pelayanan yang digunakan masyarakat, pelayanan Melalui *Website* Sobat Dukcapil ini memberikan keunggulan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.

2. Kesesuaian (*Compatibility*),

Inovasi juga perlu mempunyai karakteristik sesuai atau kompatibel pada inovasi yang digantikannya dan tidak secara sembarangan dihilangkan. Inovasi yang telah lalu dijadikan suatu komponen pada prosedur perpindahan menuju inovasi yang baru. Inovasi yang baik merupakan inovasi yang mempunyai sifat

kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang telah digantikan atau telah ada sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dilupakan begitu saja. Inovasi yang lama menjadi bagian penting dari proses transisi ke inovasi yang baru. Hal ini dapat memudahkan proses adaptasi terhadap inovasi yang baru secara lebih cepat. Masyarakat juga melihat *website* sobat dukcapil ini sebagai layanan yang mampu menjadi terobosan baru yang akan lebih memudahkan aparatur pemerintah dan masyarakat yang akan bersinergi dalam memberikan pelayanan demi kesejahteraan masyarakat Kota Tangerang. Dengan adanya inovasi ini memberikan kemudahan masyarakat menerima informasi dari Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Tangerang. Hal tersebut juga dapat meminimalisir adanya budaya korupsi di aparatur pemerintahan, yang sejak lama menjadi keresahan masyarakat.

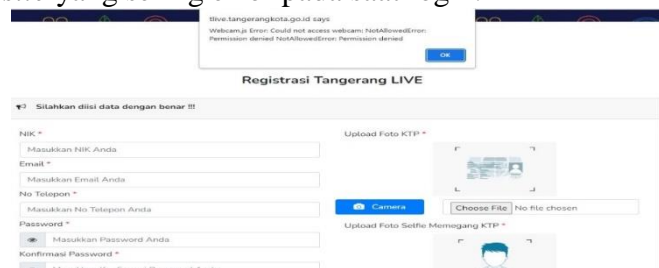
Inovasi pelayanan publik juga dilakukan untuk mengubah paradigma masyarakat tentang pelayanan publik yang sulit, berbelit-belit serta banyak praktik KKN. Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat adalah yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) sehingga memberikan hasil pelayanan yang cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil dari wawancara informan diatas maka dapat disimpulkan pada indikator *Compatibility* (Kesesuaian) dikatakan sudah baik, hal ini dilihat dari kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. *Website* sobat dukcapil ini sudah sesuai nilai yang ada dan kebutuhan masyarakat yang diinginkan dalam peningkatan layanan ini serta kecanggihan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna *website* sobat dukcapil.

3. Kerumitan (*Complexity*),

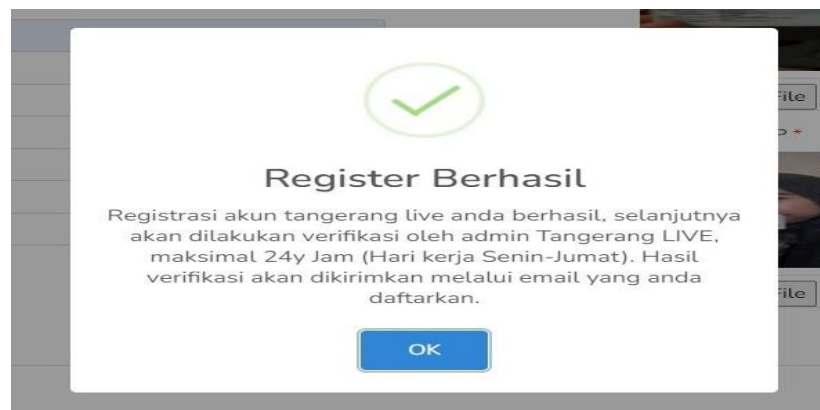
Yakni berkaitan pada karakteristiknya yang terbaru, sehingga inovasi mungkin saja memiliki tingkatan *Complexity* yang bisa saja cenderung tinggi daripada dalam inovasi yang telah lalu. Tetapi dengan begitu, sebab suatu inovasi memberikan penawaran metode yang cenderung baik serta cenderung terbaru sehingga tingkatan komitmen tersebut secara umum tidak dijadikan permasalahan yang sangat berguna.

Inovasi yang baru biasanya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang ada. Namun, inovasi baru menawarkan cara yang lebih baik dan yang lebih mudah, sehingga pada umumnya tidak terlalu menjadi masalah. Inovasi *website* sobat dukcapil bukanlah hal yang rumit, walaupun ada kerumitan namun bukan sebuah kendala dalam pelaksanaan layanan ini. Dalam sebuah inovasi perubahan pasti terjadi, hal ini berkaitan dengan definisi inovasi sendiri yaitu perubahan baru untuk perbaikan, berbeda dari perubahan sebelumnya, atau perubahan sebelumnya yang disengaja, dan direncanakan. Adapun tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya. Pada inovasi sektor publik melalui *website* sobat dukcapil ini memberikan Kerumitan lain yang juga dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan *website* sobat dukcapil adalah terkendala dengan *website* yang sering error pada saat login.



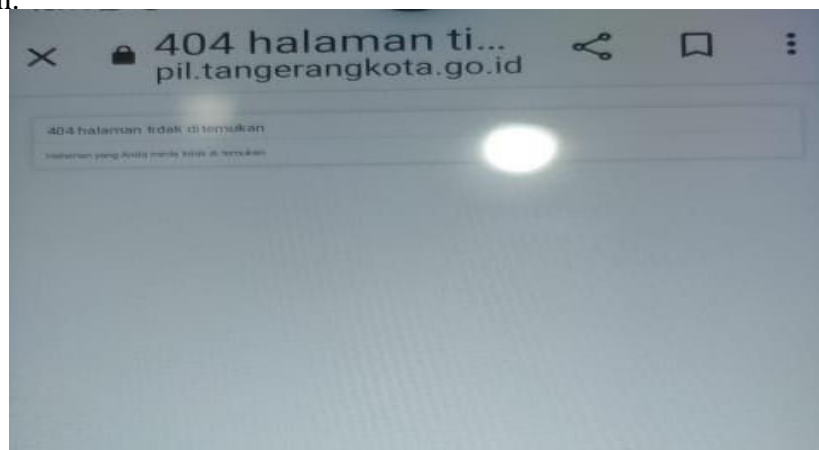
Gambar 1.3 Login Error Sobat Dukcapil

Kerumitan yang juga dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan *website* sobat dukcapil, yaitu kendala dalam proses pembuatan akun yang harus menunggu waktu verifikasi hingga 1x24 jam pada hari kerja. Jadi proses pembuatan akun yang memakan waktu itu membuat masyarakat harus menunggu satu hari untuk dapat melakukan tahap selanjutnya, hal itu tentu mengurangi esensi dari kecepatan layanan.



Gambar 1.4 Registrasi 1x24 jam Sobat Dukcapil

Kerumitan selanjutnya yang di rasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan *website* sobat dukcapil yaitu jaringan internet yang belum optimal ketika jaringan internet mengalami kendala ini berdampak kepada pemohon yang ingin mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil dan menghambat ketika login kedalam aplikasi serta ketika sedang melakukan upload dokumen persyaratan pemohon.



Gambar 1.5 Halaman Error Sobat Dukcapil

Kendala teknologi juga sering menjadi hambatan dari mulai penggunaan *website* sobat dukcapil bagi kalangan lansia hingga keterbatasan teknologi digital yang dimiliki oleh masyarakat. Kurang meratanya pengembangan dan penyebaran teknologi dimasyarakat menyebabkan adanya kesenjangan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dengan indikator *Complexity* (Kerumitan), diperoleh kesimpulan bahwa pengguna *website* sobat dukcapil mempunyai tingkat kerumitan, pada inovasi pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil ini masih banyak kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat dan belum termasuk indikator dengan kategori baik. Hal ini terjadi karena *website* sobat dukcapil yang sering mengalami error dari mulai pembuatan akun yang error, pembuatan akun yang memakan waktu 1x24 jam, kendala mengupload dokumen persyaratan hingga kendala jaringan serta keterbatasan teknologi yang dimiliki masyarakat. Sehingga pada indikator *Complexity* (Kerumitan) ini masih harus ditingkatkan mulai dari sistem yang digunakan *website* sobat dukcapil hingga sarana prasana yang mendukung bagi masyarakat.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*),

Yaitu bahwasanya inovasi hanyalah bisa disetujui jika sudah teruji serta sudah disebut mempunyai kelebihan ataupun besaran yang berlebih daripada suatu inovasi yang sebelumnya. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Uji publik juga dilakukan pada *website* sobat dukcapil sebelum digunakan oleh masyarakat. Uji publik dilakukan di bagian operator layanan *website* sobat dukcapil sehingga segala informasi baru dan menu baru dapat di coba dahulu oleh operator *website* sobat dukcapil. Kegiatan uji coba dilakukan dengan sosialisasi yang menjangkau keseluruhan masyarakat melalui kegiatan penyebaran informasi melalui, media sosial (*Instagram* dan *facebook*), radio dan *website* resmi Kota Tangerang dan *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, *Triability* (Kemungkinan dicoba) dapat dikatakan sudah baik sejalan dengan teori Rogers bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Hal ini terlihat pada inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan manual.

5. Kemudahan diamati (*Observability*),

Inovasi perlu bisa dilihat baik pada aspek cara kerja serta menciptakan suatu hal yang sangat positif. Kemudahan diamati juga merupakan derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. Inovasi yang baru diciptakan terbukti dapat menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi, hal tersebut terbukti dengan adanya kepuasan masyarakat, karena mereka sangat terbantu dari sisi efisiensi waktu, biasa yang gratis Berikut ini adalah Format Evaluasi Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 yang dinilai menunjukkan adanya peningkatan pembuatan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil.

Berikut ini adalah Laporan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 yang dinilai menunjukkan

adanya peningkatan pembuatan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil.

Tabel 1.1

**Laporan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA)
Melalui Website Sobat Dukcapil**

NO	BULAN	LAPORAN PENCETAKAN KIA				TOTAL CETAK KIA	% TOTAL CETAK KIA PER BULAN
		2018	2019	2020	2021		
1	JANUARI		2.006	4.164	3.604	9.774	9,44%
2	FEBUARI		3.274	2.780	3.151	9.205	8,89%
3	MARET		1.999	1.289	4.943	8.231	7,95%
4	APRIL		1.802	1.128	4.106	7.036	6,79%
5	MAY		2.036	1.193	3.080	6.309	6,09%
6	JUNI		1.764	1.859	5.013	8.636	8,34%
7	JULI		2.463	2.052	2.930	7.445	7,19%
8	AGUSTUS		1.874	2.223	3.032	7.129	6,88%
9	SEPTEMBER		1.979	3.191	3.070	8.240	7,96%
10	OCTOBER	1.760	3.990	3.807	1.023	10.580	10,22%
11	NOVEMBER	2.055	2.390	4.950	3.145	12.540	12,11%
12	DESEMBER	1.515	2.707	2.060	2.155	8.437	8,15%
GRAND TOTAL		5.330	28.284	30.696	39.252	103.562	86,42%

Sumber : Data Dukcapil Kota Tangerang

Kemudahan juga dirasakan untuk penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas, maka dapat dikatakan sudah sesuai dengan teori Rogers pada indikator *Observability* (Kemudahan diamati). Inovasi sektor publik melalui pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan sudah dalam kategori baik, hal ini terlihat pada cara penggunaan layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat.

B. Pembahasan

Inovasi sektor publik dalam pengembangan pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini menggunakan teori Atribut inovasi dari Rogers (2003) untuk melihat tingkat efektivitas dan efisiensi, yaitu dalam mendukung terwujudnya inovasi pelayanan publik yang baik diantaranya adalah *relative advantages* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati).

Pertama, *relative advantages* (keunggulan relatif) yaitu berkaitan dengan sejauhmana inovasi dianggap memiliki keuntungan bagi penerimanya. Suatu inovasi perlu mempunyai keunggulan serta tingkatan berlebih daripada suatu inovasi yang telah lalu. Berdasarkan hasil penelitian menurut indikator *relative advantages* (keunggulan relatif) pada inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini dikatakan sudah baik. Hal ini dilihat dari keunggulan dalam segi waktu pelayanan serta biaya pelayanan yang digunakan masyarakat, Pelayanan melalui *website* sobat dukcapil ini memberikan keunggulan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.

Kedua, *compatibility* (kesesuaian) yaitu inovasi yang baik merupakan inovasi yang mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang telah digantikan atau telah ada sebelumnya berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan pada indikator *compatibility* (kesesuaian) dikatakan sudah baik, hal ini

dilihat dari kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. *Website* sobat dukcapil ini sudah sesuai nilai yang ada dan kebutuhan masyarakat yang diinginkan dalam peningkatan layanan ini serta kecanggihan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna *website* sobat dukcapil.

Ketiga, *complexity* (kerumitan) yakni berkaitan pada karakteristiknya yang terbaru, sehingga inovasi mungkin saja memiliki tingkatan *complexity* yang bisa saja cenderung tinggi daripada dalam inovasi yang telah lalu. Berdasarkan hasil penelitian menurut indikator *complexity* (kerumitan), diperoleh kesimpulan bahwa pengguna *website* sobat dukcapil mempunyai tingkat kerumitan, pada inovasi pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *Website* Sobat Dukcapil ini masih banyak kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat dan belum termasuk indikator dengan kategori baik. Hal ini terjadi karena *website* sobat dukcapil yang sering mengalami error dari mulai pembuatan akun yang error, pembuatan akun yang memakan waktu 1x24 jam, kendala mengupload dokumen persyaratan hingga kendala jaringan serta keterbatasan teknologi yang dimiliki masyarakat. Sehingga pada indikator *complexity* (kerumitan) ini masih harus ditingkatkan mulai dari sistem yang digunakan *website* sobat dukcapil hingga sarana prasana yang mendukung bagi masyarakat.

Keempat, *trialability* (kemungkinan dicoba), yaitu bahwasanya inovasi hanyalah bisa disetujui jika sudah teruji serta sudah disebut mempunyai kelebihan ataupun besaran yang berlebih daripada suatu inovasi yang sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian menurut indikator *trialability* (kemungkinan dicoba) dapat dikatakan sudah baik sejalan dengan teori Rogers bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Hal ini terlihat pada inovasi pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan manual.

Kelima, *observability* (kemudahan diamati) juga merupakan derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. inovasi yang baru diciptakan terbukti dapat menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi, Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikatakan sudah sesuai dengan teori Rogers pada indikator *observability* (kemudahan diamati), inovasi sektor publik melalui pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan sudah dalam kategori baik, hal ini terlihat pada cara penggunaan layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui *website* sobat dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sesuai dengan indikator teori yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian, menghasilkan kesimpulan bahwa dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil sudah sesuai dengan indikator keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati

(*observability*), sedangkan pada indikator kerumitan (*complexity*) masih belum dikatakan maksimal sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan pada *website* sobat dukcapil agar memberikan pelayanan yang optimal. Ouput yang di hasilkan dari layanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di lihat dari peningkatan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* sobat dukcapil. Dengan presentase sebanyak sebanyak 39.252 pada tahun 2021. Keadaan tersebut menunjukkan bahwasanya terjadi peningkatan sebanyak 86,42% pencetakan KIA sejak pertama kali disosialisasikan hingga adanya inovasi pengurusan KIA melalui *website* sobat dukcapil ini dinilai memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Y. Lubis, Filsafat Ilmu: Klasik hingga Kontemporer. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 165.
- Andi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persepektif Rancangan Penelitian, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2014),hlm.23.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). *Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman"* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2011), h. 34.
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Ananlisis Data, cet.2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 2.
- Feni, M. (2021). *Mengungkap Dampak COVID-19 pada UMKM Sektor Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner di Wilayah Rawamangun)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Hutagalung, S. S., Hermawan, D., & Mulyana, N. (2020). *Website Desa sebagai Media Inovasi Desa di Desa Bernung Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Jurnal Pengabdian pada masyarakat*, 5(2), 299-308.
- Iman Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik Ed.1 Cet.4, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm.80
- Lexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h.4.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Ramaja Rosda Karya,2005), hlm. 4.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.
- Mertisanfara, Y. (2022). *Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan Online)* (Doctoral Dissertation, Universitas Lampung).
- Muhaeni, T. A (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang* (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional)

- Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Rakesarasin, 1996), h. 2.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. IV; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), h. 114
- Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), h. 93.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Thontowi, J. (2012). Paradigma Profetik dalam Pengajaran dan Penelitian Ilmu Hukum. *Unisia*, (76), 86-99.
- Tiyas, A. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 1(1), 21-30.
- Witri, M. G. (2022). *Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811-1826.

Sumber – Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 69 Tahun 2016 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013