Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Anisa Cahyaningrum*, Rino Ardhian Nugroho**

* **Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Diterima Agustus 2019; Disetujui Oktober 2019; Dipublikasikan Desember 2019

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi, pemilihan informan pelaksana menggunakan snowball sampling, sedangkan pengguna menggunakan accidental sampling. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dari 6 tipologi inovasi yang ada, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas terkait. Pada inovasi sistemik, masih adanya kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan tersebut. Adanya inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

Kata kunci : Inovasi, e-Government, Dukcapil Dalam Genggaman, Kartu Identitas Anak

The purpose of this research is to describe the implementation of innovation of child identification card through the use of “dukcapil dalam genggaman” application by Dispendukcapil Kota Surakarta. The approach used for this research is qualitative descriptive. Data are acquired through interview and documentation, the selection of informant from the executive uses snowball sampling, as for the user uses accidental sampling. Technique used for data analysis is interactive analysis by Miles and Huberman. The check of data validity is done by using source triangulation. The result of the research shows that the implementation of service innovation of child identification card service through the use of “dukcapil dalam genggaman”, from the 6 innovation typology that exist, only organizational dimension within process typology (organizational) which aren't fulfilled. That matter occurs because there are no changes within organization structure from the related office. In systemic innovation typology, there are still networking problem found within that service. The existence of innovation of child identification card service through the use of “dukcapil dalam genggaman” can overcome these problems before this innovation is created.

Keywords : Innovation, e-Government, Dukcapil Dalam Genggaman, Child Identification Card

How to Cite : Cahyaningrum, A, dan Nugroho, A., R. Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Kota Besar Medan, 7 (2) : 103-115

*Corresponding author:
E-mail: anis.cahya97@gmail.com

P-ISSN-2549-9165
e-ISSN -2580-2011

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hal yang patut disoroti karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Salah satunya Pemerintah Indonesia. Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini ditunjukkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (2018) menunjukkan bahwa selama kurun waktu 2015-2017 masih ditemukan laporan sejumlah 33.649 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih lanjut, dalam laporan tersebut pengaduan paling banyak diterima pada Pemerintah Daerah sejumlah 6.270 laporan yang mengindikasikan bahwa pelayanan pemerintah daerah masih buruk. Hal tersebut tercermin dalam laporan Ombudsman Republik Indonesia (2018) mengenai tingkat kepatuhan beberapa pemerintah daerah di Indonesia tahun 2018, bahwa berdasarkan penilaian pemenuhan komponen standar pelayanan di 49 pemerintah kota di Indonesia menempatkan Kota Surakarta pada zona hijau, namun hanya menempati peringkat 10. Hal ini menjadi tugas pemerintah Kota Surakarta untuk terus meningkatkan pelayanannya, salah satunya melalui

inovasi pelayanan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa inovasi yang baru diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar pemberian layanan administrasi pemerintahan lebih efektif dan efisien. Salah satu instansi pemerintah daerah Kota Surakarta yang melakukan inovasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dimana menjadi penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Inovasi menurut Damanpour dalam (Suwarno, 2008) merupakan ide yang dimunculkan dalam suatu organisasi, dapat berupa produk, jasa, teknologi, sistem struktur dan administrasi atau rencana baru. Menurut (Setijaningrum 2009), inovasi dalam pelayanan publik merupakan kreativitas atau ciptaan yang baru dalam pelayanan publik. LAN dalam (Utomo, 2014) mengemukakan bahwa inovasi merupakan pemikiran serta diimplementasikannya suatu ide yang memiliki unsur kebaharuan dan manfaat. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi merupakan kreativitas suatu organisasi dalam memikirkan dan mengimplementasikan ide baru untuk menciptakan produk atau

jasa yang dapat memberikan manfaat. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tersebut dilatar belakangi oleh belum maksimalnya kesadaran masyarakat Kota Surakarta mengenai kepemilikan dokumen kependudukan. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017), pada tahun 2017 terdapat 3 (tiga) dokumen kependudukan yang belum semua masyarakat Kota Surakarta memiliki dokumen tersebut, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sejumlah 99.59%, Akta Kelahiran sejumlah 98.05%, dan Kartu Identitas Anak (KIA) sejumlah 62.38%. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ialah dengan memanfaatkan teknologi atau disebut *e-government* yang dinamakan “dukcapil dalam genggam”. Layanan *e-government* menurut Jinmei dalam penelitian Sá, Rocha, & Cota (2016) berarti penyediaan informasi dan layanan *online* oleh pemerintah melalui internet atau media digital lainnya. Inovasi di dalam pelayanan kependudukan penting karena menurut penelitian (Mulyono, 2013) dengan adanya perangkat teknologi informasi tersebut sangat membantu dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat pelayanan seperti dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan sebagainya. Diperkuat dengan penelitian (Andhika, Nurasa, Karlina, & Candradewini, 2018) bahwa teknologi dalam administrasi kependudukan mendukung koordinasi antar kelembagaan, mempercepat pendaftaran dan menyederhanakan prosedur.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dengan merujuk pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), sebab menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017) presentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Surakarta paling rendah yakni hanya 62.38%. Penelitian ini akan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dengan menggunakan tipologi inovasi menurut (Perry, 2010), yakni inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual, dan inovasi sistemik. Menurut

Walker dalam (Perry, 2010), tipologi inovasi sangat penting untuk digunakan dalam memahami dan meneliti pelayanan publik. Diperkuat oleh pendapat Windrum dalam (Perry, 2010) bahwa tipologi inovasi diperlukan untuk memahami implementasi inovasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kota Surakarta yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan pelaksana menggunakan *snowball sampling* dan informan pengguna menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Validitas data menggunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang ditinjau dari 6 tipologi inovasi menurut (Perry, 2010), antara lain: inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual,

inovasi kebijakan, dan inovasi sistemik akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Pada tipologi inovasi produk (keluaran), berdasarkan dimensi total, ekspansi, dan evolusi, pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” telah memenuhi tipologi tersebut, yang dibuktikan dengan adanya penyediaan layanan baru bagi pengguna yakni inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta bagi masyarakat yang ingin membuat Kartu Identitas Anak (KIA) guna memudahkan mereka, proses pengenalannya dilakukan dengan sosialisasi berbagai cara, dan pembuatannya mengikuti kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah. Pengenalan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan berbagai sosialisasi seperti sosialisasi ke sekolah-sekolah yang ada di Kota Surakarta, sosialisasi ke kelurahan-kelurahan, sosialisasi ke KUA, sosialisasi melalui radio, televisi seperti TATV dan Jogja TV, kemudian koran dan tabloid, *leaflet*, *banner*, sosialisasi ke rumah sakit, sosialisasi di

car free day, kemudian *focus group discussion* dengan stakeholder, sosialisasi melalui media sosial seperti *instagram*, *facebook*, dan *twitter*, serta diteirna masyarakat melalui browsing di internet dan info dari teman yang sudah menggunakan pelayanan tersebut. Masyarakat akan mudah menerima layanan ini dikarenakan mengikuti kebutuhan masyarakat saat ini seperti menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, akan tetapi tidak memiliki cukup waktu untuk mengurusnya, dimana sekarang semuanya serba digital.

2. Pada tipologi inovasi layanan (operasional), berdasarkan dimensi peningkatan layanan dan pengiriman layanan, pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” telah memenuhi tipologi tersebut, dibuktikan dengan adanya peningkatan dari pelayanan yang sebelumnya seperti tatap muka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, jemput bola atau kolektif di sekolah yang dicetakkan secara massal, kemudian juga mobil keliling. Adanya inovasi tersebut memberikan alternatif pilihan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan

Kartu Identitas Anak (KIA) dimana proses pendaftaran lebih cepat karena dapat dilakukan sewaktu-waktu melalui *handphone* sehingga tidak perlu mengantre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Adanya cara baru dalam pemberian layanan tersebut juga lebih memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mendaftar Kartu Identitas Anak (KIA).

3. Pada tipologi proses (organisasional), berdasarkan dimensi marketisasi administrasi dan organisasional, inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” tidak sepenuhnya memenuhi tipologi tersebut, hal ini disebabkan tidak terpenuhinya dimensi organisasional. Pada dimensi marketisasi administrasi memenuhi tipologi proses (organisasional) dibuktikan dengan adanya prosedur dari inovasi tersebut yang lebih sederhana dan memudahkan dalam pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA), karena menggunakan alat pendaftaran yang berbeda yaitu *handphone*. Penyederhanaan prosedur tersebut membuat pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi

“dukcapil dalam genggaman” menjadi efisien bagi petugas yaitu menghemat tenaga dan tidak menghabiskan banyak waktu untuk mengecek dokumen karena data sudah di *scan* dan langsung masuk ke *database* kependudukan serta bagi masyarakat juga memudahkan bagi mereka yang terbiasa dengan *gadget*. Hal ini sejalan dengan (Nugraha, 2019) bahwa dengan menerapkan e-government pelayanan publik akan menjadi lebih efisien. Prosedur pada inovasi tersebut juga telah dicantumkan dalam “Petunjuk Manual Operasioanl Dukcapil Dalam Genggaman”. Mengenai prosedur tersebut masyarakat pengguna pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” merasa bahwa prosedur yang ada tersebut mudah dimengerti oleh masyarakat yang saat ini sudah serba *gadget*, kemudian juga lebih efisien karena dapat menghemat waktu mereka, tanpa perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, selanjutnya pada dimensi organisasional dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” tidak memenuhi tipologi

proses (organisasional) disebabkan tidak adanya perubahan dalam struktur organisasi, sebab sudah di atur dalam Peraturan Walikota, namun dalam dimensi organisasional terdapat strategi dan koordinasi antar karyawan berjalan sebagaimana mestinya. Struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C tentang Kedudukan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta. Strategi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu dengan memberi pemahaman kepada karyawan mengenai inovasi tersebut seperti bagaimana menjalankannya kemudian siapa saja yang bisa mengoperasikan, kemudian juga dengan menyebarluaskan ke masyarakat melalui sosialisasi. Strategi yang ada juga terkait dengan koordinasi di antara karyawan, dimana koordinasi antar karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilakukan dengan pada saat *meeting* maupun apel pagi, dimana terdapat penyampain informasi. Hal tersebut terbukti dengan apa yang

diungkapkan oleh masyarakat pengguna pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” bahwa petugasnya dinilai profesional karena ramah, tidak berbelit-belit ketika pengambilan Kartu Identitas Anak (KIA) serta verifikasi melalui sms juga tidak membutuhkan waktu yang lama.

4. Pada tipologi inovasi konseptual, berdasarkan uraian pembahasan mengenai tujuan, misi, dan prinsip yang mendasari, kemudian pola pikir karyawan, keterlibatan masyarakat dan tantangan dari pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” penulis menyimpulkan bahwa beberapa hal tersebut telah memenuhi tipologi tersebut. Hal tersebut terlihat pada adanya misi dan tujuan, dan prinsip yang mendasari inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam”. Tujuannya yaitu meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Surakarta hingga 100% dengan misinya yaitu meningkatkan pelayanan dengan memberi kemudahan kepada masyarakat, sedangkan prinsip yang mendasari inovasi pelayanan ini yaitu karena ingin memudahkan masyarakat

yang memiliki keterbatasan waktu untuk mendaftar secara langsung. Pada pola pikir karyawan untuk mendukung pencapaian pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” tersebut terdapat pembaharuan yaitu dari yang pola pikir manual ke digital, yang didasarkan pada perkembangan zaman dimana sekarang *by system*. Pada inovasi ini tersebut terdapat keterlibatan masyarakat untuk menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yang dilakukan melalui kritik dan saran masyarakat baik melalui sosialisasi maupun pertemuan *stakeholder*, apabila kritik dan saran tersebut membangun dapat dipertimbangkan oleh dinas untuk dilaksanakan, selanjutnya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui “aplikasi dukapil dalam genggam” juga memiliki tantangan yang dihadapi yakni terdapat masyarakat yang belum bisa menerima layanan ini karena belum melek dengan teknologi sehingga kebingungan ketika akan menggunakannya, sehingga membuat masyarakat lebih memilih mengakses pelayanan secara langsung. Hal ini sesuai dengan penelitian (Putri &

Pambudi, 2018) bahwa yang menjadi hambatan dalam menerapkan inovasi pelayanan *e-government* adalah kecenderungan masyarakat untuk mengakses pelayanan secara reguler.

5. Pada tipologi inovasi kebijakan, berdasarkan uraian pembahasan mengenai strategi pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman", penulis menyimpulkan bahwa beberapa hal tersebut telah memenuhi tipologi tersebut, yang dibuktikan dengan adanya pemberian pendampingan bagi karyawan yang awam dengan teknologi, kemudian memberikan bintek kepada karyawan baik itu tingkat provinsi maupun nasional, serta untuk membuat masyarakat menerima inovasi pelayanan ini yaitu dengan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Diberikannya pemahaman mengenai pelayanan tersebut dapat menjadi bekal agar karyawan mampu untuk mengelola pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Hal ini sejalan dengan penelitian (Mindarti & Juniar, 2018) bahwa perlunya pelatihan bagi karyawan agar semakin memahami mengenai pelayanan melalui *e-*

government. Kemampuan dari petugas pelayanan yang ada dianggap bisa untuk menjalankan inovasi pelayanan ini dikarenakan para petugas pelayanan sudah ditunjuk oleh dinas, yang pastinya sudah ada pelatihan, dibuktikan dengan adanya masyarakat pengguna yang dilayani dengan baik dan belum menemukan kendala.

Pada tipologi inovasi sistemik, berdasarkan uraian mengenai kerjasama dengan aktor luar, pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui "aplikasi dukapil dalam genggaman" telah memenuhi tipologi inovasi tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah melakukan kerjasama untuk mendukung inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman" yakni dalam hal jaringan bekerjasama dengan provinsi, kemudian Diskominfo Kota Surakarta untuk domainnya, serta Kemendagri untuk akses masuk ke SIA, kolaborasi ketiganya saling terkait sebab apabila salah satu mengalami disfungsi maka akan berimbas ke yang lain. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta juga bekerjasama dengan Diskominfo Surakarta untuk pembuatan leaflet dan kerjasama dengan kelurahan

dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Surakarta untuk sosialisasinya. Masyarakat pengguna layanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" tergolong lancar dalam menggunakan aplikasi tersebut, akan tetapi masih ditemukan kendala pada pengguna yakni dalam melakukan proses *upload* data karena harus dilakukan berulang-ulang.

Berdasarkan uraian tersebut, inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta bahwa dapat menyelesaikan permasalahan sebelumnya, yaitu rendahnya kesadaran kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Surakarta (KIA), dengan adanya inovasi produk (keluaran) bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Surakarta (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" telah disediakan untuk masyarakat yang ingin membuat Kartu Identitas Anak (KIA) dengan mengikuti perkembangan masyarakat zaman sekarang yang serba digital, kemudian juga diperkenalkan kepada masyarakat melalui sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan diterima oleh masyarakat, dibuktikan dengan adanya

masyarakat yang menggunakan inovasi pelayanan tersebut.

Pencapaian pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" tersebut juga tidak lepas dari adanya tipologi inovasi yang lain seperti tipologi inovasi layanan (operasional) turut menunjang inovasi produk (keluaran) yaitu dengan meningkatkan pelayanan dan memperbaharui cara pemberian layanan menggunakan teknologi, hal ini memberikan kepuasan bagi masyarakat karena dapat dilakukan sewaktu-waktu dan proses pendaftaran lebih cepat. Pada tipologi inovasi proses (organisasional) menunjang pencapaian inovasi tersebut, karena pada inovasi tersebut memberikan penyederhanaan prosedur pelayanan yang menjadi efisien dalam hal menghemat waktu dan tenaga bagi petugas pelayanan dan masyarakat, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak merubah struktur organisasi. Pada inovasi konseptual memberikan konsep mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" untuk mendukung pelaksanaan inovasi tersebut yaitu dengan melibatkan masyarakat untuk mengetahui apa yang dibutuhkan, selanjutnya pada

inovasi kebijakan merumuskannya menjadi strategi yang digunakan untuk mendukung inovasi konseptual yakni untuk mencapai tujuan dari pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" dilakukan sosialisasi terus menerus kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang gagap teknologi akan siap menerima layanan ini, kemudian untuk merubah pola pikir karyawan dilakukan bimbingan teknis mengenai aplikasi "dukcapil dalam genggam". Pada inovasi sistemik menandakan bahwa inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" ini dipersiapkan secara matang agar pelaksanaannya berjalan dengan lancar, yang dibuktikan dengan adanya kerjasama dengan berbagai organisasi yakni dalam hal jaringan bekerjasama dengan provinsi, kemudian Diskominfo Kota Surakarta untuk domainnya, Kemendagri untuk akses masuk ke Sistem Administrasi Kependudukan (SIA), kemudian Diskominfo Surakarta untuk pembuatan *leaflet* dan kerjasama dengan kelurahan dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Surakarta untuk sosialisasinya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" memenuhi sebagian besar tipologi. Pada inovasi produk (keluaran) menyediakan layanan baru dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *android* dinamakan "dukcapil dalam genggam", hal ini dilakukan dengan mengikuti perkembangan masyarakat zaman sekarang yang serba digital, kemudian mensosialisasikan inovasi pelayanan tersebut kepada masyarakat, serta masyarakat menerima akan layanan ini.

Pada inovasi layanan (operasional) ditunjukkan pada peningkatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" dibandingkan inovasi sebelumnya, yaitu dengan memperbaharui cara pemberian layanan menggunakan aplikasi pada *handphone android*, hal ini memberikan kepuasan bagi masyarakat karena dapat dilakukan sewaktu-waktu dan proses pendaftaran lebih cepat. Pada inovasi proses (organisasional) ditunjukkan pada penyederhanaan prosedur pelayanan yang menjadi efisien dalam hal menghemat waktu dan tenaga, akan tetapi

dalam pelaksanaannya tidak merubah struktur organisasi.

Pada inovasi konseptual terdapat tujuan pelayanan ini yaitu untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Surakarta yang dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan, serta didukung oleh perubahan pola pikir karyawan dari manual menjadi digital, kemudian melibatkan masyarakat guna mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, selanjutnya tantangan yang dimiliki yaitu terdapat masyarakat gagap teknologi yang belum bisa menerima layanan ini. Pada inovasi kebijakan merumuskannya menjadi strategi yang digunakan untuk mendukung inovasi konseptual yakni untuk mencapai tujuan dari inovasi tersebut dilakukan sosialisasi terus menerus kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang gagap teknologi akan siap menerima layanan ini, kemudian untuk merubah pola pikir karyawan dilakukan bimbingan teknis mengenai aplikasi "dukcapil dalam genggam". Pada inovasi sistemik menandakan bahwa inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggam" ini dipersiapkan secara matang agar pelaksanaannya berjalan

dengan lancar, yang dibuktikan dengan adanya kerjasama dengan berbagai organisasi yakni dalam hal jaringan bekerjasama dengan provinsi, kemudian Diskominfo Kota Surakarta untuk domainnya, Kemendagri untuk akses masuk ke SIA, kemudian Diskominfo Surakarta untuk pembuatan *leaflet* dan kerjasama dengan kelurahan dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Surakarta untuk sosialisasinya, akan tetapi dalam penggunaannya, masih ditemukan kendala pada pengguna yakni dalam melakukan proses *upload* data karena harus dilakukan berulang-ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). Governance Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local Government. *Pakistan Administrative Review*, 2(2), 276-290. Retrieved April 1, 2019, from <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/58975>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2017, November 10). *Buku Profil Perkembangan Kependudukan Kota Surakarta Tahun 2017*. Retrieved Desember 27, 2018, from dispendukcapil.surakarta.go.id:20XIV/index.php/en/2014-05-21-04-43-06/2017-08-02-12-38-

- 23/buku-profil-perkembangan-kependudukan-kota-surakarta-tahun-2017.
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative approach to determine user experience of e-government. *Computers in Human Behavior*, 71, 299-306. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. (2018). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19-27. Retrieved Oktober 15, 2019, from <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4130/2300>.
- Mulyono, E. (2013). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap pengelolaan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 374-384. Retrieved November 10, 2018, from [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/03/e_jurnal%20eko%20-%20pdf%20\(03-04-13-05-26-35\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/03/e_jurnal%20eko%20-%20pdf%20(03-04-13-05-26-35).pdf).
- Nugraha, T. J. (2019). E-Government dan pelayanan publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42. Retrieved from <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Produk Ombudsman (Laporan)*. Retrieved Oktober 25, 2018, from Ombudsman Republik Indonesia: https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/234/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20190416_161242.pdf.
- Pratama, Y. I., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Publika*, 6(9). Retrieved Januari 3, 2019, from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/26751>.
- Perry, K. A. (2010). *Innovation in the 'Public Sector' : putting it into Perspective*. Denmark: Department of Communication, Business and Information Technologies: Roskilde University/Center for Communication, Media and Information Technologies: Aalborg University. Retrieved Juli 7, 2019, from [www.ucviden.dk: https://www.ucviden.dk/portal/en/publications/innovation-in-the-public-sector\(b8e7d375-682d-4967-aaa5-66c5cb12c241\).html](https://www.ucviden.dk/portal/en/publications/innovation-in-the-public-sector(b8e7d375-682d-4967-aaa5-66c5cb12c241).html).
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 69-84. Retrieved Oktober 15, 2019, from

<https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/20740/pdf>.

Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality. *Telematics and Informatics*, 3(2), 270-276.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Utomo, T. W. (2014, Desember 18). *Inovasi Pelayanan Publik (Berdasarkan* [b.ac.id/id//menciptakan-](https://journal.uny.ac.id/id//menciptakan-)