

Inovasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Indonesia

¹Feby Hidayat, Aldri Frinaldi

¹Universitas Negeri Padang, Indonesia; febyhidayat96@gmail.com

Received: March 2, 2023; In Revised: April 13, 2023; Accepted: May 16, 2023

Abstract

This paper discusses service innovation in making e-KTP in Indonesia. Good public services can be seen and approved by the implementation in accordance with service standards. To achieve a good service standard is needed in public organizations. Public service innovations have now become what must be done by service providers, both in the level of the central government or regional governments. Every government is required to improve community services to the community in the form of existing innovations. The goals expected by public organizations can be used effectively and efficiently. The purpose of this article is to promote several types of public services in making e-KTP in Indonesia. The method used in this article is qualitative research with descriptive studies. The technique of taking data is based on library research and collecting data from online journals. The conclusion obtained is that which is expected to lead to the theory of service standards, namely procedures, completion time, service costs, service products, infrastructure and infrastructure, as well as maximum competency of service providers.

Keywords: *Public Service, Innovation, Government, Identity Card.*

Pendahuluan

Inovasi merupakan transformasi pengetahuan pada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Inovasi merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi juga merupakan eksploitasi yang berhasil dari gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologi dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru (Sutarno, 2012). Rogers & Rogers (1976) mengemukakan atribut inovasi sektor publik sebagai berikut: pertama, yaitu *Relative advantage* atau keuntungan relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Kedua, *Compatibility* atau Kesesuaian. Inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Ketiga, yaitu *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Keempat adalah *Triability* atau kemungkinan dicoba. 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. Sedangkan kelima yaitu *Observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Firmanda (2015) terdapat lima tipologi inovasi yang ada di dalam sektor publik, yaitu: (1) Inovasi Produk/ Jasa pelayanan: perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaharui layanan yang sudah ada. (2) Inovasi proses pelayanan: pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi. (3) Inovasi metode pelayanan: perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan. (4) Inovasi kebijakan: mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru. (5) Inovasi sistem: cara baru atau yang diperbaharui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi.

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi (Mirnasari, 2013). Menurut Pratiwi (2018), dikatakan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru berkaitan dengan input, proses, dan output serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar akan hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan pada organisasi pemerintahan (Mirnasari, 2013).

Setiap organisasi publik hendaknya melakukan perubahan yang lebih baik demi kemajuan daerah. Perubahan yang dimaksudkan di sini berupa inovasi. Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi. Inovasi pelayanan publik yang berhasil merupakan hasil dari kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil (Mirnasari, 2013). Pelayanan publik yang menjadi fokus dalam artikel ini adalah dalam hal pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP). Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2015). Pelayanan publik diartikan dengan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2010). Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian dan sertifikat (Dwiyanto, 2005).

Pelayanan publik adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik melibatkan sedikitnya dua pihak yaitu yang melayani dan pihak yang dilayani, keduanya harus dapat mengadakan interaksi yang saling menguntungkan baik yang dilayani maupun yang melayani (Sinambela, 2006). Pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan (Nur & Setiyono, 2018).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah : Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Rahmayanty dalam (Maisyiah, 2018) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang, 2009). Standar pelayanan menurut LAN dalam Suryanto (2008), antara lain (1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, fokus dalam pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi, menjadi alat mengukur kinerja, serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan (3) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik; (4) Meningkatkan mutu pelayanan.

Sinambela et al (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari: (1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. Dalam penelitian (Firmanda, 2015) menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide, baik berupa suatu produk ataupun jasa dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada sehingga tercapainya suatu keefektifitasan dan keefisiensian. Menurut Halversen dalam (Ria, 2019) membagi tiga tipe spectrum inovasi Dalam sektor publik: (1) *Incremental innovation to radical innovation*: Ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk proses layanan yang sudah ada. (2) *Top-down innovation to bottom-up innovation*: Ditandai oleh mereka dalam mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi didalam hirarki, bermakna dari para pekerja tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat dan pembuat kebijakan di level menengah. (3) *Needled*

innovation sandefficiency-ledinnovation: Ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien.

Robbins (2006) lebih memfokuskan pada tiga hal utama dalam inovasi pelayanan publik yaitu: (1) Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal. (2) Produk dan jasa yaitu hasil dari langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang dikembangkan dan dimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan. (3) Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

Menurut Dewi et al (2018), dikatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah identitas resmi penduduk yang merupakan satu keluarga yang telah berumur 17 tahun keatas atau telah menikah, melapor kembali ke kelurahan untuk dibuatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP adalah identitas resmi penduduk Republik Indonesia. Jadi setiap warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah harus mempunyai KTP. Di Kartu Tanda Penduduk terdapat informasi mengenai NIK (Nomor Induk Kependudukan), nama lengkap, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status, golongan darah, alamat lengkap, pekerjaan, foto diri, tanggal keluarnya KTP dan tanda tangan pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah lurah.

Dikutip dari Indonesia.go.id dalam (Dewi et al., 2018) menyebutkan bahwa pada tahun 2010 pemerintah Republik Indonesia memulai memberlakukan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau biasa disebut e-KTP. Untuk memulai pembuatan e-KTP ini, pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Dalam Negeri, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan pendataan ulang penduduk Indonesia yang mempunyai KTP. Data pada KTP lama diinput kembali, ditambah dengan data sidik jari dan iris mata, foto dan tanda tangan langsung. Proses ini disebut proses perekaman. Hasil perekaman ini yang berupa data penduduk disimpan di data base Kementerian Dalam Negeri Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil. Setelah proses perekaman selesai, maka KTP elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diwujudkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang petunjuk Teknis Transfarasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik utamanya meliputi : manajemen dan penyelenggara pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan publik, dan informasi pelayanan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP adalah kartu identitas penduduk yang berbasis teknologi data base kependudukan nasional. Artinya, data penduduk tidak lagi disimpan di kelurahan atau daerah tempat tinggal masing-masing seperti

sebelumnya, melainkan di dalam satu database nasional. Penduduk diperbolehkan hanya memiliki satu e-KTP dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tunggal yang berlaku seumur hidup. Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena e-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP elektronik.

Permasalahan yang sering terlihat dalam pembuatan e-KTP adalah kekurangan blanko e-KTP disetiap daerah- daerah. Sehingga membuat masyarakat malas untuk mengurus pembuatan e-KTP. Permasalahan lain yang juga terjadi adalah pelayanan yang kurang baik juga terlihat pada setiap pegawai yang melakukan pelayanan. Masih banyaknya petugas yang menunda penyelesaian pembuatan surat-menyurat dan membuat masyarakat menunggu lebih lama lagi. Indikasi seperti ini terjadi karena prosedur pelayanan dibuat belum untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan control terhadap perilaku warga sehingga prosedur yang terjadi menjadi berbelit- belit dan rumit (Sasundame & Tulusan, 2016). Sedangkan menurut Ria (2019), inovasi dalam e-ktip adalah untuk mempercepat dan mengefektifkan kinerja dari dinas terkait, memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, serta untuk mempermudah dalam melaksanakan berbagai pelayanan pada masyarakat.

Inovasi sendiri dibuat oleh pemerintah agar dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat, diharapkan dengan adanya inovasi yang dibuat oleh pemerintah dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan. Dari permasalahan-permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk memperlihatkan inovasi pelayanan publik dalam pembuatan e-ktip yang ada di Indonesia. Dengan harapan, inovasi yang ada ini dapat menjadi contoh bagi daerah-daerah yang belum menerapkan inovasi dalam pembuatan e-ktip. Sehubungan dengan hal tersebut, adanya inovasi pelayanan yang diadakan oleh sebgai Pemerintahan daerah ini, diharapkan mampu memperbaiki sistem prosedur pelaksanaan pelayanan publik dimana hal tersebut menjadi salah satu program Pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Diharapkan tidak hanya dibeberapa daerah saja, melainkan program ini dapat menjadi motivasi bagi Pemerintah diseluruh Indonesia agar memperbaiki sistem birokrasi terutama di bidang pelayanan publik. Agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan penjabaran dan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji inovasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Indonesia.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain- lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata- kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2009). Teknik pengambilan data berdasarkan studi kepustakaan dan pengumpulan data dari jurnal online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian kualitatif

adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode penelitian (metodologi penelitian) merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena hal tersebut akan membantu untuk mengenal dan memudahkan proses dalam pelaksanaan kegiatan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi pelayanan administrasi publik dalam pembuatan e-KTP hendaknya harus berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diseluruh Indonesia. Berikut adalah beberapa inovasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP yang sudah ada dan sudah diterapkan oleh pemerintah daerah di Indonesia.

Berdasarkan penelitian Ria (2019) yang berjudul *Direkam di Sekolah, Sweet Seventeen, KTP-el ku Datang*. Mengatakan bahwa inovasi ini merupakan salah satu layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang masuk kategori top 99 inovasi pelayanan publik pada tahun 2017. Sasaran utama dalam pelaksanaan inovasi ini adalah siswa/siswi SMA yang ada di Kota Surakarta. Ada banyak manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi ini, yaitu terpenuhinya hak atas identitas penduduk dan hak administrasi kependudukan siswa (memiliki E-KTP) tanpa harus meninggalkan waktu belajar di sekolah, sehingga hak atas pendidikan dan mendapatkan pelajaran tetap terpenuhi. Dalam bidang politik, dengan dilaksanakannya inovasi ini, siswa juga terpenuhi hak politiknya, karena dengan memiliki KTP elektronik, siswa berhak mengakses hak politik seperti mengikuti Pilkada. Selain itu, dengan dilaksanakannya inovasi ini, siswa sudah bisa mengakses pelayanan publik lainnya seperti mendapatkan SIM, Passpor, Perbankan, Jaminan Kesehatan, Transportasi dan yang lainnya secara tepat waktu. KTP EIKu Datang yang telah dilaksanakan tersebut mendapat apresiasi dari Sinovik yakni Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) secara nasional yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia, termasuk pemberian penghargaan kepada instansi pemerintah yang mempunyai inovasi pelayanan publik terbaik.

Dalam penelitian Pratama (2019), dikatakan bahwa Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah menyelenggarakan inovasi pelayanan administratif seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, sertifikasi tanah dan pelayanan perizinan lainnya. Inovasi tersebut bernama program aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo). Inovasi aplikasi SAKDINO dibuat untuk mempermudah masyarakat Dinoyo terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Surat Pengantar. Aplikasi SAKDINO dapat digunakan pada *Handphone* yang berbasis *android* saja. Program aplikasi yang dijalankan di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah berjalan cukup baik. Inovasinya dapat digunakan melalui ponsel *android* masing-masing. Inovasi kependudukan berbasis *android* yang dimana di kelurahan manapun belum ada. Inovasinya dapat digunakan melalui ponsel *android* masing-masing. Sedangkan dari segi kebutuhan inovasinya aplikasi SAKDINO ini dibutuhkan oleh masyarakat Dinoyo. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dengan adanya inovasi ini adalah masyarakat setempat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk

pergi ke kantor kelurahan dan kecamatan untuk melakukan pendaftaran e-KTP, karena proses pendaftaran bisa dilakukan melalui *android* saja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lokabora (2018) adalah Dispendukcapil Kabupaten Malang telah mengeluarkan inovasi “Jebol Anduk” dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan inovasi pelayanan publik untuk seluruh wilayah Kabupaten Malang dengan pengadaan bus yang disiapkan khusus untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan dokumen kependudukan (kartu keluarga, e-ktp, akta kelahiran dan akta kematian). Adapun keunggulan-keunggulan dari program “jebol anduk” ini adalah pelayanan dilaksanakan di daerah-daerah marjinal dengan jumlah penduduk miskin yang relatif banyak secara terjadwal, efisiensi waktu bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, dan mengurangi biaya transportasi bagi masyarakat untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan. Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada pada “jebol anduk” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan: sudah berjalan dengan baik adanya kerjasama pihak “jebol anduk” dengan masyarakat, waktu penyelesaian: diselesaikan dalam 1 (satu) hari, biaya pelayanan: tidak dipungut sepeserpun dari masyarakat (gratis), produk pelayanan: pembuatane-ktp, kk, akta kelahiran dan akta kematian, sarana dan prasarana: bus “jebol anduk” serta terdapat fasilitas memadai didalamnya, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan: telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya pelayanan ini, maka warga masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

Dikutip dari salah satu media *online*, Kepala Dispendukcapil Kota Malang Metawati Ika Wardani mengatakan bahwa Kota Malang sudah melakukan program inovasi bernama jemput bola. Karena masyarakat jadi lebih hemat waktu dan tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus kependudukan. Layanan online ini juga memutus durasi waktu pengurusan kependudukan, yang semuanya gratis. Setiap kelurahan disiagakan 6 sampai 8 petugas pelayanan. Sistem online kependudukan ini juga tidak lain upaya Pemkot Malang mengoptimalkan e-government dengan memacu tiap kelurahan untuk meningkatkan kualitas SDM di bidang IT sehingga 57 kelurahan di kota Malang dan SKPD akan terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan. Apabila sebelumnya kepengurusan akta kelahiran harus ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kini hanya perlu datang ke kelurahan karena sistem administrasi pendudukannya telah terintegrasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eldo (2018) yang berjudul *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)* mengatakan bahwa inovasi “Kumis Mbah Tejo” ini dalam aturan yang ada merupakan hanya sebatas tambahan jam lembur. Dampak yang dirasakan dari Inovasi “Kumis Mbah Tejo” kepada Siswa adalah, setiap siswa mendapatkan tambahan waktu dalam pengurusan e-KTP. Sama- sama diketahui bahwa jam sekolah dan jam pelayanan selalu bersamaan, sehingga bagi siswa yang telah wajib KTP mendapatkan kendala ketika hendak melakukan perekaman data. Karena setelah jam sekolah untuk pelayanan di Kantor Kecamatan juga telah tutup sehingga para siswa tidak bisa melakukan perekaman data, yang berdampak saat itu masih minimnya siswa yang wajib KTP namun belum melakukan perekaman data di kantor Kecamatan. Dengan adanya inovasi ini, setiap siswa yang ada di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta dapat melakukan perekaman e-KTP

diluar jam bekerja setiap harinya. Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang menjadi produk pelayanan unggulan yang ada di Kecamatan Tegal Rejo Kota Yogyakarta sebagian besar sudah memenuhi indikator pada aspek *best practice*, dengan mempertimbangkan dimensi- dimensi yang menjadi landasan pada tulisan ini, diantaranya: dimensi dampak, yang mana dampak dari inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ini sangat terasa dan nyata kepada masyarakat, karena memang masyarakat mampu merasakan dari dampak saat mengimplementasikan inovasi penambahan jam pelayanan ini. Pada dimensi kemitraan kecamatan Tegal rejo hanya bekerjasama dan bersinergi dengan pemerintah kelurahan yang ada dibawahnya, antara lain Kelurahan Tegal rejo, Kricak, Karangwuru, dan Bener.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pebriani (2019), disampaikan bahwa inovasi yang ada di Kota Malang bernama inovasi GAMPIL yang dibentuk bulan Januari 2015 melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dispendukcapil melakukan terobosan melalui inovasi *Gesit Aktif Merakyatnya dispendukcapil (GAMPIL)* dimana program ini bertujuan mendekatkan pelayanan admin dukcapil berbasis IT kepada masyarakat melalui layanan di seluruh Kelurahan wilayah Kota Malang. Dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL dibentuklah Tim Reaksi Cepat sebagai garda terdepan dalam menyelesaikan seluruh permasalahan melalui berbagai metode layanan yang langsung mendekatkan diri kepada masyarakat. Adapun inovasi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain yaitu 1) Pelayanan PaHe (Pake Hemat), program terusan dokumen kependudukan dengan melampirkan persyaratan untuk satu jenis dokumen tetapi mendapatkan dokumen kependudukan lainnya sehingga tidak perlu mengurus dokumen tersebut dari awal. PaHE tersebut antara lain PaHeI (KK& e-KTP), PaHeII (Akta Lahir & KK), PaHeIII (Akte Lahir & e-KTP), PaHe IV (Akta Lahir, KK & e-KTP), PaHe V (Akta Kematian & KK), PaHe VI (Akta Kematian, KK & e-KTP), PaHe VII (Akta Cerai, KK & e-KTP). 2) *Mobile e-KTP Recording*, perekaman KTP elektronik *on location* oleh petugas bagi masyarakat ditempat-tempat umum. 3) Pengembangan Inovasi di tahun 2017 yang melibatkan Kantor Urusan Agama (KUA). PAHE SIAPIL (paket hemat selesai perkawinan sipil), pelayanan paket hemat ini adalah memberikan kemudahan pada masyarakat ketika mempelai selesai Akad Nikah maka selain menerima buku nikah merka juga menerima Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dengan perubahan status dari belum kawin menjadi kawin.

Inovasi selanjutnya dilakukan dan dilaksanakan oleh pemerintah setempat Kabupaten Pesisir Selatan. Dapat dilihat dalam menjalankan program inovasi ini, pemerintah kabupaten Pesisir Selatan cukup berhasil. Walaupun inovasi pelayanan publik ini baru dibentuk tahun 2018 lalu. Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan berhasil membentuk UPTD yang diberi nama Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Pesisir Selatan di 15 (lima belas) Kecamatan. Pembentukan UKL ini didasari pada Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 tahun 2017 tentang unit kerja layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Saat ini di setiap kecamatan sudah tersedia peralatan pelayanan yang cukup memadai melalui pembiayaan APBD dan sudah terpasang jaringan komunikasi data milik Telkom untuk kebutuhan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui pembiayaan APBN Kemendagri. Sarana jaringan komunikasi data tersebut sudah diperluas penggunaannya untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan lainnya seperti pelayanan penerbitan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Akta Pencatatan Sipil dan lainnya.

Berikut beberapa nama inovasi layanan tersebut di antaranya, pertama yaitu Layanan Berputar (layanan berkeliling kampung jemput antar). Dalam rangka percepatan perekaman

E-KTP, petugas UKL dengan layanan berputar telah menyampaikan surat panggilan perekaman E-KTP kepada penduduk yang belum melakukan perekaman data E-KTP. Petugas UKL yang melakukan pelayanan berputar juga aktif membantu penduduk yang menjadi korban bencana alam seperti kebakaran. Akibat bencana tersebut rata-rata semua dokumen kependudukan ikut terbakar. Petugas UKL akan langsung mendatangi lokasi evakuasi keluarga yang menjadi korban dan langsung mendata. Beberapa hari kemudian, petugas akan langsung menerbitkan dan menyerahkan dokumen kependudukan di lokasi evakuasi. Dari hasil evaluasi setelah penyampaian surat panggilan perekaman E-KTP, jumlah kunjungan penduduk yang melakukan perekaman E-KTP ke UKL meningkat hampir dua kali lipat. Kedua, Layanan Jebol Per Siswa (layanan jemput bola perekaman siswa). Layanan inovasi ini dilaksanakan dalam rangka penyelesaian perekaman E-KTP terhadap penduduk wajib KTP kategori penduduk pemula. Pelaksanaan layanan ini dilakukan bekerjasama dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan sekolah SLTA yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Petugas Dinas dan UKL akan melakukan kunjungan langsung ke sekolah SLTA untuk melakukan perekaman E-KTP terhadap siswa yang belum melakukan perekaman.

Ketiga, Layanan Pass Nikah (layanan pemberian administrasi status saat pernikahan). Layanan inovasi ini merupakan hasil kerjasama dengan kantor kementerian agama (Kemenag) Painan dan kantor urusan agama (KUA) di seluruh Kabupaten Pesisir Selatan. Kerjasama layanan ini khusus diberikan untuk melayani penerbitan dokumen kependudukan terhadap pasangan nikah yang baru menikah. Dengan kerjasama ini, petugas dari Dinas atau UKL akan bekerjasama dengan petugas dari KUA dalam menyediakan data setiap calon pasangan nikah yang akan melangsungkan akad nikah baik di kantor KUA maupun di rumah pengantin. Dokumen kependudukan yang telah diterbitkan akan langsung diberikan pada saat pasangan nikah telah melaksanakan pernikahan. Selain mendapatkan surat/akta nikah, pasangan nikah akan langsung mendapatkan kartu keluarga dan e-KTP yang telah berstatus kawin.

Berdasarkan pemaparan tersebut, bila dilihat dari teori standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah maksimal. Beberapa inovasi pelayanan dalam pembuatan e-KTP tersebut sudah cukup baik. Dapat dilihat bahwa terjalannya kerjasama yang baik antar pihak penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta terselenggaranya pelayanan juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Jika dilihat dari segi biaya pelayanan, inovasi tersebut sama sekali tidak memungut biaya apapun dari masyarakat bahkan mengurangi biaya transportasi masyarakat untuk mengurus e-KTP.

Terkait dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanannya, mulai dari saat pengajuan persyaratan sampai dengan batas waktu penyelesaiannya. Pelayanan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari apabila tidak ada kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa pihak instansi penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan batas waktu penyelesaian pelayanan yang efektif dan efisien terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Jika dilihat dari kompetensi petugas pemberi pelayanan setiap petugas telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dapat dilihat juga bahwa inovasi yang ada ini sudah dapat member dampak yang positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat, karena inovasi pelayanan tersebut menunjukkan hal-

hal sebagai berikut diantaranya 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, fokus dalam pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi, menjadi alat mengukur kinerja, serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan; 2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Artinya dengan adanya inovasi ini kinerja pelayanan publik yang ada di Indonesia dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya; 3) Meningkatkan mutu pelayanan.

Simpulan

Inovasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP yang sudah dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan salah satu langkah strategis. Karena dengan langkah tersebut dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang biasanya terjadi dalam pelayanan publik. Adapun yang menjadi inovasi pelayanan pembuatan e-KTP dalam artikel ini yaitu; inovasi *sweet seventeen*, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, inovasi program aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo) Kecamatan Lowokwaru, inovasi “Jebol Anduk” di Kota Malang dengan pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah dan pelayanan perizinan lainnya tujuan dari inovasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk seluruh wilayah Kabupaten Malang dengan pengadaan bus yang disiapkan khusus untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan kependudukan (kartu keluarga, e-ktip, akta kelahiran dan akta kematian), Kepala Dispendukcapil Kota Malang Metawati Ika Wardani mengatakan bahwa Kota Malang sudah melakukan program inovasi bernama jemput bola, inovasi pelayanan publik dengan nama inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta, inovasi *Gesit Aktif Merakyatnya* dispendukcapil (GAMPIL) yang ada di Kota Malang, dan inovasi selanjutnya dilakukan dan dilaksanakan oleh pemerintah setempat kabupaten Pesisir Selatan diberi nama Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Inovasi pelayanan ini juga sudah dianggap memenuhi asas-asas dalam pelayanan publik seperti; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga inovasi yang ada ini dianggap sudah bisa dikatakan berhasil dalam penerapannya.

Diharapkan kepada setiap pemerintah pusat maupun daerah yang sudah menjalankan inovasi pelayanan publik ini khususnya dalam pembuatan e-KTP, dapat terus konsisten dalam pelaksanaan inovasi ini. Karena dengan adanya inovasi ini dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat yang melakukan proses pembuatan surat menyurat di organisasi publik. Sehingga nantinya inovasi ini juga dapat dijadikan contoh bagi daerah lainnya dan dapat diterapkan dalam pelayanan sektor publik. Diharapkan juga kepada pemerintah untuk dapat menambah jumlah sumber daya manusia dalam inovasi pelayanan sektor publik ini. Tentunya inovasi akan berjalan dengan baik apabila memiliki pegawai yang memadai. Sehingga tujuan yang diinginkan pun dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Referensi

- Dewi, S., Listyowati, D., & Napitupulu, B. E. (2018). Data Penduduk dan E-KTP. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 5, 134–139.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Eldo, D. H. A. P. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1.
- Firmanda, G. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspur (Ulp) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya. *Ilmu Administrasi Negara*, 3.
- Keputusan Menteri. (2003). *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.
- Keputusan Menteri. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang petunjuk Teknis Transfarasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lokabora, M. Y. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7, 64–69.
- Maisyiah. (2018). Tinjauan tentang Pelayanan Admnistrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 2.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 71–84.
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2015). *Akuntansi Biaya* (Edisi 5). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nur, K. R., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Sosial And Political*, 8, 1–10.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pebriani, V. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8, 112–128.
- Peraturan Daerah. (2017). *Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 tahun 2017 tentang unit kerja layanan dinas kependudukan dan pencata*.
- Pratama, Y. I. (2019). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakindo) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Online Publika*, 6, 1–7.
- Pratiwi, P. (2018). Inovasi Pelayanan Publik "Motor Pelayan Lorong Ta pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 239–148.

- Sasundame, R.G., Tulusan, F.J.K. (2016). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governace dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. 1.*
- Ria, D. (2019). Direkam di Sekolah, Sweet Seventeen, KTP-el ku Datang: Inovasi Pemerintah Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8, 1–13.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Gramedia.
- Rogers, E. M., Rogers, R. A.(1976). *Communication In Organization*. The Free Press.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dana Implementasi*. Balai Pustaka.
- Sinambela, Poltak, L., & Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis* (Graha Ilmu).
- Undang-undang. (2009). *Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang. (2013). *UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1*.