

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Angela Olivia Sinaga¹, Februati Trimurni²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email Korespondensi: angelaolivia04@gmail.com

Email: februati@usu.ac.id

ABSTRACT

In improving services, the government should make changes by innovating services. Service innovation implemented by the government is expected to respond quickly to public needs. Based on Mayor Regulation Number 107 of 2021 concerning Electronic-Based Service Systems at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, so updating by opening the Waiting Service application (LAGU). The Waiting Service (LAGU) is one of the innovations in providing lost, damaged, and urgently needed KTP services. This study uses a qualitative method in the form of data collection carried out through interviews, observation, and documentation techniques related to public service innovation through the LAGU application. This study uses innovation theory by Rogers which consists of five indicators, namely relative advantage, compability, complexity, tryability and observability. The findings from this study are that innovation is going well and can improve the quality of existing services at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service, although there are still some obstacles and pros and cons in the community.

Keywords: Innovation, Waiting Service (LAGU), Public Service.

ABSTRAK

Dalam meningkatkan pelayanan seharusnya pemerintah melakukan terobosan dengan cara melakukan inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah diharapkan dapat menanggapi kebutuhan publik secara cepat. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sehingga berinovasi dengan memunculkan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Layanan Tunggu (LAGU) menjadi salah satu inovasi dalam pelayanan KTP hilang, rusak, serta berkebutuhan mendesak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berupa pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi LAGU. Penelitian ini menggunakan teori inovasi oleh Rogers yang terdiri atas lima indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Temuan dari penelitian ini yaitu inovasi berjalan dengan baik serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru walaupun masih ditemukan beberapa kendala-kendala dan pro kontra pada masyarakat.

Kata kunci: Inovasi, Layanan Tunggu (LAGU), Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi menjadi bagian dari globalisasi yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat modern saat ini, yang telah membawa tuntutan besar terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, efektif, efisien dalam menjalankan tugas pemerintahannya serta memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya yang menyangkut pada kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, yang menjadi tanggung jawab dan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

dilaksanakan oleh Lembaga Pemerintah di pusat dan daerah serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Sehingga diharapkan menciptakan pelayanan yang bermutu, pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat (memberikan kemudahan). Dengan demikian pemerintah harus melakukan terobosan dalam meningkatkan pelayanan serta memberikan kemudahan dalam pelayanan dan salah satu caranya dengan melakukan inovasi pelayanan. Karena dengan adanya inovasi pelayanan, pemerintah dapat menanggapi kebutuhan publik secara cepat sehingga pemerintah dapat memenuhi kebutuhan publik dalam waktu yang singkat dan dengan tidak berbelit-belit.

Inovasi pelayanan publik menjadi strategi baru untuk mendapatkan kepercayaan publik, salah satu opsi yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dengan prinsip *one agency one innovation*. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik serta daya saing apabila tidak berevolusi dengan pendekatan baru untuk penyelesaian masalah, memperbaiki desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi sudah terkenal diberbagai bidang dan salah satunya di pemerintah daerah, yang menjadi bentuk inovasi dalam pemerintah daerah adalah penggunaan teknologi. Adapun unsur-unsur yang ada dalam suatu inovasi yaitu *novelty* (kebaruan), *impact* (berdampak), *sustainability* (berkelanjutan) dan *replication* (replikasi).

Perkembangan teknologi dan informasi yang menjadi pemicu pemerintah Kota Pekanbaru untuk aktif berinovasi dalam aspek pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 Tentang Masterplan Pekanbaru Smart City yang tertuang dalam rancangan visi dan misi Pemerintahan Kota Pekanbaru 2017-2022 yakni “ Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani ” artinya menjadikan Kota Pekanbaru sebagai Kota Cerdas, dengan membangun tatanan kota yang memakai sistem teknologi informasi maka dari itu memudahkan dalam pengelolaan kota dan pelayanan masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah instansi pemerintahan yang mempunyai fungsi melayani masyarakat pada penyusunan perencanaan dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, pemanfaatan data, dokumen kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Adapun beberapa inovasi yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu terdiri atas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK), Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR), Aplikasi Percepatan Penerbitan Dokumen Kartu Identitas Anak (CENDEKIA), Layanan Tunggu (LAGU), Pengaduan Data Melalui Whatsapp (PANDAWA), Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP el- bagi Siswa untuk tingkat sekolah menengah (SINOPSIS), Kerjasama Penerbitan Akta Kematian (JASA TEMAN), Sistem Informasi Manajemen Penilaian Kinerja Petugas Pelayanan (SIMANJA).

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan jumlah masyarakat mencapai ratusan orang, ditemukan 200 orang yang mengakses layanan secara manual dalam sehari. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berusaha mengoptimalkan layanan guna memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dengan mengembangkan inovasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan yang diberi nama Layanan Tunggu (LAGU). Adapun dasar kebijakan dari aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) adalah Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Layanan ini dikhususkan kepada masyarakat yang ingin mengurus pencetakan KTP elektronik seperti KTP hilang, KTP rusak, KTP berkebutuhan mendesak (*urgent*).

Layanan Tunggu (LAGU) yang berbasis aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam kepengurusan KTP sehingga lebih mudah dan cepat. Adapun penerapan sistem teknologi informasi menjadi tantangan karena inovasi pada program aplikasi ini akan menggantikan sistem yang sudah ada sebelumnya. Aplikasi LAGU saat ini sudah terintegrasi di server Dinas Komunikasi dan Informasi, namun pengecekan data masih menggunakan aplikasi SIAK. Sebelum adanya LAGU dalam

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

kepengurusan KTP masih dilakukan secara manual, dengan antrian yang panjang, pelayanan yang berbelit-belit serta memakan waktu yang lama. Dapat dijelaskan bahwa mekanisme pengurusan KTP yang dilakukan secara manual yaitu pertama akan diajukan pada petugas UPTD di setiap kecamatan domisili masing-masing. Untuk penyelesaiannya memakan waktu minimal 3 hari dengan kuota 200/hari. Sedangkan setelah adanya LAGU maka prosesnya sangat mudah dan cepat, masyarakat mendownload terlebih dahulu melalui playstore bagi pengguna hp android lalu mengisi berkas persyaratan dan memilih tanggal selanjutnya melakukan pencetakan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Jika dilihat perbandingan antara secara manual dengan menggunakan aplikasi maka sebelum adanya LAGU perbulannya jika dihitung dari bulan April 2019-Desember 2019 maka berjumlah 15.840 pengguna. Namun setelah adanya LAGU dari bulan April 2020-Desember 2020 berjumlah 24.000 pengguna. Maka dapat dilihat perbedaan bahwa dengan adanya LAGU pencetakan KTP dilakukan secara cepat hanya dalam waktu 5 menit.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis tertarik untuk meneliti tentang inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai lembaga pemerintah yang memiliki fungsi dalam hal pelayanan publik. Tulisan ini akan mengeksplorasi bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mana untuk menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi LAGU oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Pada penelitian ini, peneliti langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajian dan berinteraksi langsung dengan aparatur pemerintah dan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai inovasi pelayanan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan pedoman wawancara, observasi, alat perekam dan kamera. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu didasarkan atas tujuan tertentu dan orang-orang yang terpilih memang memiliki kriteria yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik menjadi sesuatu yang baru dalam bentuk teknologi yang merupakan terobosan baru dalam instansi pemerintah atau secara sederhananya juga dapat diartikan melakukan modifikasi dari yang sudah ada sebelumnya sehingga bermanfaat untuk masyarakat. Inovasi dalam suatu instansi dapat memberikan perubahan pada peningkatan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Layanan Tunggu (LAGU) merupakan jenis layanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengurus KTP hilang, rusak, serta berkebutuhan mendesak. Sedangkan yang mendasari adanya Layanan Tunggu (LAGU) ini adalah sesuai Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 157 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Pencetakan KTP Elektronik.

Sejalan dengan pernyataan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Sri Wahyuni bahwa aplikasi ini menjadi inovasi yang dibuat sendiri oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Mengapa menjadi inovasi yang dibuat sendiri alasannya ialah pada tahun 2020 dapat dilihat marak-maraknya Covid-19, melihat masyarakat yang datang beramai-ramai namun layanan yang diberikan juga terbatas dan kondisi yang tidak dapat dipastikan aman maka dibuatlah inovasi yang berbasis teknologi dan berjenis aplikasi.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan teori Rogers (2003:165-195) yaitu indikator-indikator inovasi terdiri atas *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudahan diamati).

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Menurut Rogers (2003:165) keuntungan relatif merupakan menilai sejauh mana inovasi dapat menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi, sosial, kepuasan, kenyamanan serta kemudahan dalam menggunakannya. Sehingga pada indikator ini ingin melihat bagaimana inovasi yang saat ini menunjukkan perbedaan dari yang sebelumnya.

Tabel 1: Kelebihan dan Kelemahan Manual dan Layanan Tunggu (LAGU)

Keterangan	No.	Manual	No.	Layanan Tunggu (LAGU)
Kelebihan	1.	Masyarakat berinteraksi langsung dengan pegawai	1.	Dapat diakses dimanapun dan kapanpun
	2.	Masyarakat mengetahui secara langsung berkas yang kurang karena telah di informasikan oleh petugas	2.	Waktu pencetakan atau penyelesaian KTP hanya 5 menit
			3.	Kuota perhari 100 dan sudah pasti selesai
			4.	Pelayanan menggunakan internet
			5.	Prosedur pelayanan cepat
Kelemahan	1.	Kuota perhari 200 namun penyelesaiannya memakan waktu paling lama 14 hari	1.	Jika server atau jaringan rusak maka aplikasi tidak dapat digunakan
	2.	Masyarakat akan menunggu dan mengantri panjang karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit		

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan pengertian inovasi pelayanan publik yang memiliki arti sesuatu yang baru yang berbentuk teknologi, baik itu berupa aplikasi yang menjadi suatu terobosan baru dalam lembaga publik yang telah melakukan modifikasi dari yang sudah ada sebelumnya sehingga bermanfaat untuk masyarakat. Sehingga dengan perbedaan antara kelebihan dan kelemahan antara secara manual dengan LAGU maka dapat dilihat perbandingannya. Dengan perbandingan antara keduanya maka dapat dijelaskan bahwa dengan kelebihan dari adanya LAGU dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh identitasnya dengan pencetakan yang memakan waktu selama 5 menit. Menurut Rogers (2003:173) untuk menilai keuntungan dalam inovasi tersebut dapat dilihat dari segi ekonomi dan sosial. Faktor ekonomi dan sosial juga mempengaruhi dalam pelaksanaan layanan yang diberikan. Pertama yaitu nilai ekonomi, dalam penggunaan layanan atau selama proses layanan berlangsung tidak dipungut biaya apapun sehingga masyarakat tidak perlu khawatir. Untuk faktor sosial ditemukan pro kontra pada masyarakat, teruntuk pro dapat dijelaskan bahwa dengan adanya LAGU dapat mempercepat dan mempermudah mereka dalam pengurusan KTP sedangkan kontra ditemukan beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakannya.

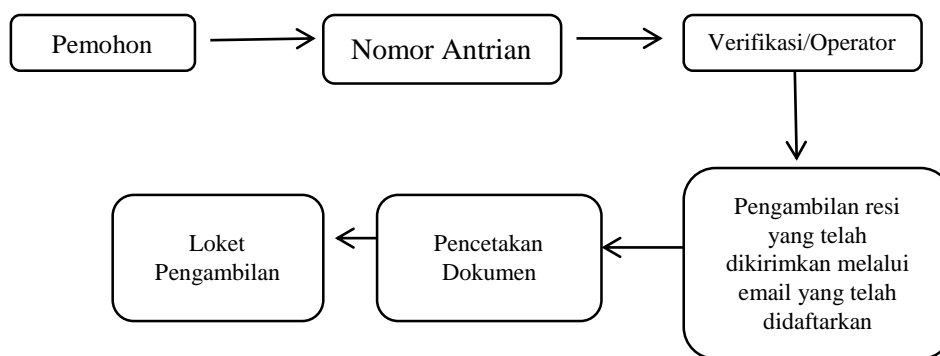
2. *Compability* (Kesesuaian)

Menurut Rogers (2003:181) kesesuaian merupakan melihat sejauh mana inovasi dapat berkonsisten serta sesuai dengan nilai-nilai yang ada, berdasarkan pengalaman masa lampau dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Nilai adalah konsep yang dianggap baik, layak, pantas dan penting dalam kehidupan masyarakat, nilai juga menjadi pendukung dalam suatu organisasi. Adapun nilai-nilai yang terdapat dalam organisasi menurut Bidang Reformasi, Birokrasi, Akuntabilitas, Aparatur dan Pengawasan antara lain integritas, profesional, akuntabel, inovatif, peduli. Sehingga jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers maka inovasi akan mudah diterima jika sesuai dan tidak bertentangan dengan gagasan yang telah diterapkan. Oleh karena itu, jika inovasi bertentangan dengan nilai yang ada maka inovasi akan relatif sulit untuk dapat diterima.

Berdasarkan visi misi Peraturan Walikota Tahun 2017-2022 yaitu “ Terwujudnya Pekanbaru Sebagai *Smart City* Yang Madani”, didalam *smart city* terdapat pilar-pilar yang mendukung dan salah satunya adalah *smart governance*. *Smart governance* menjadi penentu keberhasilan dalam smart city, apalagi pada tata kelola pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan good governance. *Smart governance* yang memiliki tujuan agar tatanan pemerintah dapat berjalan dengan baik dari yang sebelumnya serta agar lebih optimal dalam melayani masyarakat secara efektif dan maksimal dan agar pemerintah dapat menjalankan tugasnya dengan transparan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam mewujudkan *smart city* dengan adanya LAGU memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh identitasnya. Karena KTP menjadi identitas dari seseorang yang tinggal di suatu wilayah, maka dari itu KTP sangat diperlukan dalam mengurus segala sesuatu hal. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada maka dengan adanya LAGU dapat mencapai terwujudnya *smart city* di Kota Pekanbaru. Selanjutnya, dengan hadirnya LAGU menunjukkan perubahan/peningkatan yang terjadi sehingga jika dilihat perbandingnya terhadap jumlah kuota penyelesaiannya maka dapat dilihat jika secara manual dibuka sebanyak 300 namun belum tentu selesai hari itu juga, tetapi setelah menggunakan LAGU dibuka kuota 100 dan dapat dipastikan selesai dihari itu juga.

Gambar 2: Alur Pelayanan Layanan Tunggu (LAGU) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas, standar pelayanan pada jenis pelayanan dokumen Layanan Tunggu (LAGU) yang memiliki alur dan mekanisme pelayanannya. Sebelum mengajukan pembuatan dokumen, pemohon mengupload persyaratan layanan yang sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil yaitu berkas persyaratan masing-masing dokumen sesuai jenis kebutuhannya. Setelah itu pemohon menunggu petugas melakukan verifikasi dokumennya lalu petugas akan mengirimkan nomor resi melalui email yang telah terdaftar dalam akun aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) tersebut, jika sudah ada pemberitahuan untuk melakukan pengambilan maka pemohon dapat datang langsung ke Disdukcapil untuk melakukan pencetakan KTP dan mengambilnya di loket pengambilan. Pengajuan layanan dilakukan pada hari kerja yaitu 08:00-16:00 dan akan dikerjakan pada saat jam pelayanan berlangsung.

3. Complexity (Kerumitan)

Dengan adanya sifat baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi tersebut menawarkan pada cara yang lebih baru maka tingkat kerumitan tersebut tidak menjadi masalah yang penting. Kerumitan yang dimaksud adalah seperti masalah-masalah yang ditemukan baik oleh masyarakat ataupun dari pihak yang membuatnya. Adapun kendala yang sering terjadi pada LAGU adalah masalah jaringan, masalah pada server, serta kuota blanko yang terbatas.

Tabel 3: Perbedaan Server, Jaringan, dan Blanko antara secara manual dengan Layanan Tunggu (LAGU)

No.	Keterangan	Manual	Layanan Tunggu (LAGU)
1.	Server	Tidak ada memakai server, dikarenakan secara manual masyarakat datang langsung ke Disdukcapil untuk mengurus sendiri	Menggunakan server dikarenakan layanan online, peletakan server ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru dan pemeliharaannya dijaga oleh Disdukcapil
2.	Jaringan	Teruntuk jaringan dengan sebutan SIAK dan terkadang mengalami gangguan	Teruntuk jaringan bekerjasama dengan Telkomsel, namun jika mati lampu dan mengalami masalah maka tidak dapat digunakan.
3.	Blanko	Sudah tersedia karena dari pusat dan terkadang mengalami kehabisan dan jika mengalami kehabisan maka akan diganti dengan Surat Keterangan (SUKET)	Blanko disediakan oleh pusat dan jika mengalami kehabisan maka akan diganti dengan Surat Keterangan Pengganti KTP-el (SUKET)

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022

Server LAGU yang saat ini digunakan berada di Disdukcapil, dan jika mengalami down maka akan langsung dicek oleh tim IT. Permasalahan down yang terjadi tidaklah signifikan dan biasanya terjadi karena mati listrik atau internet yang tidak terkoneksi. Untuk akses internet pada aplikasi terhubung melalui Diskominfo Kota Pekanbaru karena sudah menjadi kebijakan jika membuat aplikasi pelayanan. Pemeliharaan server LAGU dilakukan sendiri oleh Disdukcapil. Sehingga jika jaringan dan

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

listrik mati maka masyarakat akan diarahkan untuk menggunakan Layanan Tunggu Mandiri (manual) dan akan dibantu oleh petugas pelayanan untuk melayani. Teruntuk kapasitas dari server termuat sebanyak 500 GB dan kuota perharinya yaitu 80 dengan kapasitas/ hari sebanyak 2 GB. Adapun masalah yang terjadi dan dialami oleh masyarakat yang telah ditemukan adalah menemukan beberapa bahasa yang kurang dimengerti sehingga kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Triability adalah masa uji coba, maka dalam inovasi tahap uji coba perlu dilakukan. Dalam masa uji coba maka akan dilihat suatu inovasi layak atau tidak layak digunakan oleh banyak orang serta melihat yang menjadi keuntungan dari adanya inovasi yang selanjutnya dan untuk menguji kualitas dari inovasi saat ini. Aplikasi LAGU telah melakukan uji coba terlebih dahulu, adapun uji coba yang dilakukan pada aplikasi ini dilaksanakan selama 1 bulan dan diuji coba beberapa kali hingga layak. Sehingga selama masa uji coba ditemukan beberapa masalah yang terjadi yaitu ditemukan ketidakcocokan perangkat smartphone pada aplikasi perbaikan yang dilakukan untuk setiap versi androidnya, lalu ditemukan aplikasi yang sering mengalami tutup paksa yang disebabkan karena terdapat elemen pada aplikasi yang mengalami crash sehingga dilakukan perbaikan dengan mencocokkan elemen tersebut pada aplikasi hingga dapat berjalan sebagaimana mestinya.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Menurut Rogers (2003:194) kemudahan diamati merupakan melihat sejauh mana inovasi memiliki hasil berdasarkan yang diamati oleh orang lain. Suatu inovasi perlu dilakukan pengamatan untuk melihat bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, karena inovasi yang mudah diamati akan lebih mudah diterima dan berkembang oleh masyarakat. Agar inovasi LAGU mudah diamati, dikenal serta dipahami oleh masyarakat Kota Pekanbaru maka Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan berbagai upaya dan salah satunya dengan membuat banner, mempostingnya di beberapa media sosial (instagram), mengupload tutorial penggunaannya di youtube, melalui koran dan radio. Adanya inovasi LAGU cukup berdampak terhadap peningkatan pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru kepada masyarakat sehingga dapat dilihat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 4: Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No.	Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
1.	Prosedur Pelayanan	91,67%	86,39%	93,06%
2.	Persyaratan Pelayanan	91,67%	85,80%	91,14%
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	75%	85,12%	91,47%
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75%	82,76%	86,09%
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	83,3%	83,75%	90,08%
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	83,3%	84,28%	91,80%
7.	Kecepatan Pelayanan	83,3%	84,26%	91,60%
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	83,3%	84,45%	91,63%
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	83,3%	82,32%	90,79%

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2022

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

Adapun penjelasan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap aplikasi LAGU oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah :

1. Prosedur Pelayanan

Adapun prosedur pelayanan merupakan kumpulan beberapa intruksi yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayan agar sesuai dengan yang diinginkan. Pada rangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat mengenai tata cara-tata cara pelayanan mulai dari pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Teruntuk prosedur pelayanan dari LAGU sudah jelas alurnya dari pengajuan pemohon, petugas menanganinya lalu masyarakat akan mengambil KTP yang dicetak sesuai tanggal yang dipilih oleh masyarakat selaku penggunanya.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah suatu ketentuan yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan yang dimaksud adalah kelengkapan dokumen tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Pada pengisian berkas melalui aplikasi LAGU terkadang dijumpai masyarakat yang kurang lengkap dalam mengisinya sehingga belum dapat diverifikasi oleh petugas.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas artinya kepastian yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dalam melayani. Kejelasan petugas dapat ditinjau dari nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Karena setiap petugas memiliki tanggung jawab dalam bidangnya masing-masing dan kejelasan tersebut menjadi patokan dari kepastian yang diberikan dalam menyelesaikan tugasnya. Pada tahun 2020 menjadi tahun yang sulit untuk pihak Disdukcapil melayani masyarakat dikarenakan adanya wabah Covid-19 yang melanda seluruh Dunia termasuk Indonesia dan salah satunya Kota Pekanbaru, sehingga pada bulan April 2020 mengeluarkan aplikasi LAGU untuk kepengurusan KTP yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, sehingga pada unsur kejelasan petugas pelayanan pada tahun 2020 yang mencapai angka 75% sehingga pihak Disdukcapil berupaya untuk meningkatkan pelayanannya agar petugas semakin bertanggung jawab akan tugasnya.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan, dan mengutamakan pada waktu kerja yang harus konsisten sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Tahun 2020 kedisiplinan petugas menunjukkan angka yang kecil, dikarenakan petugas yang masih berbaur dengan penggunaan teknologi atau internet sehingga kedisiplinan petugas sedikit terganggu namun dengan adanya inovasi dari LAGU maka dengan melakukan pelatihan yang dilakukan agar petugas semakin pintar dan cepat sehingga pelayanan yang diberikan mudah dan cepat.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan menegaskan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan menyelesaikan pelayanan. Adapun jumlah petugas yang menangani pada aplikasi LAGU terdapat tiga orang dan semua sudah memiliki bidangnya masing-masing dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya. Untuk kuota sehari dibuka sebanyak 100 dan sudah pasti selesai dalam sehari sehingga petugas memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya sesuai bidangnya masing-masing.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan kerja merupakan keterampilan yang membantu performa karyawan menjadi lebih maksimal dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Kemampuan dalam bekerja menjadi salah satu faktor dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, sehingga jika pegawai memiliki keterampilan akan memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Pada aplikasi LAGU petugas yang melayani setiap harinya diwajibkan mampu mengejar target dan menyelesaikan tugasnya dengan baik sehingga dengan kuota 100/hari dapat dipastikan selesai.

7. Kecepatan Pelayanan

Tingkat kecepatan pelayanan merupakan waktu tanggap yang diberikan oleh petugas untuk melayani masyarakat, akan tetapi tingkat kecepatan dapat juga dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM).

Tabel 5: Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No.	Pegawai	Jumlah	Keterangan
1.	PNS	66 orang	
2.	Tenaga Harian Lepas	91 orang	
	Total	157 orang	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2022

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Sehingga keadilan mendapatkan pelayanan dari tahun 2020-2022 mengalami peningkatan dari tahun 2020 menunjukkan angka 83,3%, tahun 2021 menunjukkan angka 84,45% dan pada tahun 2022 menunjukkan angka 91,63%. Ini menunjukkan bahwa keadilan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan golongan dan diperlakukan sama merata.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Keramahan petugas merupakan kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi atau melayani masyarakat. Sehingga untuk menilai keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan diawasi melalui SIMANJA karena dengan SIMANJA semua diperhatikan dari senyum dalam menyapa masyarakat. Penampilan indeks kepuasan masyarakat yang telah dipaparkan diatas dan dengan jumlah responden dan angka SKM yang berbeda. Maka dengan adanya LAGU memperbaiki kinerja pegawai Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

KESIMPULAN

Layanan Tunggu (LAGU) diluncurkan oleh Disdukcapil Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan pencetakan KTP elektronik memakai aplikasi tersebut sudah ada sejak wabah Covid-19 sehingga diluncurkan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) untuk membantu masyarakat dalam memperoleh KTP nya. Kemudian dapat diambil kesimpulan dengan menggunakan indikator-indikator dari teori Rogers untuk mengetahui inovasi pelayanan dari Layanan Tunggu (LAGU) yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu penjelasannya sebagai berikut:

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

Indikator Relative Advantage (keuntungan relatif), Sehingga kelebihan dari Layanan Tunggu (LAGU) sudah jelas disampaikan yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh identitasnya. Jika dilihat dari segi ekonomi dan sosialnya maka dapat dikemukakan bahwa Layanan Tunggu (LAGU) dalam pengaksesan atau penggunaannya tidak dikenakan biaya apapun namun dari segi sosial ditemukan beberapa pro kontra pada masyarakat.

Indikator Compability (kesesuaian), Dikarenakan adanya peralihan dari yang manual menjadi berbasis teknologi sehingga mengajak masyarakat untuk ada keinginan belajar dalam menggunakan layanan online. Sehingga dengan adanya perwujudan penerapan *Smart City* tersebut memberikan kemudahan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga jika dibandingkan antara manual dengan menggunakan Layanan Tunggu (LAGU) sudah memberikan perubahan/peningkatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan untuk layanan KTP.

Indikator Complexity (kerumitan), Pada pelaksanaan dalam Layanan Tunggu (LAGU) ditemukan beberapa kendala yang terjadi yaitu seperti permasalahan server, permasalahan jaringan serta kuota blanko yang terbatas. Sehingga jika ditemukan masalah jaringan serta masalah server maka otomatis aplikasi tidak dapat dibuka maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga menyediakan Layanan Tunggu Mandiri yang dilayani secara manual oleh petugas yang telah disediakan.

Indikator Triability (kemungkinan dicoba), Sebelum Layanan Tunggu (LAGU) digunakan oleh masyarakat luas maka terlebih dahulu dilakukan masa uji coba. Layanan Tunggu (LAGU) telah melalui tahap uji coba sehingga aplikasi ini layak digunakan oleh masyarakat luas. Indikator Observability (kemudahan diamati), Dalam memperkenalkan Layanan Tunggu (LAGU) kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan berbagai upaya baik mempromosikan di Instagram, mencetak Banner yang dipajang di depan Kantor Dinas, mencetak spanduk, siaran radio. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat melalui beberapa unsur pelayanan maka dari tahun 2020-2022 mengalami peningkatan sehingga dengan menunjukkan angka yang meningkat tiap tahunnya melalui indeks kepuasan masyarakat serta masyarakat yang sudah mengisi survey tersebut ialah yang telah menggunakan Layanan Tunggu (LAGU) maka dapat dikemukakan bahwa masyarakat puas dan dengan adanya Layanan Tunggu (LAGU) dapat meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta Ari Wibowo, Setyohadi Pratomo (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. Jurnal Media Administrasi, Vol 3 No 2021.
- Amareta Kristina Kesumadewi (2019). Penerapan *E-government* Di Indonesia Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol VI No 1 2019.
- A.S. Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Everett M. Rogers.(1983)., *Diffusion Of Innovations, the free press*, New York
- Harbani Pasalong. (2013). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government* Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. XIX, 1–93.
- Loura Hardjaloka (2014). Studi Penerapan *E-government* Di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. Jurnal Rechtsvinding, Vol 3 No 3 2014.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mulgan and Albury. 2003. UK. *Cabinet Office Discussion Paper : Innovation in the Public Sector, prime Minister's Strategy Unit*, cabinet 90 Office:UK, ver 1.9, October 2003 <http://www.strategy.gov.uk/work areas/innovation/index.asp>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 8 Nomor 3 Maret 2022

- 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
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Metode, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Press

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

