

ANALISA INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT

Zenab Al Munziroh¹⁾, Gungun Gumilar²⁾, Kariena Febriantini³⁾, dan Hanny Purnamasari⁴⁾

^{1,2,3,4} Ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

^{1,2,3,4}Jl. HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361

E-mail: zenabalmunziroh910@gmail.com¹⁾, gungun.gumilar@fisip.unsika.ac.id²⁾, kariena.febriantini@fisip.unsika.ac.id³⁾, hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id⁴⁾

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pengabdian yang dilakukan oleh pemerintah bagi masyarakat. Dimana keduanya untuk saling keterkaitan dalam kepentingan kenegaraan. Instansi pemerintah yang telah memulai penyelenggaraan pelayanan prima berbasis e-government adalah Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut melalui inovasi pelayanan berbasis website. Hadirnya website dinas dilatarbelakangi oleh perkembangan serta pemanfaatan teknologi yang semakin pesat guna menjadi solusi keluhan masyarakat dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan menggunakan data sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana jenis inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Garut telah menerapkan Inovasi dalam Pelayanan publik melalui berbagai fitur yang tersedia dalam website. Dengan adanya berbagai inovasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut ini menjadikan pelayanan yang optimal untuk masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah Terdapat kekurangan dalam layanan berbasis online ini seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menerima KTP yang tidak ditentukan, dan website sering mengalami gangguan karena tingginya volume pengajuan masyarakat, namun pihak dinas kependudukan dan catatan sipil Pemkab Garut sendiri membatasi layanan online sehingga mempersulit masyarakat untuk melakukan layanan. Untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang sama dengan masyarakat, maka perlu diinformasikan kepada masyarakat tentang keberadaan website ini, yang akan membutuhkan pengembangan lebih lanjut.

Kata Kunci: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, E-government, Inovasi, Instansi, Pelayanan Publik, Pemkab Garut

1. PENDAHULUAN

Di era kemajuan teknis yang pesat dan globalisasi ini membutuhkan fokus pada layanan publik. Ketika datang untuk melayani publik, pemerintah dan organisasi layanan publik harus selalu selangkah lebih maju dari tuntutan warga negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bagian penting dari sistem pelayanan publik karena perannya dalam mempertahankan administrasi kependudukan (Mulyadi, 2018).

Sebuah instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut menerbitkan dokumen identifikasi dan catatan penting seperti akta kelahiran dan kematian. Untuk memenuhi misinya, lembaga ini harus merintis pendekatan baru untuk pemberian layanan publik yang akan mendapatkan persetujuan dari orang-orang yang mereka layani (Mirnasari, 2013).

Evaluasi pendekatan baru pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut sangat penting. Seseorang dapat belajar tentang tingkat inovasi lembaga dan bagaimana hal itu mempengaruhi kualitas dan efisiensi layanan publik melalui penelitian ini. Studi kasus yang dilakukan oleh organisasi ini melukiskan gambaran yang lebih nyata tentang

bagaimana ide-ide baru dalam pelayanan publik dipraktikkan di tingkat lingkungan (Anjani, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji inovasi-inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut dan untuk mengetahui unsur-unsur yang berkontribusi terhadap keberhasilan inovasi-inovasi tersebut dalam pelayanan publik. Akibatnya, temuan penelitian ini harus mengarah pada saran yang berguna tentang bagaimana lembaga pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik di masa depan (Hafizh, 2016).

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif diambil, dengan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Pengumpulan informasi ini akan memungkinkan untuk studi metodis kemajuan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kependudukan Kabupaten Garut dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan teori dan praktik inovasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya pada tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah daerah, lembaga pelayanan publik, dan para

peneliti yang tertarik dalam bidang inovasi pelayanan publik (Saputra, 2018).

Departemen Kependudukan dan Catatan Sipil adalah departemen pemerintah yang menyediakan layanan publik yang penting. Layanan yang diberikan pemerintah mulai dari penerbitan akta kelahiran dan kematian hingga pemeliharaan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK). Meskipun orang biasanya berharap untuk menerima layanan publik yang sangat baik, harapan mereka sering tidak terpenuhi. Layanan yang disediakan pemerintah biasanya lebih kompleks, mahal, dan tidak efisien daripada alternatif sektor swasta. Sangat penting bagi negara mana pun untuk menyediakan bagi penduduknya melalui layanan publik.

Karena sangat penting bagi layanan publik untuk berkembang sepanjang waktu, sangat penting bahwa mereka menggabungkan inovasi (Jati, 2011). Peningkatan akses dan penggunaan teknologi telah menghasilkan proporsi yang lebih besar dari populasi dunia yang lahir pada generasi milenial. Untuk mengikuti perkembangan zaman, lembaga pemerintah perlu memasukkan terobosan teknologi ke dalam layanan mereka (Narsikhah, 2019).

Sejak Inpres 3 tahun 2003 diberlakukan, kemajuan teknologi di dalam pemerintahan mulai terwujud. Layanan yang sebelumnya membutuhkan kertas fisik secara bertahap beralih ke file tanpa kertas dan lunak melalui penggunaan infrastruktur teknologi internet, seperti situs web, formulir elektronik, dan perangkat lunak. Perspektif dan penemuan baru dimungkinkan oleh gagasan smart city dan smart village sebagai akibat dari dampak perbaikan teknologi terhadap birokrasi dan tata kelola pemerintahan di Indonesia (Hardiyansyah, 2018).

Inovasi pelayanan publik dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi hingga peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan memahami dan menganalisis inovasi-inovasi ini, kita dapat mengidentifikasi bagaimana upaya-upaya tersebut telah mengubah cara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut memberikan pelayanan kepada warga dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat.

Melalui penelitian ini, kita berharap dapat mendapatkan wawasan mendalam tentang perkembangan dan dampak inovasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan menjadi landasan penting bagi pemerintah daerah, pihak terkait, serta masyarakat untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi dalam memahami bagaimana inovasi pelayanan publik dapat berperan dalam mendorong pembangunan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Garut telah mulai menggunakan prinsip smart city untuk meningkatkan

efisiensi, khususnya di bidang perampingan administrasi. Produk dan layanan yang terinspirasi oleh inovasi pemerintah sudah mulai muncul. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil telah merilis situs web <https://pandu-online.garutkab.go.id/> dalam upaya untuk mencapai layanan sikap yang lugas, cepat, gratis, dan tidak diskriminatif. Situs web ini dibuat agar setiap orang yang tinggal di Kabupaten Garut, terlepas dari lokasinya, dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan untuk mendaftarkan kelahiran mereka dan memperbarui informasi pribadi mereka tanpa harus mengunjungi kantor layanan secara fisik. Dalam penelitian ini, kami fokus pada website Pandu yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut sebagai contoh Inovasi Pelayanan Publik.

Penelitian terdahulu yakni Ismail (2022) berjudul Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten garut. Hasil penelitiannya adalah kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berjalan dengan baik, dan masyarakat merasakan kepuasan didalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Aris Maulana (2022) berjudul efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) berbasis aplikasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sukabumi. Hasil penelitiannya bahwa pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Gibson and Steers. Hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan adalah timbulnya masalah pada jaringan dan server yang terpusat, tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga belum memahami prosedur terkait layanan e-KTP berbasis aplikasi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi melakukan evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilakukan serta pelayanan pengaduan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat baik secara online maupun offline. Selain itu, melakukan inovasi terkait pelaksanaan penjemputan bagi masyarakat yang tidak mampu mengurus sendiri atau datang langsung ke kantor.

2. RUANG LINGKUP

Batasan masalah dalam penelitian mencakup beberapa aspek penting. Pertama, penelitian ini akan dibatasi secara geografis pada Kabupaten Garut, yang akan memungkinkan fokus pada inovasi pelayanan publik di wilayah ini. Kedua, batasan waktu penelitian akan mempertimbangkan periode tahun tertentu, seperti 2010 hingga 2020, untuk mengamati perubahan dalam pelayanan publik dari waktu ke waktu. Ketiga, jenis inovasi yang akan dikaji dapat dibatasi agar lebih terfokus, seperti inovasi dalam penggunaan teknologi,

perubahan proses administratif, atau peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Keempat, perspektif stakeholder juga bisa menjadi fokus, seperti melihat inovasi dari sudut pandang pemerintah daerah, pegawai dinas, atau masyarakat penerima pelayanan. Kelima, batasan metode penelitian, seperti penggunaan wawancara atau survei, akan dipertimbangkan untuk mengumpulkan data yang relevan. Dengan demikian, penelitian ini akan memiliki kerangka kerja yang jelas dengan batasan-batasan ini, memungkinkan analisis inovasi pelayanan publik yang lebih mendalam di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

3. BAHAN DAN METODE

Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan di Kabupaten Garut menjadi lokasi penelitian. Penelitian ini mengambil pendekatan deskriptif dan kualitatif. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan layanan baru yang dimungkinkan oleh aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik (Sugiyono, 2017).

Peneliti memainkan peran sentral dalam penelitian kualitatif, yang ditandai dengan fokus induktif pada makna daripada generalisasi melalui penggunaan prosedur kombinasi dan analisis (Sugiyono, 2019).

4. PEMBAHASAN

Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehubungan dengan dokumen dukcapil (kependudukan dan pendaftaran), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut telah mengeluarkan kebijakan penyederhanaan pelayanan berupa standar operasional prosedur (SOP) yang selama ini dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan yang dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan petugas yang melayani. Pemrosesan sertifikat kematian dan dokumen birokrasi terkait membutuhkan waktu kurang dari 24 jam. Menghubungi petugas Pelayanan di Dinas Capil Duk yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut, memungkinkan masyarakat untuk melakukan permohonan pelayanan dari kenyamanan rumah sendiri atau lokasi lain tanpa harus melakukan perjalanan ke kantor secara langsung. Sebuah kendaraan bergerak berkeliling lingkungan secara teratur untuk mengumpulkan bola dari ladang. Aturan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut inovatif karena memungkinkan transfer layanan melalui aplikasi online yang terhubung ke internet. Ada banyak pesantren tradisional dan pesantren modern di Kabupaten Garut, dan orang tua sangat ingin mengirim anak-anak mereka ke sekolah-sekolah ini sehingga mereka dapat tinggal di pondok-pondok nyaman yang disediakan sekolah. Banyaknya wisata kuliner di Kabupaten Garut telah menarik banyak wisatawan

domestik yang berencana untuk menghabiskan waktu di kota, sementara banyaknya fasilitas manufaktur di kawasan ini telah menarik banyak orang asing untuk mencari pekerjaan. Setiap orang yang tinggal di Kabupaten Garut, baik yang datang dari jauh maupun sudah turun temurun, layak mendapatkan perawatan dan pengawasan dengan kualitas terbaik.

Kata "pelayanan" dan "publik" masing-masing memiliki arti tersendiri dalam konteks definisi pelayanan publik. Misalnya, "pelayanan" diartikan sebagai "kegiatan yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan berupa barang dan jasa" oleh KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). sedangkan "publik" mengacu pada siapa saja yang hadir (seperti pada pemirsa, pengunjung, dll.). "Pelayanan publik" diartikan sebagai "pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau komunitas yang memiliki kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan pokok aturan dan prosedur yang telah ditentukan" (Rendo, 2019).

Menurut Litjan (2017), pelayanan publik terjadi ketika penyelenggara negara memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemerintah negara bagian tertentu harus mampu menyediakan bagi warganya.

Pelayanan publik diartikan sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik," sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (Tahun 2009)

Selain manfaat yang disebutkan sebelumnya, baik penyedia layanan maupun penerima berdiri untuk menghemat uang dan waktu dengan bekerja menuju pemberian layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Ini karena layanan yang sesuai dengan kondisi aktual, mengikuti prosedur yang ditetapkan, dan tidak terlalu rumit lebih cenderung hemat biaya.

Ada tiga komponen utama yang perlu dipertimbangkan ketika membahas layanan publik: organisasi yang menyediakan layanan (pemerintah atau pemerintah daerah), orang-orang yang menerima layanan (pelanggan), dan tingkat kepuasan yang dilaporkan pelanggan dengan layanan yang mereka terima (Hardiyansyah, 2018).

Inovasi Publik Menurut Permen PANRB (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) Nomor 89 Tahun 2020 Pasal 1 Ayat (1) tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

"Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. (Permen PANRB Nomor 89 Tahun 2020)

Sedangkan Menurut Mulgan Dan Albury Dalam “Moelong” Mengatakan Bahwa:

“Inovasi Yang Sukses Merupakan Kreasi Dan Implementasi dari proses, produk, layanan, kebijakan, sistem dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil”. (Hafizh, 2016)

Inovasi di sektor pelayanan publik merupakan keterbukaan dalam pembuatan kebijakan publik. Pemberian layanan publik di Indonesia seperti menavigasi gurun yang belum dipetakan tanpa peta atau panduan (Agus, 2006). Banyak orang yang menerima layanan tidak menyadari kedudukan hukum mereka, apa yang harus mereka lakukan, atau mengapa kondisi tertentu harus dipenuhi.

Disdukcapil Kabupaten Garut telah merilis website yang menawarkan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan hasil penelitian ini. Layanan Administrasi Online Kependudukan, juga dikenal sebagai “Pandu” dan dapat diakses melalui situs web pandu-online.garutkab.go.id, adalah aplikasi web yang menghadap publik yang dirancang untuk memfasilitasi pembuatan catatan populasi resmi oleh anggota masyarakat umum.

Layanan baru ini memungkinkan warga untuk mengajukan penerbitan administratif tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil atau kecamatan, yang sangat membantu selama pandemi Covid-19, ketika dianjurkan agar setiap orang membatasi pergerakan mereka dan menghindari pertemuan besar orang. Karena pelamar kini dapat menerima dokumen administrasi secara langsung melalui email pribadi, daripada harus melalui pihak ketiga, maka dapat yakin bahwa data pribadi mereka di database dan dokumen kependudukan tidak akan digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab atas hal-hal tertentu. KTP-El dan KIA dikirim secara elektronik dan dikirimkan kepada pemohon tanpa biaya dengan menggunakan jasa PT. POS INDONESIA (Rismayanti, 2021).

Di sisi lain, dedikasi seluruh pekerja di Disdukcapil Kabupaten Garut untuk membahagiakan masyarakat dan menghilangkan praktik perantara dan pungli ditampilkan sepenuhnya berkat inovasi layanan online ini. Di Kabupaten Garut, instansi pemerintah terkait untuk urusan pencatatan sipil dan penghitungan penduduk disebut dengan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Terletak di Jalan Patriot No. 14, Kantor Disdukcapil Kabupaten Garut akan memiliki gedung perkantoran terbaru yang didedikasikan untuk itu oleh Bupati Garut pada tanggal 14 Januari 2020. Disdukcapil Kabupaten Garut memiliki 39 kantor kecamatan dan menyediakan layanan online melalui website <https://pandu-online.garutkab.go.id/> agar lebih mudah diakses oleh warga.

Penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Garut adalah sebagai berikut:

4.1 Mobil Pakansi

Inovasi pelayanan Pakansi merupakan kepanjangan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi yaitu pelayanan penerbitan administrasi kependudukan di daerah terpencil atau layanan pada hari besar nasional/daerah dengan menggunakan mobil pelayanan keliling sehingga pelayanan yang di berikan oleh pemerintah merata sampai ke daerah bagian yang sulit terjangkau untuk mengurus segala bentuk administrasi karena lokasi yang jauh.

4.2 Pandawa

Pandawa merupakan kepanjangan dari pelayanan antar dokumen ke alamat warga yaitu pelayanan distribusi KTP-EL dan KIA ke alamat warga dengan menggunakan jasa PT. POS Indonesia. Selain pelayanan yangbisa dilakukan melalui website, pemerintah juga memberikan pelayanan antar dokumen dalam rangka meringankan beban masyarakat dan meminimalisir mobilisasi kerumunan di kantor pelayanan.

4.3 Pasti Berkah

Pasti berkah adalah kepanjangan dari Pasangan suami istri baru menikah merupakan pelayanan penerbitan Dokumen kependudukan bagi pasangan suami istri yang baru menikah dengan output 2 KTP dan 3 Kartu Keluarga. Hal ini tentu saja memudahkan pelayanan karena masyarakat hanya perlu melakukan satu pengajuan tidak yang hasilnya bisa langsung pembaruan seluruh dokumen yang di perlukan.

4.4 Lumpat

Merupakan kepanjangan dari Langsung Ubah Melalui Aplikasi Terpadu yaitu pelayanan administrasi kependudukan berupa aplikasi berbasis *Web service* yang ditujukan untuk melayani perbaikan data yang diajukan masyarakat melalui operator Disdukcapil yang ditempatkan di kecamatan. Hal ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan perbaikan data yang dapat di lakukan distuan pemerintah yang skalanya lebih dekat masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh melakukan perbaikan data ke kantor pusat.

4.5 Pasti Oke

Merupakan kepanjangan dari Pelayanan Administrasi Online Kependudukan yaitu pelayanan administrasi kependudukan berupa aplikasi berbasis *web service* yang ditujukan untuk melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan secara *daring* namun saat ini pelayanan melalui link tersebut untuk sementara belum dapat diakses kembali karena sedang dalam tahap pemeliharaan. Penggunaan web ini sangat efektif dan efisien apalagi ditengah kondisi pandemi yang tidak memungkinkan melakukan pelayanan secara langsung ke kantor pelayanan.

Tidak hanya itu dalam websitenya sendiri sudah terdapat fitur kuisioner kepuasan pelanggan dan fitur pengaduan/ konsultasi yang dirasa efektif untuk evaluasi pelayanan agar lebih baik, dalam indeks kepasan masyarakat mendapat nilai baik, berikut indeks kepuasan

masyarakat priode bulan Januari - Juli 2022 dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Responden	Jumlah	Nilai IKM	Kategori
Perempuan	216	86,5	Baik (B)
Laki-laki	284	86,5	Baik (B)
Total Responden Januari - Juli 2022			500

Namun terdapat kekurangan dalam pelayanan berbasis online ini yaitu intensitas penerimaan KTP yang cukup lama dan tidak ada batasan jangka waktu yang ditentukan, dan website sering mengalami gangguan akibat banyaknya pengajuan masyarakat namun dari pihak dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Garut sendiri melakukan pembatasan pelayanan secara online yang menjadika masyarakat berebutan dalam melakukan pelayanan. Untuk yang selanjutnya yaitu mengenai sosialisasi terhadap masyarakat mengenai keberadaan website ini yang perlu ditingkatkan kembali dalam rangka memberikan pelayanan dan fasilitas yang sama sebagai masyarakat.

Meskipun umumnya inovasi harus memiliki dampak yang lebih baik dari sebelumnya, ini sama sekali tidak dijamin akan terjadi. Ini adalah titik inovasi, yaitu membuat segalanya lebih mudah dan lebih baik daripada sebelumnya dengan membuat hal-hal baru seperti produk, layanan, dan sistem.

Salah satu kriteria untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu inovasi adalah apakah inovasi tersebut dimanfaatkan dengan baik atau tidak. Artinya, inovasi memiliki potensi untuk mencapai apa yang perlu dicapai. Gunakan motivasi inovator sebagai kompas untuk bagaimana mewujudkan idenya. Dengan demikian, hasil akhirnya merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pendekatan baru. Kegunaan suatu inovasi tergantung pada seberapa baik itu sesuai dengan konteks di mana ia diimplementasikan. Faktor kedua dalam menentukan kemanjuran inovasi adalah kompatibilitas antara bentuk inovasi dan konteksnya. Tentunya, sebuah inovasi yang tidak sesuai dengan konteks lingkungan akan membawa kesulitan dan rasa aneh pada pagi hari pengguna inovasi, yang pada akhirnya akan membuat penerapan inovasi tersebut tidak tepat sasaran. Kesesuaian dapat diukur dengan faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, pengaturan sosial budaya, dan iklim ekonomi. Faktor sosial dan budaya, sebuah inovasi yang bertentangan dengan kebiasaan suatu masyarakat akan membuat adaptasi menjadi lebih menantang, seperti halnya penerapan sebuah inovasi publik yang justru membutuhkan kenaikan tarif penggunaan ini ketika lingkungan masyarakat sekitar masih kurang terdidik dan tertinggal dalam penggunaan teknologi.

Faktor efisiensi, di sisi lain, dapat dipengaruhi oleh seberapa cepat atau lambat suatu sistem disesuaikan

untuk mengakomodasi penemuan baru. Dalam ranah pelayanan publik, dimana pelayanan tersebut biasanya berbentuk keperluan administrasi dan kehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat secara luas, hadir sebuah inovasi dengan tujuan mempercepat proses pelayanan. Karena layanan publik biasanya melayani sejumlah besar orang, sistem yang cepat sangat penting jika ingin memenuhi kebutuhan banyak konsumennya. Ketika datang ke inovasi layanan publik di Disdukcapil Garut, pelanggan sekarang dapat mengurus bisnis mereka tanpa harus menginjakkan kaki di kantor, keberangkatan yang disambut baik dari metode tradisional dalam menangani hal-hal seperti itu. Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, menerapkan inovasi ini merupakan respons terhadap isolasi sosial yang dipicu oleh pandemi COVID-19. Dalam kasus di mana interaksi tatap muka antara penyedia layanan dan klien tidak praktis, ketersediaan layanan tersebut secara online tidak dapat disangkal merupakan alternatif yang layak. Hal ini sejalan dengan misi yang dinyatakan agensi, yaitu mematuhi pedoman pemerintah untuk meminimalkan penggunaan kontak langsung bila memungkinkan. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan arahan ini dalam upaya mengadopsi inovasi pelayanan publik tanpa mengurangi atau menghilangkan pelayanan langsung. Sejumlah besar warga datang ke kantor resmi untuk mengurus tuntutan mereka pada awal pelaksanaannya karena mereka tidak mengetahui penerapan sistem layanan baru. Namun, kabar akan menyebar selama tiga bulan berikutnya tentang sistem layanan online baru Disdukcapil Garut. Setelah informasi lebih lanjut tersedia bagi warga Garut, tercatat bahwa jumlah pengakses bulanan meningkat. Setidaknya ada 115.510 anggota pada awal tahun 2021 (Januari). Namun, layanan online hanya selengkap aplikasi; untuk mengumpulkan dokumentasi yang lengkap, anggota masyarakat harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung, mengikuti semua peraturan kesehatan yang berlaku.

Masalah pertama adalah infrastruktur terkait; Badan ini telah mengakui bahwa implementasi layanan online awal menghadapi tantangan dalam pengadaan infrastruktur. Meskipun mengalami banyak penilaian pada kekurangan yang sudah ada sebelumnya, agensi sejauh ini telah mencapai persyaratan minimum untuk menciptakan layanan online yang memadai dengan sistem yang memadai. Ini adalah pengguna, bukan penyelenggara, yang memiliki pengalaman paling langsung dengan tantangan. Banyak pengguna masih pergi ke gedung-gedung pemerintah tanpa tahu apa yang mereka cari, dan ketika mereka sampai di sana mereka kecewa menemukan bahwa mereka tidak bisa mendapatkan layanan yang mereka butuhkan segera. Keluhan juga diajukan karena organisasi tidak menjawab pertanyaan tentang cara mengakses atau menggunakan layanan online. Menurut akun mereka, layanan online justru mempersulit masyarakat untuk mengurus

kebutuhan administratifnya karena menimbulkan tantangan tambahan bagi mereka yang masih awam dengan penggunaan teknologi dan internet, bagi lansia, dan bagi warga yang belum memiliki alat komunikasi berupa smartphone. Mengingat bahwa organisasi seperti Disdukcapil ada untuk membantu berbagai orang dan komunitas, penting untuk menilai apakah mereka secara efektif mendidik klien mereka tentang manfaat menggunakan internet. Dan bahkan mereka yang merasa nyaman dengan teknologi pada umumnya mengalami hambatan, seperti sinyal lemah. Penduduk di lokasi terpencil mungkin mengalami kesulitan mendapatkan akses ke layanan administrasi karena kurangnya layanan internet yang dapat diandalkan.

5. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut memberikan banyak keuntungan dan juga manfaat bagi masyarakat Kabupaten Garut yang dimana mendapat penilaian baik dari masyarakat. Dilihat dari berbagai macam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut yang sangat bermanfaat dan efektif bagi masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan melalui website Pandu-Online, namun disisi lain masih adanya bahan evaluasi yang mengharuskan melakukan peningkatan agar pelayanan menjadi optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, kami mencapai beberapa kesimpulan yang penting:

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut telah melakukan sejumlah inovasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Inovasi-inovasi ini meliputi penggunaan teknologi informasi, perbaikan prosedur pelayanan, pengembangan sistem manajemen data, dan peningkatan kualitas layanan.

Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi, misalnya, telah mempercepat proses pengolahan data kependudukan dan mengurangi kesalahan administrasi. Perbaikan prosedur pelayanan juga telah meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut meliputi dukungan kebijakan dan regulasi yang mendukung inovasi, ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, kolaborasi antarinstansi terkait, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan dan evaluasi inovasi.

Meskipun telah dilakukan sejumlah inovasi, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut dalam meningkatkan pelayanan publik. Beberapa tantangan tersebut meliputi keterbatasan anggaran, kebutuhan akan pembaruan teknologi yang berkelanjutan, serta peningkatan keterampilan dan kapasitas pegawai.

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian ini adalah perlunya penguatan kebijakan dan regulasi yang mendukung inovasi pelayanan publik, pengembangan kerjasama antarinstansi terkait, peningkatan anggaran untuk pengembangan teknologi informasi, pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi inovasi pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki batasan dalam hal cakupan wilayah studi, yaitu terfokus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang melibatkan lembaga pelayanan publik lainnya atau meluas ke tingkat nasional dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang inovasi pelayanan publik di Indonesia.

Dalam keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan responsif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut serta lembaga pelayanan publik lainnya.

6. SARAN

Pertama, penelitian ini dapat mendalami ke dalam evaluasi dampak jangka panjang dari inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan, dengan fokus pada bagaimana inovasi ini memengaruhi efisiensi operasional, peningkatan kualitas data kependudukan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, melakukan studi perbandingan dengan daerah lain yang memiliki karakteristik serupa atau berbeda dapat memberikan wawasan tentang keberhasilan relatif dari inovasi tersebut dan mengidentifikasi praktik terbaik. Analisis kebijakan juga dapat menjadi fokus penelitian untuk memahami bagaimana regulasi dan kebijakan publik membentuk lingkungan yang mendukung inovasi. Penelitian selanjutnya juga dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terkait dengan inovasi pelayanan publik dan menginvestigasi rencana keberlanjutan serta strategi pengembangan lebih lanjut yang direncanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Selain itu, melakukan analisis biaya-manfaat lebih rinci dan mengembangkan model prediktif menggunakan teknologi seperti kecerdasan buatan juga dapat menjadi fokus penelitian yang bermanfaat. Kolaborasi lintas disiplin dan keterlibatan peneliti dari berbagai latar

belakang disarankan untuk memberikan perspektif yang lebih luas dalam mengkaji inovasi pelayanan publik. Penelitian-penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih lanjut dalam pengembangan kebijakan dan praktik yang efektif dalam melayani masyarakat di Kabupaten Garut.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Anjani, W. S., Hanapiah. 2019. Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. CosmoGov. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. 2022. Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Retrieved from Pandu-Online website: <https://pandu-online.garutkab.go.id/>
- Hafizh, D. A. 2016. INOVASI PELAYANAN PUBLIK Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. Kebijakan Dan Manajemen Publik Unair 4, No 3: 1-9.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Gava Media.
- Ismail 2022. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten garut. Jurnal Registratie, 4(1). 22-31
- Jati, W. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. JPS: Jurnal Ilmu Sosoal Dan Ilmu Politik 15(10), 68-78.
- Litjan, P. S. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.
- Maulana, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi (Doctoral dissertation, IPDN).
- Mirnasari, R. M. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik.
- Mulyadi, D. 2018. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. ALFABETA.
- Narsikhah, M. 2019. Inovasi Pelayanan Trasportasi Publik Berbasis Terknologi Informasi. Inovasi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 1(1), 26.
- Permen PANRB Nomor 89 Tahu 2020. 1967. Peraturan Menteri Pendayagunaan
- Peraturan, UU RI Nomor 25 Tahun 2009. Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. Jakarta.
- Rendo, R. F. 2019. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 8(3), 22028.
- Rismayanti, E., Hasyim, S. B., & Istiqomah, S. 2021. Inovasi penerapan sistem layanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut di era COVID-19. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(2), 242-253.
- Saputra, Trio, W. A. 2018. Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik. Jakad.
- Sugiyono. 2019. Metode Penenlitian Kualiatif Kuantitatif, dan R&D. Jawa Barat: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.