



INOVASI PELAYANAN PUBLIK “HADOHOP VIA DARING” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KATINGAN SELAMA PANDEMI COVID-19

Risaliani

Jovano Deivid Oleyver Palenewen

Universitas Palangka Raya

risaliani01@gmail.com

jovanopalenewen1@gmail.com

Article Info

Keywords:

Public Service, Online Service Innovation, Covid-16 Pandemic.

Abstract

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Katingan Regency. The purpose of this study was to determine the innovation of Hadohop Via Daring public services at the Katingan Regency Population and Civil Registration Service during the covid-19 pandemic and to determine the inhibiting factors in public service innovation. Qualitative research method with a descriptive approach. Informants in this study are the service and the community who carry out public services for Hadohop Via Daring innovation. The results of this study indicate that the innovation of the Hadohop Via Daring service can be said to be in accordance with the 5 (five) innovation criteria in PERMENPAN-RB No. 3 of 2018 concerning Public Service Innovation Competitions in Ministries/Agencies, Regional Governments, State-Owned Enterprises, and Regional Owned Enterprises, namely: New, Effective, Useful, Transfer Or Replication, And Sustainable. the community. (2). indicators implement the strategy, the Therefore, it can be concluded that the application of Hadohop Via Daring public service innovation has innovation novelty that is effective, beneficial for agencies and the community and innovation is carried out in a sustainable manner. By having 2 (two) inhibiting factors according to Geoff Mulgan & David Albury: Technology exists, but culture and organizational structure are hampered and there is no incentive or reward to increase innovation.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah semua urusan yang memenuhi setiap kebutuhan dasar seluruh warga negara atas suatu jasa pelayanan administratif yang sudah ada

oleh penyelenggara dalam pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelaksana pelayanan publik yakni lembaga atau aparat pelayanan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta BUMN/D yang menyelenggarakan pelayanan. Dan penerima pelayanan publik ialah perseorangan, sekelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak serta kewajiban terhadap pelayanan publik (Erna Setijaningrum, 2009).

Inovasi merupakan suatu hasil dari penerapan produk yang telah berlangsung sebelumnya atau memperbarui yang sudah ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemudian dikembangkan kembali agar menjadi lebih efektif dan efisien. Inovasi pelayanan publik ini perlu dilaksanakan sebagai proses perkembangan yang telah dijalankan oleh pemerintah agar berguna bagi masyarakat serta hasil dari inovasi dapat berguna untuk tujuan kedepannya. (Fayyadh, 2014).

Kebijakan di era new normal dengan selalu menerapkan protokol kesehatan tentunya dapat membuat akses pelayanan publik menjadi terbatas. Hal ini tentunya dapat dijadikan upaya untuk penyelenggara pelayanan dengan beralih ke sistem online sehingga aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat berinteraksi melalui internet dengan pelayanan online.

Terkait pembatasan sosial yang terjadi karena adanya pandemi covid-19 tidak menjadi alasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan untuk berusaha memaksimalkan pelayanan publik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dilakukan secara online, inovasi pelayanan publik ini bernama Hadohop Via Daring.

Berdasarkan uraian diatas, maka tulisan ini hendak menjawab pertanyaan tentang bagaimana inovasi hadohop via daring dan apa saja faktor penghambat inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan selama pandemi covid-19. Jawaban dari pertanyaan ini difokuskan kepada kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPAN-RB No 3 Tahun 2018 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah

Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 : memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, transfer/reflikasi, dan berkelanjutan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena berfokus untuk memahami realitas yang akan diteliti, sehingga dapat menginterpretasikan makna dari pemikiran manusia. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, yang dipergunakan untuk meneliti konteks obyek yang alamiah, dimana peneliti ialah instrumen kunci. Sugiyono (2017). Sehingga dari penelitian ini, ingin mendeskripsikan bagaimana hasil dari pengamatan pada subjek penelitian dan mampu meberikan hasil mengenai judul penelitian yaitu : “Inovasi Pelayanan Publik Hadohop Via Daring Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan Selama Pandemi Covid-19”. Lokasi penelitian ini berlokasi di Jl. Ahmad Yani, Kasongan, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah. Fokus penelitian berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan, yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik selama pandemi covid-19, yang diukur menggunakan 5 indikator inovasi pelayanan publik menurut PermenPANRB nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah, yang terdiri dari: memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, transfer/replikasi, dan berkelanjutan.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah *in-depth interview* (wawancara mendalam). Pengumpulan data dengan melakukan wawancara dilakukan secara bertatap muka untuk memunculkan pandangan dan opini dari para narasumber. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara, dimana wawancara dilakukan kepada sejumlah key informant yang terdiri dari komponen 1). Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Katingan, 2). Kasi kerjasama dan inovasi pelayanan, 3). Kasubbag, keuangan, program, evaluasi, pelaporan dan IT, 4). masyarakat selaku penerima pelayanan. Data sekunder dari studi masa lalu dan informasi yang ada seperti buku, arsip, makalah, jurnal, dan posting situs web pemerintah dapat memberikan data tambahan untuk

melengkapi data primer. Data di kumpulkan melalui wawancara kepada informan yang telah ditentukan dan pengumpulan dokumen-dokumen terkait. Analisis yang dilakukan berangkat dari data yang sudah dikumpulkan, direduksi atau dipilah data yang diperlukan, disajikan dan ditarik kesimpulan.

C. HASIL DAN DISKUSI

Inovasi Pelayanan Publik Hadohop Via Daring

Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mengingat situasi pandemi yang berkepanjangan membuat pelayanan publik menjadi terbatas, dalam hal ini tentunya perlu peningkatkan dalam inovasi dengan tujuan akhir tercapainya pelayanan prima dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Inovasi pelayanan publik hadohop via daring merupakan sebuah layanan publik secara online yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan pada tahun 2020 lalu guna memudahkan masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan.

1. Memiliki kebaruan

Indikator memiliki kebaruan menurut PERMENPAN-RB Nomor 3 Tahun 2018 dijelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki unsur kebaruan dan memperkenalkan ide gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah atau perubahan yang baru dari inovasi pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya. Dalam hal ini, mengenai unsur kebaruan yang ditunjukkan oleh adanya inovasi pelayanan publik secara online yakni hadohop via daring, yang merupakan suatu ide atau gagasan yang baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Katingan, dengan caranya yang baru melalui Website. Dimana cara baru yang dilakukan ialah masyarakat cukup membuka website disdukcapil.katingan.go.id, serta memilih pelayanan apa yang ingin digunakan dengan hanya mengunggah persyaratan yang tersedia dan menunggu konfirmasi dari instansi kapan waktu pengambilan berkas yang diajukan.

2. Efektif

Indikator efektif menurut PERMENPAN-RB No 3 Tahun 2018 merupakan setiap inovasi pelayanan publik yang sudah ada dan dapat memberi hasil yang jelas dalam upaya pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Inovasi pelayanan publik hadohop via daring ini seperti yang dilihat dalam pencapaian tujuan dan hasil yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberi kemudahan kepada masyarakat.

Untuk pencapaian tujuan, inovasi ini memiliki tujuan untuk memudahkan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat dari hasil yang mampu mencapai tujuan tersebut karena melihat respon dari masyarakat penerima pelayanan yang merasa terbantu dengan adanya inovasi ini serta berkat adanya inovasi hadohop via daring pihak dinas menghasilkan suatu perubahan peningkatan dalam segi pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi ini.

3. Bermanfaat

Indikator dalam Kriteria bermanfaat yang ditunjukkan berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 3 Tahun 2018 adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang dapat berguna serta bermanfaat bagi masyarakat yang menjadi pengguna layanan dan juga bagi instansi yang menerapkan inovasi layanan tersebut. Inovasi layanan hadohop via daring ini memiliki nilai manfaat bagi masyarakat selaku penerima pelayanan karena dapat membantu menghemat waktu dan menghemat biaya transportasi, dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan selaku instansi yang menerapkan inovasi ini. Bentuk kebermanfaatannya inovasi layanan hadohop via daring ini yakni pelayanan yang mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, yang mana kemudahan pelayanannya berupa masyarakat tidak perlu ke Dispenduk dan Capil untuk melakukan pelayanan, hanya melakukan pelayanan secara online kemudian mengupload berkas sesuai persyaratan dan menunggu konfirmasi dari petugas layanan.

4. Transfer/replikasi

Menurut PERMENPAN-RB Nomor 3 Tahun 2018 indikator inovasi pelayanan publik dapat transfer atau replikasi merupakan suatu inovasi yang dapat dijadikan contoh atau menjadi rujukan untuk dapat diterapkan unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Kriteria transfer/replikasi dalam inovasi merupakan suatu inovasi harus dapat dicontoh atau menjadi rujukan untuk diterapkan di unit penyelenggaraan pelayanan publik lainnya. Untuk inovasi layanan hadohop via daring ini sejatinya dapat direplikasi dan diterapkan di beberapa instansi pemerintah lain, baik dalam sistemnya maupun cara melayani yang dilakukan secara online. Salah satu contoh instansi pemerintah yang menerapkan inovasi secara online ini adalah Bappelitbang Kabupaten Katingan. Namun dengan demikian kembali lagi pada instansi tersebut bahwa kenyataannya setiap instansi mempunyai anggaran yang tidak sama dan juga memiliki kebijakan yang berbeda satu sama lain sehingga pilihan untuk menerapkan atau tidaknya inovasi tersebut tergantung pada kebutuhan masing-masing instansi.

5. Berkelanjutan

Menurut PERMENPAN-RB Nomor 3 Tahun 2018 indikator berkelanjutan dalam suatu inovasi yakni dalam kriteria ini sebuah inovasi harus mampu untuk terus dipertahankan serta diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan dari pemerintah. Untuk berkelanjutan dalam inovasi pelayanan hadohop via daring ini kedepannya akan terus dipertahankan karena mendapat dukungan dari berbagai pihak, yakni dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan yang sepakat untuk mempertahankan inovasi layanan hadohop via daring dan berkomitmen untuk tetap menjalankannya di masa yang akan datang karena terbukti memberikan manfaat yang sedemikian besar dalam kegiatan melayani masyarakat. Sedangkan dari kalangan masyarakat, juga memberikan dukungan agar inovasi layanan hadohop via daring ini tetap dilanjutkan serta tetap dipertahankan di masa yang akan datang, karena dirasa amat terbantu dari kehadiran inovasi layanan hadohop via daring ini yang membuat masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan juga singkat.

Faktor penghambat Inovasi

Faktor penghambat dalam menjalankan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan ada 2 yaitu : 1) kegagalan inovasi bukan karena tidak adanya dukungan teknologi melainkan terhambat budaya dan penataan organisasi, dimana teknologi sudah diterapkan dalam pelayanan inovasi hadohop via daring namun masih terkendala oleh SDM yang kurang memadai dan kurang kompeten untuk menjalankan teknologi tersebut. Hal ini tentu saja dapat menghambat proses inovasi Hadohop Via Daring yang dilakukan. 2) Tidak Ada Insentif atau Suatu Imbalan Untuk Meningkatkan Inovasi, yang mana penghargaan atau insentif kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan untuk inovasi Hadohop Via Daring ini sudah ada namun nominalnya tidaklah besar, sehingga tidak mampu mendorong semangat atau antusias pegawai Dispenduk dan Capil dalam melakukan inovasi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan diskusi diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi pelayanan publik hadohop via daring yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan ini dapat dikatakan sesuai dengan Kriteria Inovasi yang ada dalam PERMENPAN-RB No. 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah yakni : memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, transfer/replikasi dan berkelanjutan.

Untuk faktor penghambat dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan penelitian ini terdapat 2 faktor penghambat inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan yakni : (1) Kegagalan inovasi bukan karena tidak adanya dukungan teknologi melainkan terhambat budaya dan penataan organisasi; (2) tidak adanya insentif atau suatu imbalan untuk meningkatkan inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>.

Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>.

Drs. Awang Anwaruddin, M. E. (2003). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi Oleh : Pendahuluan Kondisi Pelayanan Publik di Indonesia*. 6, 1–20.

Erna Setijaningrum. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1– 160.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Kairupan, J. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.

Oktarina, V. R., Warsono, H., & Priyadi, B. P. (2021). *Pelayanan Publik dalam Kebijakan Social Distancing di Kotawaringin Barat Sejak ditetapkan sebagai Pandemi oleh World Health Organization (WHO), Corona Virus Disease (Covid-19) membuat perubahan yang penyebaran Covid-19 yang berakibat fatal pada kemati.* 4(1), 47–63. <https://doi.org/10.20414/sangkep.v2i2.p-ISSN>.

Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(2), 21–29. <http://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/arti cle/view/303>.

Taufik, H. W. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>.

Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah :

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Katingan Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.