

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI INOVASI LAYANAN DI DISDUCAPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Novira Ramadhani

Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas

noviraramadhani28@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus diperhatikan agar dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan di sebuah organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, dalam proses pelayanan publik dijumpai berbagai masalah seperti belum transparansi, berbelit-belit, lamban, serta praktik KKN yang dilakukan para penyelenggara pelayanan publik. Di era digitalisasi penyelenggaraan pelayanan publik mengalami pergeseran, yang semulanya dilakukan secara manual kini beralih menjadi digital. Adanya perubahan tersebut menumbuhkan inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi juga menjadi solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan yang sering dijumpai dalam proses pelayanan publik, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dan kualitas pelayanan meningkat. Artikel ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang bagaimana inovasi layanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman. Artikel ini menggunakan studi literatur dalam memperoleh data atau informasi terkait.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Kualitas Pelayanan

Abstract

Public service is an obligation for the government to fulfill all the needs and rights of its citizens. In providing public services to the community, the government's performance as a public service provider must also be considered in order to be able to assess the quality of public services provided in a public organization as a service provider. However, in the process of public service, various problems were encountered, such as the lack of transparency, convolutedness, sluggishness, and the practice of KKN by public service providers. In the era of digitalization, the implementation of public services has experienced a shift, which was originally done manually, but now turns into digital. The existence of these changes fosters innovation in the process of providing public services. Innovation is also a solution in overcoming various problems that are often encountered in the process of public services, so that people get maximum service and improve service quality. This article uses a qualitative descriptive method which aims to describe and explain how service innovation in the Disdukcapil of Padang Pariaman Regency can improve the quality of public services for the people of Padang Pariaman Regency. This article uses a literature study to obtain related data or information.

Keywords: Public Service, Innovation, Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri atas pelayanan barang, jasa, dan/ataupun pelayanan administrasi (UU No. 25 Tahun 2014). Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua bentuk pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah (Kabullah, dkk. 2019). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhannya (Rianandita, dkk. 2021).

Dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus diperhatikan agar dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan di sebuah organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan. Di Indonesia kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik masih dirasa kurang memuaskan bagi masyarakat serta banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diperoleh. Penyelenggara pelayanan saat ini masih memberikan pelayanan yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyebab dari kurang puasnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan salah satunya akibat sikap dan perilaku para birokrasi dalam pelayanan publik yang cenderung mengabaikan masyarakat (Roni, 2009). Selain itu, dalam sistem pelayanan yang diberikan masih belum transparan, berbelit-belit, lamban, membutuhkan waktu yang lama serta adanya praktik KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme) yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (Eriza dkk, 2021). Padahal seharusnya penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Seiring dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi, membuat pelayanan publik juga mengalami perubahan. Karena pada era digital, keberadaan teknologi tidak dapat terlepas dari aktivitas masyarakat. Pemanfaatan teknologi oleh masyarakat semakin meningkat dari waktu ke waktu. Dan teknologi sudah banyak membantu masyarakat dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan mudah. Tentunya dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi dalam kehidupannya dan semakin berkembangnya teknologi. Membuat hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan, karena pemerintah akan dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga dituntut untuk selalu berinovasi dengan mengikuti perkembangan zaman (Saputra, dkk. 2021).

Di zaman sekarang dengan kemajuan teknologi membuat pelayanan publik juga mengalami pergeseran, dari yang pelaksanaannya dilakukan secara manual sekarang bergeser secara digital. Dan perubahan pelayanan publik dalam bentuk inovasi menjadi suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik (Alindro, dkk. 2021). Penyelenggara pelayanan publik dapat membuat suatu inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar mereka dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menunjang sistem operasional dan manajerial dari para penyelenggara pelayanan publik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang cepat dan tepat (Roni, 2009). Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi dalam memberi pelayanan juga dapat mengurangi biaya dan mengurangi terjadinya proses pelayanan yang dilakukan secara tatap muka yang biasanya menjadi sumber peluang bagi para birokrasi pelayanan publik untuk melakukan praktik korupsi (Putera & Valentina, 2011).

Inovasi merupakan sebuah terobosan dengan ide dan kreativitas yang dapat mengatasi berbagai macam masalah yang dihadapi masyarakat. menurut Suwanto (2008) dalam Maisy, Roni & Wewen (2020), mengatakan inovasi sebagai kegiatan yang meliputi proses penciptaan produk baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan menggunakan metode atau ide baru agar terjadinya perubahan atau perbaikan yang inkremental. Inovasi adalah salah satu solusi yang dapat dilakukan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan menjadi aspek yang berpengaruh dalam perkembangan organisasi publik (Melinda, dkk. 2020). Selain itu, inovasi dapat diartikan sebagai kegiatan yang menciptakan ide baru yang memiliki atribut seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba serta kemudahan untuk diamati dengan tujuan untuk membuat perubahan yang lebih baik (Yuliana, dkk. 2020). Inovasi pelayanan publik juga diartikan tidak hanya

sebagai penemuan baru tetapi juga pendekatan baru yang bersifat konseptual untuk memperluas dan meningkatkan kualitas dari inovasi pelayanan sebelumnya (Jamal, dkk. 2019). Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu terobosan baru atau pendekatan baru dalam pelayanan publik dengan ide dan kreativitas yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memberi pelayanan yang maksimal dan bermutu tinggi bagi masyarakat. Inovasi dapat berpedoman pada Permen PAN & RB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Salah satu daerah di Sumatera Barat yang telah melakukan inovasi dalam pelayanan publik serta berhasil meraih penghargaan sebagai pelayanan prima pada tahun 2019 dan 2020 adalah Kabupaten Padang Pariaman tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupate Padang Pariaman (Kemen PAN & RB. 2021). Penghargaan ini telah diraih oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman selama dua tahun berturut-turut sejak tahun 2019 hingga 2020 serta sebagai juara bertahan dalam pelayanan publik sebagai unit penyelenggara pelayanan prima. Melalui laman website dukcapil.padangpariamankab.go.id masyarakat akan mendapatkan berbagai layanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan secara online dimanapun dan kapan pun. Inovasi ini memudahkan masyarakat kabupaten padang pariaman dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus pergi langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Masyarakat juga dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui *smartphone* dengan mendownload aplikasi Dukcapil Ceria Mobile di *playstore*. Sehingga dapat menghemat biaya pengeluaran dan waktu masyarakat. Diharapkan dengan adanya inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil kabupaten Padang Pariaman dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas, penulis akan melihat bagaimana inovasi layanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah sebuah metode dalam penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, analisis data bersifat kualitatif dan lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018). Metode deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian yang berupaya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan secara teratur, apa adanya, dan terpercayanya dari suatu fenomena, kondisi, ataupun peristiwa yang terjadi dilapangan. Metode deskriptif kualitatif merupakan gabungan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang ditujukan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan atau pun menggambarkan fenomena-fenomena atau kejadian-kejadian yang ada dan terjadi, baik bersifat alami maupun direkayasa.

Metode penelitian deskriptif kualitatif dipilih sebagai metode penelitian pada artikel ini karena dengan menggunakan metode penelitian ini, penulis dapat dengan mudah menjelaskan serta mendeskripsikan ataupun menggambarkan mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, metode penelitian deskriptif kualitatif juga dapat memudahkan penulis dalam menganalisis data ataupun informasi yang telah didapatkan dari berbagai sumber terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam artikel ini adalah studi literatur. Tekni ini dilakukan dengan cara membaca maupun mencari data/informasi

melalui berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku-buku referensi yang berkaitan dengan topik penelitian dan lain sebagainya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah kewajiban bagi pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Pemerintah wajib memenuhi segala kebutuhan warga negara melalui inovasi dengan mengikuti perkembangan zaman agar terciptanya pelayanan publik yang prima dan dapat memuaskan bagi masyarakat sebagai warga negara. Di zaman sekarang dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan hal tersebut dalam membuat inovasi yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan adanya pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan publik dapat mengurangi terjadinya praktik KKN yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan (Manurung, dkk. 2019). Dengan adanya pemanfaatan dari kemajuan teknologi masyarakat akan lebih mudah untuk memperoleh pelayanan publik serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera Barat yang menjadi panutan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Dukcapil Ceria. 2022). Karena Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman ini telah berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam pelayanan publik. Sehingga masyarakat dapat semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan publik terutama pada pelayanan administrasi. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman tidak hanya sekedar berinovasi tetapi juga memperoleh penghargaan oleh Kementerian Pendayaguna Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi sebagai unit pelayanan prima dalam pelayanan publik yang telah diraih selama dua tahun berturut-turut sejak tahun 2019. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

A. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Padang Pariaman

Di era digitalisasi segala aspek kehidupan mengalami transformasi dari tradisional ke modern yang berbasis digital, begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana dulu pelayanan publik dilakukan secara manual dan sekarang telah dilakukan secara modern yang berbasis digital yang salah satunya dengan melakukan inovasi. Inovasi ini dilakukan juga sebagai solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik ini juga telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini dibuktikan dengan adanya web dukcapil.padangpariamankab.go.id yang berisikan berbagai macam inovasi layanan yang dapat diakses oleh masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman serta telah diluncurkannya aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang dapat diunduh oleh masyarakat melalui *Playstore* yang ada di *Smartphone*. Sehingga dengan adanya hal tersebut semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik khususnya dalam administrasi kependudukan. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga telah meraih penghargaan selama dua tahun berturut-turut sejak tahun 2019 hingga 2020 sebagai juara bertahan dalam pelayanan publik sebagai unit penyelenggara pelayanan prima dan sebagai Role Model bagi instansi lain.

Website dukcapil.padangpariamankab.go.id ini terdiri dari berbagai inovasi layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Padang Pariaman secara online dimana pun dan kapan pun. Salah satu inovasi yang ada dalam website ini adalah Dukcapil Ceria Digital. Dukcapil Ceria Digital hadir pada akhir 2019 sebagai inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dalam mendapatkan pelayanan publik. Inovasi ini juga memiliki aplikasi yang Dukcapil Ceria Mobile yang dapat didownload melalui *Playstore* atau *website* <http://siak.padangpariamankab.go.id/androids/>. Dengan adanya inovasi serta aplikasi ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan lain sebagainya.

Selain itu, disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki inovasi layanan yaitu SI PAKEM (Sistem Pelaporan dan Pencatatan Kelahiran dan Kematian). Inovasi SI PAKEM telah dimulai pada akhir 2018 dan terus dikembangkan hingga saat ini. Inovasi SI PAKEM adalah inovasi yang melaporkan dan mencatat persentase angka kelahiran dan kematian di kabupaten Padang Pariaman. Inovasi ini merupakan kolaborasi antara Disdukcapil dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Pariaman yang bertujuan agar menghasilkan data dengan hasil yang terintegrasi sehingga bermanfaat dalam pengambilan kebijakan pada bidang kesehatan dan kependudukan.

Kemudian disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga mengembangkan program Nagari Go Digital (NAGITA). Dimana Program ini telah dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman sejak akhir 2019. Program ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tinggal di nagari-nagari sekitar Kabupaten Padang Pariaman yang terhalang oleh kondisi geografis dan terbatasnya sarana transportasi dalam hal memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Program Nagari go Digital (NAGITA) ini memiliki memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah nagari, serta menciptakan konektivitas data antara dukcapil dengan OPD terkait. Sehingga dengan adanya program Nagari go Digital (NAGITA) ini akan menciptakan inovasi dalam bentuk konektivitas layanan antara dukcapil dengan nagari sekitar, sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan lebih efektif dan efisiensi. Karena masyarakat yang berada di nagari tidak perlu lagi pergi ke kantor Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman untuk melakukan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan. Dimana hal tersebut tentunya akan membutuhkan waktu yang lama dan biaya.

Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki inovasi layanan lainnya seperti program Gerai Dukcapil. Dimana tujuan dari program ini juga hampir sama dengan Nagari go Digital (NAGITA) yaitu memudahkan masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan dari segi waktu, biaya dan transportasi. Masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui gerai (tempat pelayanan berskala kecil) yang dibuka di kecamatan yang wilayahnya jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Dan semua pengiriman yang dilakukan oleh gerai melalui pos juga telah dibiayai oleh APBD, sehingga masyarakat tidak mengeluarkan biaya lagi. Program Gerai Dukcapil memiliki manfaat seperti dapat meningkatkan penerbitan dokumen kemendudukan dan meningkatkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administradi kependudukan.

Selain itu, Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki inovasi ALPA BETA (Anak Lahir Pulang Bersama Akta) dimana inovasi inibertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus akte kelahiran bagi anaknya. Dimana hal tersebut tentunya akan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan dalam hal ini Disdukcapil juga bekerjasama dengan tenaga kesehatan yang memberi pertolongan kelahiran dalam memberikan informasi kelahiran. Dengan demikian bayi yang lahir akan segera mendapatkan akte dan perubahan KK karena adanya penambahan anggota keluarga. Inovasi ini juga didukung oleh inovasi lainnya seperti AJEK dan Aplikasi *back office* ALPABETA, yang mana aplikasi ini dapat mengantar-jemput dokumen pelengkap lainnya.

Inovasi lainnya yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman adalah KADOKU KTP-EL. Dimana inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan dari KTP elektronik yang menasar penduduk usia sekolah sebagai wajib KTP pemula. Inovasi ini dimulai dengan melakukan pendataan dan perekaman data e-KTP yang dilakukan di sekolah-sekolah SMA di kabupaten tersebut secara bertahap. Pendataan dan perekaman ini dilakukan pada anak usia menjelang 16 tahun keatas dan anak yang telah berusia 17 tahun akan dilakukan pencetakan e-KTP dan diberikan dihari ulang tahunnya dengan cara menirinkan e-KTP ke sekolah yang bersangkutan tepat dihari ulang tahunnya sebagai kado ulang tahun.

Inovasi lainnya adalah TAMASYA (Tampek Mangadu Masyarakat). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai wadah dan media masyarakat untuk mengadukan segala persoalan terkait dengan pengurusan dokumen kependudukan. Disini masyarakat dapat mengadukan segala keluhan yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh petugas sesuai dengan aduan yang disampaikan masyarakat. Dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu langsung datang ke kantor disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman untuk memberikan masukan. Serta, masih banyak lagi inovasi layanan dilakukan disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman selain dari yang dijelaskan.

B. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

Saat ini teknologi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat, dimana- mana masyarakat telah menggunakan teknologi dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Keberadaan teknologi dalam kehidupan memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Maka dari itu, masyarakat juga menuntut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah dan efektif serta efisien. Karena pada dasarnya pelayanan publik haruslah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Serta kualitas dari pelayanan publik juga harus ditingkatkan, karena semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat (Apriliani, dkk. 2021). Inovasi adalah salah satu cara yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan yang telah berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga telah memperoleh penghargaan sebagai unit pelayanan prima yang diberikan oleh Kementerian Pendayaguna Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman juga telah memiliki berbagai inovasi pelayanan publik yang dimuat dalam *website* dukcapil.padangpariamankab.go.id dan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Melalui layanan yang berbasis *web* ataupun aplikasi ini diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah berbasis digital dan dapat diakses secara *online* serta telah dilaksanakan secara baik. Dalam mengakses berbagai inovasi pelayanan tersebut, masyarakat hanya tinggal membuka *website* dukcapil.padangpariamankab.go.id pada mesin pencarian online atau dengan membuka aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang telah diunduh sebelumnya melalui *smartphone*. Dengan begitu masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan, karena

masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dimanapun dan kapanpun, serta dapat mempersingkat jarak masyarakat dengan kantor Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Dan dokumen kependudukan yang diurus oleh masyarakat melalui inovasi-inovasi pelayanan tersebut akan segera diproses oleh penyelenggara pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman sampai dokumen tersebut selesai dan diantar ke rumah hingga tiba di tangan masyarakat melalui kerjasama disdukcapil dengan kantor Pos. Dengan demikian, pelaksanaan inovasi yang berbasis digital dan diakses secara online tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien walaupun masing-masing terdapat beberapa hambatan dan kekurangan pada masing-masing inovasi maupun masyarakat sebagai pengguna inovasi serta berbagai inovasi tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Pelaksanaan Inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Padang Pariaman

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam bentuk inovasi merupakan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta solusi dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik yang seringkali terjadi di masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Berbagai macam inovasi telah dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman seperti dalam bentuk *web* yang dapat diakses oleh masyarakat dan berisikan berbagai inovasi pelayanan publik serta dapam bentuk aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang dapat diunduh melalui *Playstore* yang ada di *smartphone* dan diunduh melalui website <http://siak.padangpariamankab.go.id/androids/>.

Dalam pelaksanaan inovasi tersebut pastinya dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Dimana faktor pendukung dari inovasi yang dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah *pertama*, adanya dukungan dari masyarakat. Karena dukungan yang diberikan oleh masyarakat sangat berarti bagi keberlangsungan inovasi. Jika tidak ada dukungan dari masyarakat inovasi dan upaya apapun yang dilakukan tidak akan berjalan dengan baik dan tujuan dari inovasi tidak akan terwujud. *Kedua*, adanya kerja sama yang baik antara disdukcapil dengan pihak lain. Karena kerja sama yang dibangun dengan pihak lain akan memudahkan dalam menjalankan inovasi yang telah dibentuk. *Ketiga*, sarana dan prasarana yang memadai. *Keempat*, kemudahan masyarakat dalam menjalankan dan mengakses suatu inovasi. Kemampuan Sumber daya Manusia serta keahlian dan Kompetensi Petugas dalam menjalankan inovasi. *Kelima*, sumber daya internal disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

Sementara faktor penghambat dalam inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman adalah sebagai berikut:

- Infrastruktur teknologi dan jaringan yang kurang memadai. Banyak daerah-daerah di Kabupaten Padang Pariaman yang tidak dapat mengakses jaringan internet karena kurang infrastruktur teknologi di daerahnya sehingga susah mendapatkan jaringan internet.
- Kebiasaan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman yang masih belum terbiasa melakukan pelayanan sejar online dan lebih suka untuk melakukan sejar langsung di Kantor Disdukcapil.
- Kurangnya kemampuan dan pengetahuan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan website maupun aplikasi yang dikeluarkan oleh disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap inovasi pasti selalu ada faktor pendukung dan penghambat. Namun inovasi dapat menjadi solusi dalam memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan meskipun dihadapi oleh berbagai kendala. Dengan adanya faktor penghambat dapat dijadikan sebagai hal yang diperhatikan dalam melakukan evaluasi terhadap inovasi agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Namun kenyataannya pemerintah kadang memberikan pelayanan yang kurang dibutuhkan dan bahkan tidak dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, proses untuk mendapatkan pelayanan publik dirasakan masyarakat kurang memuaskan karena berbagai masalah seperti belum transparan, berbelit-belit, lamban, serta adanya praktik KKN yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi, membuat pelayanan publik juga mengalami perubahan, yang dulunya dilakukan secara manual sekarang sudah berubah menjadi digital. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga dituntut untuk selalu berinovasi dengan mengikuti perkembangan zaman dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Inovasi dilakukan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sebelumnya. Selain itu, inovasi dilakukan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupate Padang Pariaman merupakan salah satu daerah di Sumatera Barat yang melakukan inovasi pelayanan publik dan mendapatkan penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan prima selama dua tahun berturut-turut sejak 2019. Dimana melalui laman website dukcapil.padangpariamankab.go.id dan aplikasi Disdukcapil Ceria Mobile masyarakat akan menemukan berbagai inovasi layanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan secara online dimanapun dan kapan pun. Berbagai inovasi tersebut seperti Dukcapil Ceria Digital, SI PAKEM, Nagari Go Digital (NAGITA), Gerai Dukcapil, ALPA BETA, KADOKU KTP-EI, TAMASYA dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaannya inovasi-inovasi tersebut telah terlaksana dengan efektif dan efisien, karena masyarakat hanya tinggal membuka *website* dukcapil.padangpariamankab.go.id pada mesin pencarian online atau dengan membuka aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang telah diunduh sebelumnya melalui *smartphone*. Dan pengurusan dokumen kependudukan dapat dimanapun dan kapanpun, yang mana hal ini membuat proses pengurusan lebih cepat dan hemat biaya. Sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan juga meningkat.

REFERENSI

- Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 218-227.
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260-268.

- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241-254.
- Dukcapil Ceria. 2022. Disdukcapil Padang Pariaman kembali Raih Penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima dari Menteri PAN dan RB. <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/berita/detail/disdukcapil-padang-pariaman-kembali-raih-penghargaan-sebagai-unit-penyelenggara-pelayanan-publik-kategori-pelayanan-prima-dari-menteri-pan-dan-rb>. diakses 24 Maret 2022.
- Eriza, A., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID 'PAGA NAGARI'DI POLRES SOLOK KOTA. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(2), 12-21.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.
- Kabullah, M. I., Ariany, R., Yoserizal, Y., & Rahayu, W. K. (2019). Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 26(2), 102-111.
- Kementerian Pendayaguna Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi. 2021. Menyebarkan Semangat Pelayanan Prima Dari Disdukcapil Padang Pariaman. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menyebarkan-semangat-pelayanan-prima-dari-disdukcapil-padang-pariaman>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2021.
- Manurung, E. D., Sembiring, S. N. R., & Sulistyani, W. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Perilaku Anti Korupsi. *Veritas et Justitia*, 5(2), 399-420.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.
- Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69-90.
- Putra, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).
- Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2011). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 27(2), 193-201.
- Saputra, M., Syamsurizaldi, S., & Aromatica, D. (2022). Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa) Di Puskesmas Nanggalo Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 64-72.
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13-18.

Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* 119 (PSC 119) Smash Care's di Kota Solok. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 8(1), 265-271.