

Inovasi Pelayanan Publik Dukcapil Prima Mobile di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Lara Shinta

Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Andalas, Padang, Indonesia

larashinta974@gmail.com

Abstract. This article discusses the form of public service innovation carried out by the Population and Civil Registration Office of West Pasaman Regency. The form of innovation is the Dukcapil Prima Mobile application which can be downloaded on the google playstore. The Dukcapil Prima Mobile innovation is a public service innovation in the form of an application, where in the application there are various forms of services that can be selected and carried out by the public without having to come to the Disdukcapil office. The writing of this article uses a qualitative research method with a descriptive approach, in order to be able to describe, analyze and assess the innovation of Dukcapil Prima Mobile. In writing articles using secondary data sources in the form of studies of literature such as articles, journals and others. The data collection technique used is the study of literature or literature and data documentation. The findings of this article are seen from the characteristics of innovation according to Rogers, namely first, the relative advantage, namely that the innovation makes it easy to manage administrative needs with only one application. Second, conformity where this innovation does not conflict with existing values and is in line with government regulations. Third, the complexity, namely that this innovation has obstacles in its implementation such as networks, server problems and power outages, of course Disdukcapil has tried to continue to develop and improve these innovations. Fourth, it is possible to try, namely the innovation created has been tested before being used. Fifth, easy to observe, namely that the innovation is easy to observe, understand and be known by many people by conducting socialization either directly or indirectly. Based on the five characteristics of innovation proposed by Everett M. Rogers, Dukcapil Prima Mobile's innovation has these five characteristics.

Keywords: Public Service, Innovation, Dukcapil

Abstrak. Artikel ini membahas tentang bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Bentuk inovasi tersebut adalah Aplikasi Dukcapil Prima Mobile yang dapat diunduh pada google playstore. Inovasi Dukcapil Prima Mobile merupakan inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi, di mana dalam aplikasi terdapat berbagai macam bentuk pelayanan yang dapat dipilih dan dilakukan oleh masyarakat tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif, agar dapat mendeskripsikan, menganalisis dan menilai inovasi Dukcapil Prima Mobile. Dalam penulisan artikel menggunakan sumber data sekunder berupa kajian terhadap literatur seperti artikel, jurnal dan lainnya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu menggunakan studi literatur atau kepustakaan dan dokumentasi data. Temuan dari artikel ini adalah dilihat dari karakteristik inovasi menurut Rogers yaitu pertama, Keuntungan relatif yaitu inovasi tersebut memberi kemudahan untuk dalam mengurus keperluan administratif hanya dengan satu aplikasi. Kedua, kesesuaian di mana inovasi ini tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang ada serta sejalan dengan peraturan pemerintahan. Ketiga, kerumitan yaitu inovasi ini memiliki kendala dalam penerapannya seperti jaringan, permasalahan server dan listrik padam, tentu Disdukcapil telah berupaya untuk terus mengembangkan dan memperbaiki inovasi tersebut. Keempat, kemungkinan dicoba yaitu inovasi yang diciptakan telah dilakukan tahapan uji coba terlebih dahulu sebelum dipergunakan. Kelima, kemudahan diamati yaitu inovasi tersebut mudah untuk diamati, dipahami dan dikenal oleh masyarakat banyak dengan cara melakukan sosialisasi baik secara langsung atau pun tidak langsung. Berdasarkan lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, inovasi Dukcapil Prima Mobile memiliki kelima karakteristik tersebut.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Dukcapil

PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat tidak terlepas dari yang namanya sebuah pelayanan terutama pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai suatu hal yang lumrah di kehidupan sehari-hari masyarakat, mereka selalu memerlukan atau akan terus berkaitan dengan pelayanan publik. Sebab, pelayanan publik bukan hanya pelayanan yang berkaitan dengan layanan administratif, seperti dokumen surat menyurat di kantor pemerintahan tetapi juga layanan jasa dan barang yang termasuk dalam pelayanan publik. Pelayanan publik juga tidak terpisahkan dengan pelayanan yang hanya diberikan oleh Pemerintah Daerah atau Pemerintah Pusat dan instansi pemerintahan terkait, tetapi bisa berasal dari pihak swasta dan juga perorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sadu Wasistiono dalam (Yuliana, et al., 2020) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan pelayanan publik menurut Marom (Umarsyah & Zulkarnaini, 2021) adalah tingkatan dan jenis pelayanan yang diberikan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah daerah. Artinya pelayanan publik sebagai sebuah kegiatan yang berkaitan dengan pemberian sebuah jasa, barang atau pelayanan administratif yang penyelenggaranya bukan hanya dilakukan oleh pemerintah tingkat pusat, pemerintah tingkat provinsi atau pun pemerintah tingkat daerah tetapi juga dilakukan oleh pihak swasta.

Perkembangan zaman yang diikuti dengan teknologi yang juga berkembang sekalipun, kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan publik bukannya akan berkurang tetapi akan terus bertambah setiap waktunya yang dipengaruhi perkembangan jumlah manusia yang juga ikut bertambah. Pesatnya kemajuan teknologi dewasa ini menuntut pemerintah untuk dapat melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan (Ananda et al., 2019). Perkembangan atau pertumbuhan masyarakat yang pesat dan kebutuhan akan pelayanan publik yang tidak ada hentinya. Tentu para penyelenggara pelayanan akan kewalahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, belum lagi pelayanan publik yang masih konvensional dengan membutuhkan berbagai berkas yang mengharuskan masyarakat untuk datang dan membawanya sebagai syarat dalam pengurusan suatu hal atau untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik.

Belum lagi masyarakat yang harus menunggu lama karena pelayanan yang masih manual. Tidak menutup kemungkinan jika dalam proses untuk mendapatkan layanan, syarat yang dibutuhkan kurang atau tertinggal di rumah dengan jarak rumah ke instansi pelayanan yang cukup jauh, tentu akan sangat mempersulit dan menghabiskan banyak waktu bagi masyarakat untuk mendapatkan sebuah layanan. Pelayanan publik yang ada masih kurang berkualitas baik dari segi akuntabilitas, efisiensi, efektifitas dan lainnya dalam proses sebuah pelayanan. Tentu perubahan pelayanan yang serba konvensional atau tradisional dengan datang ke kantor dan membawa berkas-berkas serta menghabiskan waktu berjam-jam perlu dilakukan agar masyarakat yang akan berurusan dengan pelayanan publik dapat memberikan kesenangan bagi masyarakat dan tidak membuat masyarakat menghindar menghadapi proses pengurusan atau untuk mendapatkan layanan lainnya.

Untuk itu pelayanan publik yang ada harus dilakukan perubahan ke arah yang lebih baik yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Dalam (Jalma et al., 2019), Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya inovasi yang diciptakan harus dapat memberi manfaat yang baik, bagi masyarakat dan bukan sebaliknya. Dalam

Jamal,dkk (2019) yang dikutip oleh Ananda et al., (2020), inovasi menjadi penting dalam hal pelayanan publik, misalnya inovasi pelayanan yang menggunakan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan.

Bentuk inovasi yang dilakukan tentu inovasi yang seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi dengan menerapkan teknologi informasi di dalam inovasi pelayanan yang akan diciptakan seperti penerapan e-government. Sebagai gambaran, e-government tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal dan memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan profesionalitas (Putera, 2009). Maka hal ini akan memberi peningkatan pada kualitas pelayanan publik. Dengan adanya inovasi, maka diharapkan dapat mengatasi dan menjadi jawaban atas permasalahan pelayanan publik yang terjadi.

Inovasi memberikan suatu cara baru dalam pemberian pelayanan yang memberi dampak positif bagi kualitas pelayanan publik. Di mana menurut Muluk, inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan (Saputra, et al., 2021). Inovasi bukan berarti penemuan akan suatu hal yang baru dan belum pernah ada, seperti dalam (Triwahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan yang baru, namun bisa berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti bahwa sebuah inovasi tidak terbatas terhadap suatu penemuan yang baru saja, melainkan bisa berupa suatu pengembangan atau perluasan terhadap suatu inovasi yang ada maupun peningkatan kualitas inovasi yang sebelumnya. Bentuk inovasi tersebut yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk terus meningkatkan pemberian pelayanan publik yaitu dengan meluncurkan inovasi pelayanan publik dalam bentuk Aplikasi Dukcapil Prima Mobile.

Muluk (2008) dalam (Melinda et al., 2020) menjelaskan terdapat lima jenis tipologi inovasi, yaitu:

1. Inovasi Produk atau Layanan
Merupakan tipologi inovasi yang berasal dari perubahan bentuk produk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi Proses Layanan
Adanya pembaharuan kualitas layanan yang berkelanjutan dan berkembang terkait dengan perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan
Merupakan suatu cara baru berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Inovasi Kebijakan Mengacu pada Visi, Misi, Tujuan dan Strategi yang Baru
Adanya pembaharuan terhadap visi, misi, tujuan dan kebijakan atau strategi baru yang dibentuk atau diciptakan untuk memperbaiki keadaan sebelumnya.
5. Inovasi Sistem
Di mana berkembangnya interaksi sistem berupa cara baru atau cara yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau adanya perubahan dalam tata Kelola pemerintahan.

Berdasarkan jenis tipologi inovasi diatas, maka inovasi Dukcapil Prima Mobile termasuk pada inovasi metode pelayanan, dapat dilihat bahwa inovasi metode pelayanan merupakan suatu cara baru untuk berinteraksi dengan pelanggan. Hal tersebut sama saja dengan penggunaan cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan menggunakan cara baru dalam bentuk aplikasi digital pelayanan, yang membuat cara baru pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Di mana melalui aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah, Kartu Identitas Anak, Pengakuan atau Pengesahan Anak, dan lainnya. Untuk mengurus hal-hal tersebut

masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat, cukup melalui *smarthphone* masyarakat dapat mengurus dokumen administratif lebih cepat, mudah dan dalam genggam.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ni yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana penulis akan mendeskripsikan, menganalisis dan menilai terhadap topik penelitian yang dilakukan berupa Inovasi Pelayanan Publik Dukcapil Prima Mobile di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Selain itu, penelitian ini menggunakan sumber data sekunder, yaitu berupa kajian pada literatur lainnya seperti aritikel, jurnal dan situs di internet yang berkaitan dengan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur atau kepustakaan dan dokumentasi data yang diperoleh dari internet. Pengambilan data juga dilakukan dari pengamatan langsung pada situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat yaitu pada tautan link: <http://www.disdukcapil.pasamanbaratkab.go.id/c/> dan juga pada aplikasi Dukcapil Prima Mobile.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Muluk dalam (Alindro et al., 2021), inovasi berhasil apabila terdapat kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari pengembangan efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Sedangkan Albury dalam Suwarno (2008) yang dikutip oleh (Eriza et al., 2021) secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektifitas, maupun kualitas. Inovasi Dukcapil Prima Mobile sebagai sebuah bentuk proses baru karena dengan konsep digital melalui internet tanpa perlu datang ke kantor serta sebagai sebuah produk baru, di mana bentuk pelayanan dengan menggunakan aplikasi tersebut baru pertama kali ada untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Terdapat penilaian beberapa indikator yang menjadikan suatu pelaksanaan inovasi Dukcapil Prima Mobile menjadi inovasi yang bagus. Everet M. Rogers mengemukakan lima macam sifat inovasi atau disebut juga karakteristik inovasi yaitu keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*, kesesuaian atau *compability*, kerumitan atau *complexity*, kemungkiana dicoba atau *triability*, dan kemudahan diamati atau *observability* (Triwahyuni et al., 2020). Inovasi Dukcapil Prima Mobile merupakan inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik melalui aplikasi Dukcapil Prima Mobile, masyarakat dapat mengurus keperluan administratif tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil. Sehingga inovasi pelayanan ini perlu untuk dinilai dan dianalisis dengan menggunakan indikator tertentu, apakah inovasi tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih baik dari pada sebelumnya.

A. Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

Sebuah inovasi diciptakan tentu memiliki harapan dengan adanya inovasi tersebut dapat memberi manfaat atau keuntungan dari sebelum adanya inovasi dilakukan. Inovasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Terutama jika inovasi yang diciptakan adalah inovasi di bidang pelayanan publik yang akan memberi keuntungan bagi organisasi pelaksana pelayanan dan juga tentunya masyarakat sebagai penerima layanan.

Inovasi Dukcapil Prima Mobile ini memberikan banyak keuntungan baik bagi Disdukcapil itu sendiri maupun masyarakat. Dengan adanya Dukcapil Prima Mobile, memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan pengurusan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Masyarakat tidak perlu harus datang ke kantor dengan membawa berkas-berkas dokumen terkait persyaratan yang mungkin saja bisa terlupa atau tertinggal hingga mereka harus

kembali untuk mengambilnya jika ingin mendapatkan pelayanan. Dengan Dukcapil Prima Mobile ini masyarakat dapat mengurus keperluan administratifnya mulai dari E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah, Kartu Identitas Anak, Pengakuan atau Pengesahan Anak, dan lainnya menjadi lebih cepat dan mudah.

Masyarakat dapat melakukannya hanya dari rumah, tidak perlu ke kantor dan tidak perlu untuk menunggu antrian layanan yang belum tentu jadi dalam sehari dan mengharuskan masyarakat untuk datang kembali. Keuntungan inovasi Dukcapil Prima Mobile, membuat masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan pengurusan dokumen-dokumen terkait hanya dengan mengupload syarat-syarat pengurusan pelayanan pada aplikasi Dukcapil Prima Mobile. Aplikasi Dukcapil Prima Mobile memberi keuntungan berupa proses pelayanan Disdukcapil yang lebih mudah, efisien dan efektif, di mana Disdukcapil juga bekerja sama dengan pemerintahan nagari serta jorong untuk mengirimkan file atau hasil layanan sehingga masyarakat tidak perlu harus datang ke kantor untuk mengambilnya tetapi bisa dicetak dan diambil pada kantor walinagari atau kejurong wilayah tempat tinggal mereka. Dengan adanya Dukcapil Prima Mobile ini tentu memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik dibanding sebelumnya.

B. Kesesuaian atau *Compatibility*

Sebelum menciptakan sebuah inovasi, tentu penting bagi pemerintahan atau organisasi terkait untuk mempertimbangkan dan menelaah inovasi yang dihasilkan akan sesuai dengan nilai-nilai yang ada atau akan bertentangan. Nilai sebagai suatu konsep yang benar, penting, layak dalam kehidupan masyarakat, sedangkan nilai dalam organisasi merupakan hal yang dijunjung oleh organisasi. Tentu suatu hal yang bertentangan dengan nilai-nilai yang ada pasti akan ditolak dan sulit untuk diterima sebab dianggap tidak baik dan tidak benar. Inovasi juga termasuk pada suatu hal yang harus diperhatikan, apakah bertentangan dengan nilai-nilai yang ada atau tidak.

Sebab suatu inovasi yang bagus dan hebat sekalipun jika bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut tentu akan terjadi banyak penolakan dan sulit untuk diterima sehingga akan menjadi suatu hal yang sia-sia. Inovasi Dukcapil Prima Mobile ini dapat dikatakan tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang ada karena inovasi aplikasi Dukcapil Prima Mobile sesuai dengan Perpres No. 19 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring atau Dalam Jaringan. Aplikasi Dukcapil Prima Mobile juga selaras dengan visi dan misi peningkatan kualitas layanan Disdukcapil yaitu inovasi ini mendukung dan mendorong untuk peningkatan kualitas pelayanan menuju Dukcapil Go Digital.

Selain hal tersebut, adanya aplikasi Dukcapil Prima Mobile ini memberi kemudahan bagi masyarakat terutama pada saat masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk tidak keluar rumah dan jaga jarak, apalagi faktor terpapar Covid-19 yang tinggi bagi pegawai maupun masyarakat yang berada dalam kantor Disdukcapil jika terus dilakukan secara langsung. Dukcapil Prima Mobile dengan hal diatas tentu memperlihatkan bahwa inovasi tersebut memiliki kesesuaian.

Walaupun pelayanan sudah diberikan inovasi berupa Dukcapil Prima Mobile yang hanya dengan menggunakan aplikasi atau melalui internet dapat menerima layanan, Dukcapil Kabupaten Pasaman Barat tetap membuka layanan konvensional atau layanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Dan juga jika terjadi kebingungan atau kendala dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile, maka masyarakat dapat datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

C. Kerumitan atau *Complexity*

Suatu hal yang baru pasti cenderung dianggap lebih rumit dari pada sebelumnya, sama halnya dengan inovasi baru tentu pandangan masyarakat akan hal tersebut sulit dan merasa lebih mudah

melakukan yang sebelumnya. Kerumitan atau kesulitan penggunaan suatu inovasi tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah kendala. Dalam penerapan inovasi Dukcapil Prima Mobile juga memiliki kendala dalam penggunaannya.

Kendala yang terjadi dalam penggunaan Dukcapil Prima Mobile yaitu jaringan internet yang kurang stabil, permasalahan server yang mati akibat listrik padam, aplikasi yang terkadang error atau server terganggu. Selain itu kendala dalam penggunaan inovasi ini yaitu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Disdukcapil serta yang menjadi sasaran inovasi tersebut tidak memiliki jaringan internet yang cukup kuat, kemampuan mereka yang kurang paham dengan penggunaan *smartphone*, kurangnya pemahaman mereka dengan penggunaan softcopy dokumen atau dokumen dalam bentuk hasil *scan* membuat mereka merasa pengurusan secara langsung jauh lebih mudah dan cepat. Tentunya kendala-kendala yang terjadi tersebut terus dilakukan perbaikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat salah satunya dengan terus memperbaiki dan mengembangkan aplikasi Dukcapil Prima Mobile.

D. Kemungkinan dicoba atau *Triability*

Inovasi yang tercipta sebelum dipergunakan tentu harus dilakukan tahapan pengujian dan dicoba terlebih dahulu agar dapat diterima dan diterapkan pada masyarakat. Uji coba penting untuk dilakukan guna melihat inovasi yang diciptakan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Ketika suatu inovasi baru yang diciptakan tidak dilakukan uji coba terlebih dahulu tentu akan membuat munculnya kemungkinan inovasi tersebut gagal atau tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Inovasi Dukcapil Prima Mobile ini pastinya telah dilakukan penerapan uji coba terhadap aplikasi tersebut sebelum diluncurkan kepada publik dan masyarakat. Uji coba aplikasi tersebut dilakukan oleh para staff Disdukcapil dengan berperan sebagai masyarakat yang akan menggunakan aplikasi tersebut. Dari uji coba yang dilakukan sehingga dapat dinilai kekurangan atau mungkin sesuatu yang salah dapat diperbaiki lagi sebelum diluncurkan. Uji coba yang dilakukan akan membuat inovasi Dukcapil Prima Mobile memiliki kualitas yang lebih terjamin dibagian penggunaannya atau pengoperasiannya.

E. Kemudahan diamati atau *Observability*

Suatu inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain, di mana inovasi dapat diperhatikan dan dilihat cara bekerjanya inovasi tersebut hingga menghasilkan sesuatu yang lebih baik. sebuah inovasi yang mudah untuk diamati akan membuat inovasi tersebut lebih mudah untuk diterima, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat luas. Agar inovasi Dukcapil Prima Mobile mudah untuk diamati, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat, dilakukan dengan pengadaan sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan yaitu secara langsung atau pun melalui media sosial, Instagram, facebook, brosur, Youtube dan lain-lain. Ketika masyarakat paham dan kenal dengan inovasi ini tentu akan memberikan dampak yang baik bagi penerapan inovasi tersebut. Sebab, inovasi yang dapat dipahami, diterima dan dikenal oleh masyarakat tentu jumlah penggunaannya akan semakin meningkat sehingga tujuan atau cita-cita untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik dapat tercapai dan terlaksana.

Inovasi Dukcapil Prima Mobile ini merupakan inovasi yang dapat dipergunakan oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja melalui *smartphone*. Dalam penggunaan aplikasi ini dapat digunakan dengan cara masyarakat dapat mendownload aplikasi Dukcapil Prima Mobile di Google Play Store. Aplikasi Dukcapil Prima Mobile juga telah mendapat penghargaan pada tahun 2021, sebagai juara II kategori kabupaten pada penilaian Didukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se-Sumatera Barat tahun 2021.



Gambar 1. Tampilan dalam Aplikasi Dukcapil Prima Mobile

PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam penerapannya telah terlaksana sebagaimana mestinya dan sudah dipergunakan juga sebagai salah satu bentuk proses pelayanan publik di masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan penghargaan yang juga telah diraih oleh Disdukcapil melalui aplikasi Dukcapil Prima Mobile, Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat meraih juara II kategori kabupaten pada penilaian Didukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se-Sumatera Barat tahun 2021. Terdapat lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu keuntungan yang relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati secara keseluruhannya karakteristik tersebut terdapat di dalam inovasi Dukcapil Prima Mobile tersebut. Artinya inovasi pelayanan publik ini bisa dikatakan telah berhasil diterapkan dan berjalan dengan baik juga. Walaupun sebenarnya masih terdapat beberapa kendala seperti permasalahan server yang terkadang error atau pun dalam proses perbaikan sehingga masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi Dukcapil Prima Mobile menjadi sulit untuk dilakukan karena server aplikasi yang error atau sedang diperbaiki. Tetapi masyarakat tetap dapat mendapatkan pelayanan online melalui inovasi baru yang dihasilkan yaitu Pandawa yang artinya pelayanan administrasi kependudukan via whatsapp.

REFERENSI

- Alindro, N., Putera, R. E., Publik, A., Andalas, U., & Padang, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dapat direalisasikan di Indonesia , efektifitas pelayanan publik terutama kependudukan yang paling penting adalah Kartu Tanda Pendud.* 9(1), 218–227.
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- Eriza, A., Yoserizal, & PuteraRoni Ekha. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘ Paga Nagari ’ Di Polres Solok Kota. *Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 3(September), 12–22.
- 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. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Kusnadi. "Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat Raih Prestasi Pelayanan Adminduk Tahun 2021". Infopublik.id. 15 Oktober 2021. (<https://infopublik.id/kategori/nusantara/573192/disdukcapil-kabupaten-pasaman-barat-raih-prestasi-pelayanan-adminduk-tahun-2021>, diakses pada 3 April 2022).
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217–223. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.662>
- Saputra, Meddian Syamsurizaldi, S., & Aromatic, D. (2021). Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(2), 64–74. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp%0D>
- Saribulih. "Pasbar Hadirkan, Android Aplikasi Dukcapil Prima Mobile". Spiritsumbar.com. 7 Januari 2020. (<https://www.spiritsumbar.com/pasbar-hadirkan-android-aplikasi-dukcapil-prima-mobile/>, diakses pada 3 April 2022).
- 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. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 180–188. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>
- Wike Yuliana, R. E. P. dan Y. (2020). INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIC SAFETY CENTER 119 (PSC 119) SMASH CARE’S DI KOTA SOLOK. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 265–272.