

INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (PASTI OKE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT

Oleh :

Ikeu Kania¹, Tressa Agista Bella²

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, FISIP Universitas Garut

^{1,2}Jl. Cimanuk 285A, Tarogong Kidul, Garut, Indonesia

E-mail : ikeukania@fisip.uniga.ac.id

ABSTRAK

Dalam memenuhi hak atas dokumen kependudukannya, masyarakat sering kali dihadapkan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan rumit khususnya terkait dengan prosedur pembuatan administrasi kependudukan. Pemerintah perlu membuat suatu inovasi dalam penyelenggaraan dokumen administrasi publik dan menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terkait dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat suatu inovasi berupa pelayanan administrasi berbasis online yang bernama Pasti Oke (Pelayanan Administrasi Online Kependudukan). Pelaksanaan inovasi ini mulai diterapkan secara efektif pada bulan April 2020. Pelayanan ini tergolong cukup baru, mengingat sebelumnya dinas terkait hanya melakukan pelayanan secara tatap muka atau langsung. Dengan begitu, penulis mencoba untuk mengkaji penerapan inovasi pelayanan secara online pada Disdukcapil Kabupaten Garut tersebut. Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi dan wawancara. Sumber data diambil dari pihak Disdukcapil Garut dan masyarakat pengguna layanan tersebut. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa sebagai wujud inovasi pelayanan publik, Pasti Oke mampu memberikan manfaat dan kelebihan dengan menciptakan pelayanan yang cepat dan praktis. Adanya Pasti Oke memberikan kemudahan karena mereka tidak perlu lagi berbondong-bondong mendatangi kantor Disdukcapil Garut dengan antrian yang membludak. Namun, dalam pengoperasiannya website tersebut masih belum optimal, dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang kesulitan mengakses dan tidak memahami prosedur layanan online. Dengan begitu, keuntungan dari adanya pelayanan online Pasti Oke ini belum dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Garut. Melihat hal tersebut, diperlukan evaluasi untuk lebih memaksimalkan kinerja dari pihak dinas terkait sehingga masyarakat semakin nyaman dan puas dengan pelayanan ini.

Kata Kunci: *Pelayanan publik; Inovasi; Administrasi kependudukan*

A. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara, administrasi merupakan hal yang penting karena di dalamnya terdapat suatu rangkaian kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Efektifitas dan efisiensi

pengelolaan urusan negara dalam memberikan pelayanan terhadap warga negaranya merupakan fokus utama dari administrasi itu sendiri.

Maka dari itu, pengelolaan administrasi perlu suatu inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan dengan baik agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi hambatan. Hal ini perlu diperhatikan karena negara harus menjamin pemenuhan hak dan kewajiban warga negara atas data kependudukannya.

Kalimat di atas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi.

Menurut Tania Soraya (Soraya, 2019) dalam jurnal nya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati” Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha meperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan inovasi.

Reformasi birokrasi sangat diperlukan di era yang serba digital saat ini. Sering kali masyarakat memandang birokrasi berbelit-belit dan rumit khususnya terkait dengan prosedur pembuatan administrasi kependudukan, padahal masyarakat memiliki hak atas data kependudukannya.

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat suatu inovasi berupa pelayanan administrasi berbasis online yang bernama “Pasti Oke” atau Pelayanan Administrasi Online Kependudukan. Dalam inovasi ini, pendaftaran data kependudukan dibuat agar bisa diakses oleh siapapun dan dimanapun yang berada di Kabupaten Garut sehingga proses pendaftaran dokumen kependudukan menjadi lebih sederhana.

Pelaksanaan inovasi pelayanan online Pasti Oke di Disdukcapil Garut mulai diperkenalkan dan diterapkan secara efektif pada bulan April 2020 sebagai komitmen pihak instansi dalam rangka pelayanan publik yang menjadi hak setiap bangsa Indonesia.

Tentunya ada banyak kemungkinan yang terjadi dalam pelaksanaan mekanisme baru dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut ini. Di lapangan masih banyak masyarakat yang belum melek teknologi sehingga manfaat dan kelebihan dari pemanfaatan teknologi dalam inovasi ini tidak dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya, manfaat dan kelebihan dari pemanfaatan teknologi informasi tersebut tidak selalu tercapai sebagaimana mestinya. Selain itu, bagi beberapa petugas yang belum terbiasa dengan penerapan inovasi ini justru menghambat pelayanan dikarenakan belum menguasai proses pelayanan melalui online ini. Pelaksanaan inovasi ini juga mengalami beberapa masalah atau kendala seperti permasalahan server dan jaringan yang seringkali error, sehingga dalam pelaksanaannya

hingga saat ini pelayanan online ini belum bisa dikatakan optimal dan masih harus disempurnakan supaya lebih user friendly sehingga pengguna lebih mudah mengakses.

Dengan adanya pelayanan online berbasis website tersebut masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan inovasi dengan memilih jenis layanan yang dibutuhkan, namun dengan keterbatasan jangkauan dari akses informasi yang disampaikan kepada masyarakat penggunaan inovasi ini masih sangat awam di masyarakat, hal ini tidak terlepas dari tingkat pendidikan dan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat masih datang ke kantor Disdukcapil Garut untuk melakukan pelayanan administrasi seperti pencetakan KTP-EL, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, serta perekaman KTP-EL. Hal ini dimungkinkan mengingat banyak data yang diperlukan cukup mendesak atau urgent seperti halnya untuk keperluan layanan rumah sakit.

Tabel 1.
Data Pengguna Website Pasti Oke
Periode 2020-2021

	BARU	PROSES	DISETUJUI	SELESAI	TOLAK	TOTAL
APRIL	89	1	8	164	29	291
MEI	112	43	19	1256	499	1929
JUNI	168	78	9	2768	331	3354
JULI	320	98	6	6543	851	7818
AGUSTUS	298	30	45	2400	527	3300
SEPTEMBER	222	5	6	9670	1797	11700
OKTOBER	1379	64	97	19104	4121	24765
NOVEMBER	4429	1368	1068	22886	5222	34973
DESEMBER	7860	1454	1212	22616	5381	38523
JANUARI	3813	239	380	4230	1108	9770
FEBRUARI	4991	516	494	5220	1988	13209
TOTAL						149632

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Garut

Data tabel diatas menunjukkan total pengguna pelayanan online Pasti Oke, yang mana jika dibandingkan dengan pengunjung pelayanan sehari-hari yang mengunjungi ke Disdukcapil Garut langsung sebelum ada inovasi ini jauh lebih banyak persentase yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan langsung secara tatap muka, hal ini dikarenakan masyarakat lebih meyakini jika melakukan permohonan itu harus datang secara langsung.

Mengamati perkembangan penerapan inovasi tersebut tentunya hal yang cukup menarik untuk dikaji oleh penulis. Diduga belum optimalnya inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Disdukcapil Garut, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah, bagaimana inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut?

Sebagaimana yang telah disinggung pada poin pendahuluan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Dengan

begitu diharapkan fakta-fakta baru yang muncul dapat diketahui mengingat penerapan sistem online secara total ini baru diterapkan untuk pertama kalinya pada dinas tersebut.

B. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi dan wawancara. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif yaitu metode dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Selanjutnya, untuk pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara yaitu tanya jawab antara penulis dengan informan.

2. Metode Analisis Data

Setelah data-data diperoleh, dilakukan proses analisis untuk kemudian dipaparkan secara deskriptif. Untuk menganalisis hasil atau data-data dari penelitian ini, penulis memakai teori dari Rogers yang dikutip dalam (Istiqomah, 2020) tentang atribut inovasi yang ada dalam pelayanan publik yang terangkum pada aspek-aspek keuntungan, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan observasi. Dengan melalui kriteria-kriteria tersebut sehingga dapat diketahui bagaimana karakteristik dari inovasi yang ada pada layanan publik Dinas Kependudukan secara online di Kabupaten Garut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan inovasi di Disdukcapil Garut ini diterapkan secara efektif mulai awal April 2020. Inovasi ini dimulai pada saat mulai adanya pandemi Covid-19, Dirjen Dukcapil mengintruksikan untuk tetap melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan tetap menjaga protokol kesehatan. Hal ini ditindaklanjuti oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Garut dengan mengintruksikan pembangunan aplikasi atau website layanan berbasis online yang diberi nama Pasti Oke. Nama Pasti Oke itu sendiri merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Online Kependudukan. Inovasi ini tercatat sebagai fenomena baru dimana sebelumnya penerapan pelayanan administrasi umumnya dilakukan masih secara konvensional. Pelayanan administrasi biasanya perlu diurus dengan mendatangi kantor pelayanan setempat dengan cara tatap muka (offline). Terdapat 9 menu pelayanan diantaranya Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Pindah, Sinkronisasi Data, perekaman KTP, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Pengajuan KTP-EL, dan KIA (Kartu Identitas Anak).

Adapun mekanisme pelayanan online pada website tersebut dapat dilakukan dengan tata cara sebagaimana berikut:

- 1) Masuk pada laman situs web <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id>
- 2) Buat akun dengan mendaftarkan NIK dan no KK yang akan diajukan untuk pelayanan serta menyertakan e-mail yang aktif
- 3) Selanjutnya jika sudah terdaftar pilih data (menu) yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan
- 4) Ikuti langkah-langkah yang tersedia seperti melampirkan berkas yang menjadi dasar untuk pelayanan yang dibutuhkan dengan format png maksimal 400kb

- 5) Setelah itu ajukan lalu tunggu sampai status berubah menjadi selesai dan siap diambil.
- 6) Untuk pembuatan KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, data akan dikirim secara otomatis melalui e- mail
- 7) Untuk pembuatan KTP-EL bagi Kecamatan Garut Kota, Tarogong Kidul, dan Tarogong Kaler akan dikirim melalui kantor pos ke rumah pengguna. Sedangkan untuk kecamatan selain itu, bisa mengunjungi kecamatan untuk mengambil KTP-EL jika status sudah siap diambil.

Daya jangkau pelayanan berbasis online Pasti Oke ini bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Garut. Pelayanan ini dibuat agar masyarakat tidak kesulitan untuk memproses data kependudukan kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan.

Sosialisasi terkait dengan penerapan mekanisme baru ini telah dilakukan dengan menginformasikan kepada masyarakat baik secara online melalui video yang diunggah ke beberapa media sosial, maupun pemasangan baliho yang dipasang di lingkungan kantor dinas terkait. Bagi masyarakat yang terlanjur mendatangi dinas, akan diberi pengarahan terkait prosedur pelayanan secara online baik oleh security maupun bagian informasi, sehingga masyarakat dapat mengetahui terkait dengan perubahan pelayanan tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan, pencetakan KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran, dan akta kematian bisa dicetak di rumah masing-masing tanpa harus datang ke kantor dengan menggunakan kertas HVS A4 80 gram. Pencetakan bisa dilakukan setelah mendapatkan personal identification number (PIN) dari Kemendagri. PIN dikirim melalui email pemohon.

Rogers (1983) menjelaskan bahwa pandangan individu terhadap karakteristik inovasi itu dapat memprediksikan rate of adoption atau tingkat kecepatan penerimaan sebuah inovasi. Artinya rate of adaption ini adalah kecepatan relatif anggota sosial mengadopsi sebuah inovasi.

Sebagaimana yang telah disinggung pada sub sebelumnya, menurut Rogers (1983), terdapat lima karakteristik yang mana dalam proses keputusan inovasi ini berada dalam tahan persuasion stage atau tahap persuasi yang penting perannya dalam penentuan keputusan inovasi. Lima karakteristik tersebut diantaranya :

1. Relative Advantage: suatu inovasi dianggap harus lebih baik daripada ide- ide yang ada sebelumnya. Dalam hal ini berarti inovasi harus memiliki nilai kebaruan, baik dalam sistem ataupun manfaatnya. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Dalam penerapannya, layanan publik yang dilakukan secara online pada Disdukcapil Garut ini dinilai cukup baru karena apabila dilihat dari sistem sebelumnya, pelayanan masih dilakukan secara konvensional atau dengan menerapkan sistem tatap muka secara langsung. Perubahan sistem yang terjadi ini tentu akan memberikan dampak positif pun dengan dampak negatif. Keuntungan ini dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat dan bagi organisasi.

Bagi organisasi, dalam pelaksanaan pelayanan dengan adanya pelayanan online ini petugas merasa terbantu karena pelayanan menjadi lebih cepat. Namun bagi beberapa petugas yang belum terbiasa hal ini juga justru menghambat pelayanan dikarenakan belum menguasai proses pelayanan melalui online ini.

Bagi masyarakat sendiri, penilaian terhadap inovasi pada Disdukcapil Garut ini terbagi menjadi kedua kelompok. Beberapa mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan online ini sangat membantu karena aksesnya menjadi lebih cepat dan mudah, pengerjaannya pun menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, sebagian justru mengatakan bahwa pelayanan online ini cukup rumit, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih banyak yang melek teknologi. Bahkan beberapa kalangan seperti lansia, sama sekali tidak memahami model pelayanan tersebut karena tidak memahami penggunaan teknologi.

Pemohon layanan lansia memang diperkirakan sulit untuk melakukan permohonan, namun sejalan dengan itu pihak dinas pun sulit untuk mengidentifikasinya, karena biasanya yang bersangkutan dibantu oleh keluarganya. Namun disamping itu, seyogianya pelayanan ini dinilai lebih cepat karena mekanisme pelayanan yang tadinya mengharuskan masyarakat untuk berpindah-pindah layanan tidak perlu dilakukan. Melalui Pasti Oke ini, dibutuhkan waktu setidaknya 10 menit untuk mengisi dan mengupload data yang diperlukan.

Pihak dinas mengungkapkan bahwa dengan dilaksanakannya pelayanan secara online ini, pihak penyedia layanan merasa dimudahkan dalam mengerjakan pekerjaannya. Petugas tidak perlu lagi menginput data karena data diri sudah diisi oleh pemohon.

2. Compatibility: Suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya maupun nilai-nilai dan situasi yang melatarbelakanginya. Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan penerima.

Dalam kesesuaian nilai, pelaksanaan inovasi pelayanan online Pasti Oke mengacu pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah dimana setiap daerah diharapkan untuk melakukan inovasi pelayanan publik agar pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Garut pada dasarnya masih memiliki keterkaitan dengan sistem sebelumnya, yakni dalam hal pemenuhan pengurusan dan pencatatan administrasi kependudukan masyarakat Garut.

Dalam kesesuaian sistem, penerapan yang dilakukan sebenarnya tidak seluruhnya dilakukan secara online. Penerapan online ini hanya di proses oleh masyarakat untuk melampirkan berkas sebagai syarat pengajuan layanan yang dibutuhkan, dan hanya beberapa layanan yang dikirim melalui e-mail pemohon, selebihnya untuk pengambilan KTP dan KIA tetap harus mendatangi kantor Disdukcapil Garut.

Untuk merealisasikan inovasi dengan baik, tentu saja banyak pihak yang terlibat, salah satu peran pentingnya adalah operator yang bekerja langsung di lapangan

menghadapi berbagai macam permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan operator yang kompeten dan menguasai bagaimana prosedur pelayanan online Pasti Oke ini. Beberapa petugas operator masih ada yang belum terbiasa dengan penerapan layanan online ini, sehingga untuk mengatasinya Disdukcapil Garut melakukan bimtek aplikasi atau website Pasti Oke kepada operator.

Sebelum adanya pelayanan online seluruh pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara tatap muka oleh kurang lebih 100 orang yang tersebar di dinas dengan 39 kecamatan. Tetapi, setelah adanya Pasti Oke, seluruhnya beralih ke pelayanan online, walaupun untuk kasuistis untuk kedaruratan masih melaksanakan pelayanan secara langsung.

3. Complexity: Tingkatan dimana sebuah inovasi yang diterima sulit untuk dimengerti dan digunakan. Suatu inovasi umumnya memiliki kompleksitas atau tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Penerapan pelayanan online ini tentunya memiliki kompleksitas tersendiri. Diperlukan persiapan yang matang serta pemenuhan sarana dan prasarana dengan baik guna merealisasikannya. Sebagaimana yang terjadi pada Disdukcapil Garut dalam melakukan inovasi pelayanan online ini diperlukan persiapan yang tidak singkat. Setidaknya dibutuhkan waktu sekitar 3 bulan untuk melakukan persiapan tersebut.

Pelaksanaan inovasi Pasti Oke di Disdukcapil Garut mengalami beberapa masalah atau kendala seperti permasalahan server dan jaringan yang seringkali error. Selain itu inovasi Pasti Oke ini masih bergantung pada jaringan publik yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Garut. Terkait dengan server yang digunakan, Disdukcapil Garut menggunakan server yang ada di dinas sehingga fasilitas penyimpanannya dirasa kurang. Sehingga jika terjadi gangguan pada server maka pelaksanaan pelayanan Pasti Oke di Disdukcapil Garut menjadi terhambat karena sistem tidak dapat dioperasikan, sistem yang error juga menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin membuat data kependudukan melalui Pasti Oke karena tidak dapat mengakses sehingga tidak dapat melakukan permohonan.

Selanjutnya kompleksitas Pasti Oke ini terdapat pada saat pengguna diminta untuk memenuhi persyaratan berkas-berkas sebagai data pendukung layanan yang akan di proses. Seperti misalnya dalam layanan pembuatan kartu keluarga baru, salah satu persyaratannya adalah perlu dilampirkannya surat nikah. Berbeda dengan itu, untuk layanan pembuatan kartu keluarga penambahan anggota, salah satu persyaratannya adalah perlu dilampirkannya surat komsen kelahiran anak dari desa. Perbedaan persyaratan sesuai layanan yang dibutuhkan membuat pemohon ragu untuk mengupload berkas karena terdapat perbedaan-perbedaan pengumpulan berkas.

Hal ini menyebabkan output dokumen administrasi kependudukan tidak langsung benar. Masyarakat tidak bisa menyampaikan maksud permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan melalui tulisan, sehingga dampaknya operator juga kesulitan memahami maksud permohonan masyarakat.

Inovasi Pasti Oke ini memiliki kerumitan tersendiri akan tetapi dapat diminimalisir oleh Disdukcapil Garut dengan melakukan perbaikan jaringan, perbaharuan sistem, dan menyediakan server dengan kapasitas penyimpanan yang lebih besar karena data pemohon terus bertambah.

4. Triability: Tingkat di mana suatu inovasi dapat dicoba dengan skala kecil. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji coba publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Inovasi Pasti Oke di Disdukcapil Garut telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. Uji coba ini dilakukan dengan cara trial and error untuk memastikan bahwa sistem Pasti Oke bisa berjalan dengan baik, selain itu juga uji coba ini dilakukan sekaligus pelatihan dan sosialisasi dengan mengundang seluruh operator yang tersebar di dinas dan 39 kecamatan se Kabupaten Garut.

Sejak April 2020 pelayanan online Pasti Oke diterapkan secara efektif di Disdukcapil Garut, pengakses website disetiap harinya mengalami kenaikan. Terbukti dalam kurun waktu 30 hari sejak Pasti Oke diterapkan secara efektif, setidaknya terdapat sekitar lebih dari 2000 pendaftar pada web dengan rata-rata perharinya 73 pendaftar dengan berbagai macam keperluan layanan. Pelayanan yang banyak terdapat pemohon adalah pelayanan yang berkaitan dengan Sinkronisasi Data, umumnya terkait dengan data yang tidak online di instansi pengguna, seperti misalnya untuk keperluan bantuan sosial.

Dalam proses sosialisasi kepada masyarakat, Disdukcapil Garut tidak memberikan sosialisasi secara langsung, namun untuk memperkenalkan inovasi ini dilakukan melalui media massa seperti Radio, Whatsapp Group, Whatsapp Status, spanduk, dan baliho.

5. Observability: Sebuah inovasi harus dapat diamati, diobservasi, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, baik dalam sistem maupun mekanisme yang dipakainya.

Prosedur layanan online Pasti Oke Disdukcapil Garut dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Masuk pada laman situs web <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id>
- 2) Buat akun dengan mendaftarkan NIK dan no KK yang akan diajukan untuk pelayanan serta menyertakan e-mail yang aktif.
- 3) Selanjutnya jika sudah terdaftar pilih data (menu) yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan
- 4) Ikuti langkah-langkah yang tersedia seperti melampirkan berkas yang menjadi dasar untuk pelayanan yang dibutuhkan dengan format png maksimal 400kb
- 5) Setelah itu ajukan lalu tunggu sampai status berubah menjadi selesai dan siap diambil
- 6) Untuk pembuatan KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, data akan dikirim secara otomatis melalui e-mail
- 7) Untuk pembuatan KTP-EL bagi Kecamatan Garut Kota, Tarogong Kidul, dan Tarogong Kaler akan dikirim melalui kantor pos ke rumah pengguna.

Sedangkan untuk kecamatan selain itu, bisa mengunjungi kecamatan untuk mengambil KTP-EL jika status sudah siap diambil.

Prosedur pembuatan dokumen melalui pelayanan online Pasti Oke mudah dipahami oleh masyarakat dan memberikan kemudahan dalam pengurusan pembuatan dokumen, namun hal ini belum memberikan pengaruh yang sangat besar pada peningkatan jumlah penerbitan dokumen kependudukan karena masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan inovasi Pasti Oke dalam pengurusan dokumen

Sejauh pengamatan penulis, sejak layanan online ini diterapkan, pendaftar dan pengakses pada pelayanan online Disdukcapil Garut ini sudah cukup banyak. Bukan hanya itu, jika kita lihat dari berbagai review media sosial, banyak sekali warga yang merasa terbantu dengan adanya pelayanan ini. Sehingga penerapan inovasi ini dapat pula diterapkan pada dinas-dinas yang lain di berbagai daerah demi kemajuan pelayanan publik.

Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan melaksanakan evaluasi, namun pelaksanaan waktunya tidak periodik, evaluasi dilakukan apabila ditemukan kondisi permasalahan/keluhan warga.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Pasti Oke) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, maka dapat penulis sampaikan bahwa inovasi pelayanan online ini dapat diakses oleh seluruh warga Kabupaten Garut dalam memenuhi kebutuhan akan data kependudukannya, namun manfaatnya belum dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat dikarenakan beberapa masyarakat yang masih belum melek teknologi. Pelayanan Pasti Oke ini dapat dimanfaatkan dalam sembilan kepengurusan administrasi kependudukan seperti KTP-EL, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KIA, Surat Pindah, Sinkronisasi Data, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Perekaman KTP-EL.

Sebagai wujud inovasi pelayanan publik, Pasti Oke mampu memberikan manfaat dan kelebihan dengan menciptakan pelayanan yang cepat dan praktis. Adanya Pasti Oke memberikan kemudahan karena mereka tidak perlu lagi berbondong-bondong mendatangi kantor Disdukcapil Garut dengan antrian yang membludak.

Namun, dalam pengoperasiannya website tersebut masih belum optimal, dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang kesulitan mengakses dan tidak memahami prosedur layanan online. Dengan begitu, keuntungan dari adanya pelayanan online Pasti Oke ini belum dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Garut. Sama halnya bagi organisasi itu sendiri, keuntungan ini belum dirasakan oleh semua pegawai karena petugas masih belum terbiasa dengan penerapan pelayanan dengan sistem baru melalui online. Selain itu juga, jaringan yang tidak stabil sehingga website seringkali mengalami maintenance serta kualitas SDM yang dinilai belum sepenuhnya memahami tentang pelayanan online Pasti Oke ini.

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan pelayanan online yang ada di Disdukcapil Garut ini, diantaranya yaitu:

1. Perlu adanya penambahan kapasitas server dan internet sehingga koneksi ke server bagus dan lancar. Ini terkait dengan jaringan yang seringkali tidak stabil

sehingga pemeliharaan jaringan perlu sering dilakukan agar tidak menghambat proses layanan secara online

2. Sebagai instansi publik yang bertugas melayani administrasi kependudukan, kualitas SDM perlu ditingkat demi tercapainya pelayanan prima. SDM yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Dengan begitu, untuk meningkatkan kualitas SDM bisa dengan mengadakan pembinaan optimalisasi peningkatan sumber daya manusia
3. Melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan media massa untuk menyebarkan informasi terkait dengan penggunaan website Pasti Oke dan prosedur pelayanan online ke seluruh desa dan kecamatan sehingga seluruh masyarakat mengetahui dan memahami pelayanan online yang ada di Disdukcapil Garut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. S., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(1), 1689–1699. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i1.18597>
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Aulia, N., Pratama, N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). PENCATATAN SIPIL KOTA BATU (Studi Inovasi Mobil Senyum , PKK Penak , dan 3 In 1) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Pendahuluan. 14(4), 59–69.
- Diskominfo Garut & Disdukcapil Garut. 2021. Pasti Oke. <https://pastioke.garutkab.go.id/login>
- DUARMAS, D., RUMAPEA, P., & ROMPAS, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Eril. 2020. Pengertian E-Government, Model Serta Kelebihan & Kekurangan. <https://qwords.com/blog/pengertian-e-government/>
- Hasbi. 2020. Ngurus KTP, KK hingga Akta di Garut Bisa Online, Tak Perlu ke Kantor Disdukcapil. Ngurus KTP, KK hingga Akta di Garut Bisa Online, Tak Perlu ke Kantor Disdukcapil - Literasi News (pikiran-rakyat.com)
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota ,. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127–135.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 51(1), 8–16.

- Holidin, Defny. Hariyanti, Desy. Sunarti, Eka Sri. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Transisi. Prenada Media
- Istiqomah, S. (2020). Inovasi Penerapan Layanan Publik secara Online sebagai Respon Kebijakan Social Distancing pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut Inovasi Penerapan Layanan Publik secara Online sebagai Respon Kebijakan Social Distancin.
- Kominfo. 2019. Terapkan E-Government Untuk Tingkatkan Layanan Publik. https://www.kominfo.go.id/content/detail/19786/terapkan-e-government-untuk-tingkatkan-layanan-publik/0/berita_satker
- Lestari, Lengkong, F. D. J., & Tampi, G. B. (1967). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mulyadi, Deddy. Gedeona, Hendrikus T. Afandi, Muhammad Nur. (2006). Resensi Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung. ALFABETA
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Ramdhani A, R. M. (2016). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 2016; 11(1): 1–12. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Santoso, P. (2004). Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Saputra, Trio. Astuti, Widia. 2018. “Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik”. Surabaya: Jakad. Hal. 15
- Satibi, I., & Ediyanto, E. (2020). Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good Governance. *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 234–250. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i2.173>
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Astuti, Puji, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpags/article/viewFile/25018/22273>
- Zulfa Fa'izah, Addina. 2021. Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri Ciri Beserta Manfaatnya. <https://www.merdeka.com/trending/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli-ketahui-ciri-ciri-beserta-manfaatnya-kl.html?page=2>
- Undang-Undang
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik