



Korespondensi

Email : rglfitri@gmail.com



Inovbook Publications

Wisma Monex 9th Floor

Jl. Asia Afrika No 133-137 Bandung,
40112



Karya ini dilisensikan di bawah
Lisensi Internasional Creative
Commons Atribusi Nonkomersial
sharelike 4.0.

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA

Ragil Fitri Rahayu^{1*}, Ibrahim^{2*}

^{1,2} Universitas Bangka Belitung | Gang IV No. 1, Balunijuk, Merawang, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung 33172

Disetujui: 25 Januari 2023

Abstract

This study attempts to analyze the implementation of public services innovation in Population and Civil Registry Office in Bangka District. Regarding to Executive Order Number 3 of 2003 on National Development Strategy of E-Government in Bangka District manage to improve the public services. However, there are complex problem of the implementation especially in population proposition. In the case moreover, citizen and civil service staff demand to be adapted. The occurring problem usually appeared is the unclear document of citizen. This study use theory of Innovation devotion by Everett M. Rogers, and use qualitative descriptive method. In the other hand, research data collecting use interview, observation, and documentation. The result of this study is to prove E-Government policy not completely gave the convenience to citizen, and also Population and Civil Registry Office in Bangka District is not ready to apply it. There are three digital innovations utilize by Population and Civil Registry Office in Bangka District, BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta), Gerbang Terindak and Matras Bangka. The implementation of E-Government public services innovation in Population and Civil Registry Office in Bangka District is not optimal. In fact, there are some points which influence the implementation of E-Government in Population and Civil Registry Office in Bangka District, regardless to the advantage or disadvantage, which are: first, creating the good government, second, reduce the corruption problem, third, the efficiency of time and space, fourth, there are numbers of citizen lack of technology and information, fifth, citizen ignorance, sixth, people culture, and seventh, internet problem.

Keywords: E-Government, Implementation, Innovation, Public Policy, Public Service

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai implementasi dari inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka. Merespon INPRES NO. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Kabupaten Bangka terus meningkatkan inovasi pelayanan. Namun dalam implementasinya terdapat masalah yang cukup kompleks terkait masalah kependudukan. Dalam hal ini baik masyarakat maupun aparatur pegawai dituntut agar mampu beradaptasi dengan situasi seperti sekarang ini, adapun permasalahan yang kerap terjadi ialah banyaknya dokumen yang dilampirkan oleh masyarakat tidak jelas sehingga hal ini menjadi persoalan. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori Divisi Inovasi Everett M. Rogers, menggunakan metode penelitian

deskriptif kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data dalam penelitian ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu *E-Government* dimaknai memberi kemudahan belum terbukti, Dukcapil Kabupaten Bangka belum siap sehingga *E-Government* tidak terkelola dengan baik. Terdapat tiga inovasi berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yakni, BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta), Gerbang Terindak dan Matras Bangka. Implementasi daripada inovasi pelayanan berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka masih belum optimal. Terdapat beberapa point yang mempengaruhi implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka, baik secara kekurangan maupun kelebihan, diantaranya ialah: (1) terciptanya pemerintahan yang baik (2) Praktik korupsi berkurang, (3) Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu. (4) Masih ada masyarakat yang belum memiliki perangkat teknologi dan informasi, (5) Ketidaktahuan masyarakat, (6) people culture dan (7) jaringannya internet.

Kata Kunci: *E-Government*, Implementasi, Inovasi, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah kehidupan sosial masyarakat sangat diperlukan sebuah inovasi baru tepatnya inovasi pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena semakin kompleksnya perkembangan sosial politik bahkan ekonomi masyarakat. Pelayanan publik mengalami beberapa perkembangan seiring berjalannya waktu yang dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan masyarakat. Perkembangan tersebut bertujuan agar terciptanya suatu pengaplikasian pelayanan publik yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat tidak terkecuali menjadikan pelayanan publik lebih baik, responsif, efisien segala bentuk administrasi, bahkan meminimalisir praktik negatif atau penyimpangan pemerintah terkait dalam hal pelayanan public.

Inovasi berbasis pelayanan publik ini sejalan dengan adanya kebijakan pemerintah Republik Indonesia yang tertuang dalam Inpres (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003

Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi tentang pengembangan *E-Government* yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Oleh karenanya pelayanan publik ini memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Dalam rangka merespon atau meneruskan kebijakan diatas pemerintah daerah Kabupaten Bangka dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bangka menciptakan sebuah inovasi baru dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut juga yang ada di Dukcapil Kabupaten Bangka bertujuan untuk merespon adanya pandemi Covid-19 yang telah merubah segala aktivitas sosial masyarakat sehingga diperlukan inovasi yang mampu menutupi pandemi tersebut agar kebutuhan masyarakat akan kependudukan tetap berjalan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian (Rianandita dkk, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka yang menjadi lokus penelitian ini, inovasi terhadap pelayanan publik sudah ada dan cukup bagus dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital, dimana pada tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka membuat inovasi pelayanan dengan nama "BANG MUDA (Bangka mudah dapat akta)" yang merupakan inovasi pertama yang dilakukan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Inovasi "BANG MUDA" ini merupakan sebuah pelayanan akta kelahiran bagi bayi yang baru dilahirkan di puskesmas dan rumah sakit, pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2019). Kemudian, dilansir dari laman website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka, bahwa Dukcapil Kabupaten Bangka terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat salah

satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital melalui pelayanan online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka juga melaunching inovasi 'Gerbang Terindak' (Gerakan Bangka Tertib Administrasi kependudukan) di Hotel Akses Natural Resort, Rabu 29 September 2021 lalu. Kepala Disdukcapil Bangka, Muhtar, menyampaikan bahwa inovasi Gerbang Terindak pada dasarnya merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital berbasis website melalui pesonadukcapil.bangka.go.id. Kemudian pada kesempatan yang sama, Bupati Bangka berharap inovasi Gerbang Terindak nantinya akan meningkatkan kinerja layanan administrasi kependudukan di daerahnya (Nita, 2021). Dengan adanya website pesona dukcapil ini pemerintah berharap agar segala proses pendaftaran kependudukan (kartu keluarga hingga surat kematian) menjadi lebih mudah.

Terdapat 12 pelayanan yang bisa diakses di antaranya adalah layanan pencetakan KTP EL, layanan sinkronisasi data (BPJS/Bank/Data Online), pelaporan perceraian dari pengadilan agama bangka (hanya untuk petugas pengadilan agama), pelayanan penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), pelayanan pengajuan akta kelahiran, pelayanan pengajuan akta kematian, pelayanan pengajuankartu keluarga (kartu keluarga baru/rumah tangga baru), pengajuan akta cerai, pengajuan akta kawin, pengajuan kartu keluarga (perubahan data dan kehilangan KK), pengajuan KK (peristiwa datang dari luar Kabupaten Bangka dan pengajuan surat pindah jiwa (SKPWN) (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2021).

Oleh karena adanya berbagai inovasi yang ada, maka hal ini seyogyanya semakin lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan terselenggaranya *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka di era seperti sekarang ini. Namun, dibalik hal tersebut justru pengembangan *E-Government* saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja walaupun pembahasan terkait Master plan Implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka sudah di bahas sejak 25 oktober 2015 melalui Forum Grup

Diskusi (FGD) serta dalam implementasinya terdapat masalah yang cukup kompleks terkait masalah kependudukan. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *E-Government*. Padahal konsep *E-Government* tidak hanya menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi (Anggraini dkk, 2020).

Berdasarkan survei terakhir yang diperoleh, indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik di Kabupaten Bangka hingga tahun 2020 diperoleh hasil skor IKM 86,05. yang artinya kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka pada tahun 2020 berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori 'Sangat Baik' (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2021). Berbeda saat sudah terjadi maraknya kasus pandemi covid-19 di Kabupaten Bangka, terdapat perubahan yang cukup signifikan mulai dari penyelenggaraan pelayanan publik di dukcapil Kabupaten Bangka yang sempat tutup layanan hal ini karena terdapat pegawai yang terpapar covid-19 (Putra, 2021).

Selain itu dalam berlangsungnya layanan secara daring pada pemanfaatan website permasalahan sering terjadi pada saat melakukan approve data kependudukan yakni saat dokumen yang dilampirkan oleh penduduk tidak jelas (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2021).

Oleh karena pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan good governance, seyogyanya penerapan aplikasi *E-Government* ini memenuhi kriteria yang baik, akuntabel, transparansi, efisiensi, profesionalisme, efektivitas, responsiveness (daya tanggap) serta penegakan hukum sesuai dengan aspek penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintah yang baik dan motto penerapan *E-Government* ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) kabupaten Bangka.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berfokus pada bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yang ada tersebut.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksud dalam penelitian ini yakni suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif, maksudnya diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa yang terjadi dalam penelitian yang akan peneliti lakukan.

Penelitian ini dianalisis menggunakan teori difusi inovasi yang dipopulerkan pada tahun 1964 oleh Everett M. Rogers. Dalam bukunya yang berjudul "Diffusion of Innovations" dia menjelaskan bahwa difusi merupakan proses ketika sebuah inovasi dikomunikasikan melalui beberapa saluran dengan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial (Everett M. Rogers, 2003).

Dalam teori tersebut terdapat lima tahapan pengambilan keputusan dalam sebuah inovasi yaitu : (1) *knowledge* (pengetahuan), yang berkaitan dengan kesadaran bahwa inovasi tersebut ada, pengetahuan akan penggunaan inovasi tersebut, dan pengetahuan yang mendasari bagaimana fungsi inovasi tersebut. (2) *persuasion* (kepercayaan), yakni keuntungan dan kerugian menggunakan informasi tersebut, termasuk sikap yang ditunjukkan individu dapat berupa sikap baik maupun buruk. (3) *decision* (keputusan), mengenai keputusan seseorang terhadap inovasi yang dipengaruhi oleh faktor perasaan atau kebutuhan, keinovatifan, atau norma dalam sistem sosial. (4) *implementation* (implementasi), dimana seorang individu akan lebih ke arah perubahan tingkah laku. (5) *confirmation* (konfirmasi). Pada tahap ini individu akan mengevaluasi dan memutuskan apakah akan terus menggunakan inovasi tersebut atau akan mengakhirinya serta akan mencari berbagai penguatan atas keputusan yang telah ia ambil sebelumnya.

Selanjutnya Rogers (2003) menyebutkan terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi, lima atribut tersebut diantaranya :

keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba (uji coba) dan kemudahan diamati. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diuji coba dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Sementara metode atau teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini yaitu model Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berinisiatif dengan membuat berbagai inovasi dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat dengan memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk membangun *E-Government* di antaranya ialah : BANG MUDA (Bangka mudah dapat akta), Gerbang Terindak (Gerakan Bangka Tertib Administrasi Kependudukan) dan Matras Bangka (Pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas). Hal ini dengan tujuan agar infrastruktur TIK dapat di manfaatkan bersama serta memberi kemudahan bagi masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam bentuk Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dan Keputusan menteri Komunikasi dan Informasi tentang Pengembangan *E-Government* yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Oleh karenanya, pelayanan publik ini memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan.

Berikut rangkaian temuan di lapangan yang dianalisis berdasarkan teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers berkaitan dengan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangka:

A. Pengambilan Keputusan Pemerintah Kabupaten Bangka

Fase perumusan masalah menjadi fundamen dasar dan langkah awal dalam membuat kebijakan karena akan menentukan cara kebijakan tersebut akan disusun. Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk

pelaksanaan dan teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Terpenting harus mempertimbangkan sisi masyarakat yakni adanya suatu standar pelayanan publik yang menjabarkan kepada masyarakat tentang pelayanan yang menjadi haknya, cara mendapatkannya, persyaratannya, dan bentuk layanan itu. Berikut lima tahapan pengambilan keputusan berdasarkan teori difusi inovasi dalam sebuah inovasi pelayanan publik diantaranya:

1. Knowledge (pengetahuan)

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka tersebut berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan atau berbagai informasi yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja sebagai ide baru inovasi, dengan kata lain adanya bentuk inovasi pelayanan melalui media oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka kepada masyarakat. Hal ini juga bertujuan agar mampu mengangkat dan meningkatkan potensi lokal masyarakat Kabupaten Bangka dengan cara memperkenalkan dan mempromosikan produk lokal melalui internet juga melalui proses kerja sama dengan berbagai pihak.

Adapun cara dan saluran komunikasi yang dipergunakan dalam proses penyebaran pengetahuan atau informasi tersebut diantaranya melalui : (1) saluran massa (media massa), berupa media website dengan alamat sebagai berikut <https://pesonadukcapil.bangka.go.id> dan juga Instagram @dukcapil.bangka serta facebook @disdukcapilbangka. Dengan ketiga media tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka memperkenalkan berbagai macam informasi termasuk pengembangan inovasi pelayanan mulai dari BANG MUDA (Bangka mudah dapat akta), Gerbang Terindak (Gerakan Bangka Tertib Administrasi Kependudukan) dan Matras Bangka (Pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas).

(2) Saluran antar pribadi, dilakukan melalui kegiatan pertemuan-pertemuan keliling desa, pelayanan keliling dan mensosialisasikan kepada desa terkait inovasi pelayanan tersebut. Pada proses penyebaran informasi di Kabupaten Bangka adanya sasaran atau target penyebaran

informasi yaitu semua elemen struktur sosial yakni pemerintah desa di Kabupaten Bangka dan seluruh anggota lapisan masyarakat yang saling mempengaruhi dalam kaitannya dengan proses penyebaran informasi berkaitan dengan sistem pelayanan yang berkembang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka.

2. Persuasion (kepercayaan)

Seperti yang disampaikan oleh Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka bahwa hal ini dilakukan dengan mencoba menciptakan inovasi berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dengan cara memperkenalkan apa saja yang menjadi kerugian dan keuntungan dari inovasi yang ada serta bagaimana mengidentifikasi penerima inovasi yang potensial dan lalu bagaimana merancang dan mengembangkan pengguna produk yang ramah. Namun, hasil di lapangan menunjukkan bahwa, masih banyak juga pihak-pihak terutama masyarakat yang belum akrab dengan teknologi instruksional tersebut.

3. Decision (keputusan)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka mencoba merumuskan sebuah inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, kemudian menciptakan berbagai inovasi yang di pandang sangat inovatif dalam merancang inovasi pelayanan berbasis *E-Government* tersebut. Salah satu cara menilai inovasi tersebut adalah dengan melihat orang lain yang telah menggunakan layanan, mengetahui manfaat dari layanan yang ada, kemudian adopter dapat menilai apakah inovasi ini baik atau tidak untuknya. Kemudian setelah melalui berbagai pertimbangan, adopter akan mulai mengakses layanan yang ada.

4. Implementation (implementasi)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka berupaya memberikan standar bahwa inovasi yang di bentuk semakin memberi kemudahan, semakin efektif dan hemat biaya serta adanya transparansi. Adopter melalui semua tahapan tersebut sampai akhirnya menerima dan mantap untuk

mengadopsi inovasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka. Proses pengadopsian suatu inovasi memerlukan jangka waktu dalam semua proses tahapan, dimana terdapat Konsekuensi yang merupakan perubahan yang terjadi pada individu atau sistem sosial sebagai akibat dari mengadopsi atau menolak suatu inovasi.

5. **Confirmation (konfirmasi).**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka melakukan cara dengan tetap menjalankan inovasi yang telah di rumuskan. Setiap adopter memiliki pertimbangan sebelum memutuskan untuk mengadopsi ataupun tidak yang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Calon adopter akan lebih cepat mengadopsi inovasi karena melihat adanya manfaat yang diperoleh dan menjadi agen pembaharu menjadi faktor pendukung. Sementara faktor penghambatnya ialah sikap masyarakat yang kurang percaya pada kredibilitas inovasi yang ada serta pengetahuan masyarakat yang minim tentang teknologi informasi, bahkan pengoperasian website menjadi lebih lama.

B. **Melacak Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka**

Dalam teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers, terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat keberhasilan inovasi pada sebuah instansi yaitu :

1. **Relative advantage (keuntungan relatif)**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka, paradigma pelayanan publik saat ini sudah bergeser dari manual atau konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi informasi (digital) dan saat ini sudah menyentuh berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan kepada masyarakat.

Secara faktual pelaksanaan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka dinilai sebagai proyek “gagah-gagahan” artinya dari para penyelenggara *E-*

Government masih merasa “aman” dan “nyaman” dengan kepemilikan website tanpa peduli lagi pada optimalisasi pemanfaatan *E-Government*. Dalam hal ini *E-Government* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat.

E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka masih memerlukan banyak pendekatan keilmuan yang bisa dilakukan apakah melalui pendekatan teknologi komunikasi dan informasi, manajemen, politik dan pemerintahan ataukah sosial. Namun yang paling banyak mewacanakan adalah dari pihak kaca mata teknologi dan manajemen pemerintahan. Aspek yang lain masih kurang terlihat dan sedikit sekali terlibat dalam isu *E-Government*. Padahal, *E-Government* merupakan suatu penerapan konsep dan teknologi yang membutuhkan banyak pendekatan keilmuan sehingga aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara (pemerintah) dapat terwujud secara ideal dan komprehensif. Oleh karena itu, bisa dikatakan inovasi *E-Government* di Dukcapil Kabupaten Bangka masih sangat dangkal sehingga implementasinya-pun masih kurang optimal. Masih menjadi tantangan bagi pemerintah agar mampu memberi pemahaman yang bersifat berkelanjutan bagi masyarakat agar mau dan mampu menggunakan inovasi pelayanan secara digital yang ada yang seharusnya mampu membuat urusan semakin cepat dan efisien mengingat masih banyaknya masyarakat yang lebih menikmati cara tradisional yakni pelayanan secara langsung.

Namun, disini memberikan keuntungan atas berlakunya *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka selain untuk memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan yakni segala bentuk kegiatan menyimpang seperti pemungutan liar yang terindikasi pada tindakan korupsi akan berkurang bahkan tidak terjadi lagi dikarenakan sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya. Selain itu, dapat membuat proses birokrasi berjalan secara transparan, mendorong adanya pengurangan biaya tersembunyi,

peningkatan efisiensi pemerintahan, tercipta efisiensi skala ruang dan waktu baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

2. **Compatibility (kesesuaian)**

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bangka, kegagalan masyarakat dalam menerima inovasi baru menjadi faktor penghambat dalam terselenggaranya pelayanan publik berbasis *E-Government*. Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka memenuhi nilai pertimbangan yakni jenis pelayanan yang 'memudahkan masyarakat'. Akan tetapi, dalam merumuskan inovasi pelayanan yang di lakukan secara online, adaptasi dan proses pembelajaran terkait inovasi pelayanan berbasis online hanya dirasakan oleh pihak pemberi layanan, hal ini sejalan dengan struktur masyarakat yang tidak semuanya memahami akan penggunaan teknologi yang ada dalam artian masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

Masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor, pada saat mengakses sistem informasi, pelayanan publik juga masih sering terjadi masalah teknis yang di alami masyarakat seperti *human error* dan jaringan internet masih menjadi kendala yang sering terjadi pada saat menginput data kependudukan sehingga kadang data salah dan tidak berjalan dengan baik. Kemudian, tidak ada sharing atau sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait penerapan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) serta sifat buruk (malas) masyarakat sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui. Oleh sebab itu, aspek *compatibility* (kesesuaian) atas penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka masih relatif kurang atau belum sesuai.

3. **Complexity (kerumitan)**

Inovasi berupa BANG MUDA (Bangka mudah dapat akta), Gerbang Terindak (Gerakan Bangka Tertib Administrasi Kependudukan) dan Matras Bangka (Pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas) mempunyai tingkat kerumitan

yang lebih tinggi dibandingkan inovasi yang sebelumnya yakni tatap muka dikarenakan sifatnya yang baru. Terkait dengan *complexity* atau kerumitan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka bukanlah hal yang rumit karena berjalan sesuai prosedurnya yakni melakukan kerja sama dengan berbagai instansi lain.

4. **Triability (kemungkinan dicoba)**

Berdasarkan penelitian di lapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka bahwa inovasi layanan belum menyentuh nilai uji publik. Hal disebabkan inovasi tersebut belum teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan pelayanan sebelumnya yakni pelayanan secara konvensional. Hal tersebut sejalan dengan teori Rogers pada indikator *triability* (kemungkinan dicoba) yang mengatakan bahwa sebuah inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Setelah melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi berbasis *E-Government* tersebut.

5. **Observability (kemudahan diamati)**

Berbagai inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka ini dengan mudah dapat diamati implementasinya dengan adanya sistem sosialisasi yang dijalankan oleh pemerintah. Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja yang dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, lembaga-lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi-organisasi yang aktif.

Pelaksanaan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka bukan hanya dipantau ataupun diamati, melainkan pihak-pihak yang berkaitan tersebut dapat memberi masukan, kritikan, bahkan kontribusi yang membangun dan mensukseskan program inovasi yang ada. Berdasarkan pengamatan beberapa pihak salah satunya Asisten Pratama Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, ditemukan beberapa fenomena dalam proses pelayanan

publik berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka, diantaranya adalah belum menunjukkan adanya pelayanan secara optimal, penerapan layanan secara online masih sangat minim penggunaannya.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa *E-Government* yang dimaknai untuk memberi kemudahan belum mampu terbukti. Hal ini disebabkan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka belum siap sehingga yang terjadi dalam pemaknaan implementasi pelayanan publik berbasis *E-Government* ini hanyalah sebagai tuntutan namun dalam pelaksanaannya *E-Government* itu sendiri tidak terkelola dengan baik. Hal ini dapat dilihat mulai dari tahapan pengambilan keputusan oleh pemerintah Kabupaten Bangka itu sendiri yang merancang dan melaksanakan berbagai keinovatifan pelayanan akan tetapi dalam proses difusi inovasi kadangkala membawa keberhasilan yang gemilang karena inovasi diterima dengan baik oleh masyarakat dan kadangkala mengalami kendala sehingga menghambat keberhasilan dan bahkan kegagalan karena ditolak oleh masyarakat. Dengan demikian, proses difusi inovasi mendatangkan konsekuensi-konsekuensi tertentu.

Dalam hal ini, penyebaran informasi yang terjadi belum menyentuh seluruh elemen masyarakat sehingga ketidaktahuan masyarakat menjadi faktor penghambat terlaksananya inovasi pelayanan yang ada. Kemudian, kepercayaan masyarakat akan inovasi pelayanan yang ada masih belum mendapat apresiasi penuh, hal ini dikarenakan kurangnya keakraban masyarakat akan inovasi yang ada. Sehingga ketidakakraban pada satu sisi menjadi akibat difusi teknologi yang tidak merata.

IV. KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai "Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka", peneliti menarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bangka sudah bagus dalam pengembangannya. Namun, beberapa hasil temuan peneliti di lokasi penelitian bahwa implementasi dari inovasi pelayanan yang ada belum terimplementasi dengan optimal. Inovasi pelayanannya sudah ada namun sekedar berinovasi. Masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang inovasi pelayanan yang ada.

Terdapat beberapa point yang mempengaruhi terselenggaranya *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka baik dampak baik maupun yang buruk diantaranya: (1) Terciptanya pemerintahan yang baik, implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mempengaruhi proses layanan menjadi lebih baik, transparan, mudah dikontrol dan diawasi setiap waktu. (2) Kemudian Praktik korupsi berkurang, penerapan *E-Government* pada proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berdampak pada berkurangnya praktik-praktik korupsi. (3) Tercipta efisiensi skala ruang dan waktu, penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berdampak pada tercipta efisiensi skala ruang dan waktu dikarenakan proses pelayanan lebih cepat serta mudah diakses dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor layanan. (4) Masih ada masyarakat yang belum memiliki perangkat teknologi dan informasi, (5) Ketidaktahuan masyarakat, (6) kebiasaan masyarakat (*people culture*) dan (7) jaringan internet.

B. Saran

Beberapa saran yang peneliti sampaikan baik yang ditujukan bagi pemerintah maupun peneliti selanjutnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas jaringan server yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bangka agar pelayanan menjadi lebih tepat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal, mengetahui, dan memanfaatkan inovasi pelayanan publik yang ada.

3. Pemerintah perlu menyusun strategi baru untuk mendorong masyarakat beradaptasi dari cara lama ke cara yang baru.
4. Bagi peneliti selanjutnya perlu membahas lebih dalam terkait peran pemerintah itu sendiri akan merespon kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan publik serta berbagai rekomendasi rumusan kebijakan bagi pelayanan publik kedepannya agar lebih merespon kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh pihak yang telah turut andil membantu dalam proses penelitian, pembuatan, dan memberikan masukan dan dukungan saat penyusunan tulisan ini. Terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa. Atas izin, rahmat, dan anugerah-Nya
2. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai
3. Kepada teman seperjuangan perkuliahan terkasih
4. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bangka Belitung telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan penulis dalam menyelesaikan tulisan ini
5. Para informan di lapangan atau lokasi penelitian termasuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan dukungan tak hingga sepanjang proses penulisan tulisan ini hingga terselesaikan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Andreany, selfy. 2022. Inovasi Digital LIBERTI (Literasi Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Sarana Pembelajaran Sekolah di SMP Negeri 2 Cisauk Kabupaten Tangerang. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*.
- Apriliani, Deby. 2021. Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka). *Skripsi*.
- Asrori. 2022. Inovasi Layanan Gerai Investasi Pangkalan Cari Izin bagi Nelayan Sebagai Langkah Percepatan/Akselerasi Terhadap Kegiatan yang Bersifat Normatif pada Kota Tegal. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*.
- Atthahara, Haura. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Politikom Indonesiana*. Vol 3, No 1, 70-76.
- Bendini. 2021. Elemen Sukses Penerapan Elektronik Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 Di Kota Makassar. *Skripsi*.
- Cahyadi, Adi. 2003. *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. Jurnal The Winners*. Vol 4, No 1, 1-12.
- Cahyaningrum, Anisa dan Rino Ardhian Nugroho. 2019. Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 106-110.
- Dahlia. 2020. Inovasi Dukcapil Digital Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *Journal of Education on Social Science*, 247-251.
- Daryanti, Utami Chika. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-Gov) Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Skripsi*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. 2018. Disdukpencapil Kab. Bangka. Diakses pada: <http://dukcapil.bangka.go.id/halaman/detail/selayang-pandang>
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2021. *Lanching Inovasi 'Gerbang Terindak', Disdukcapil Bangka Diapresiasi Kemendagri*. Diakses pada: <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/866/lanchinginovasi-gerbang-terindak-disdukcapil-bangka-diapresiasikemendagri>
- Firdaus, Imansyah Abinda, dkk. 2022. Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*.
- Gamatechno. 2015. *Master Plan E-Gov Untuk Kab. Bangka*. Diakses pada <https://www.gamatechno.com/news/master-plan-e-gov-untuk-kabangka/>
- Handayani, Sri. 2020. Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan

- E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Skripsi*.
 Indrajit, Richardus Eko. 2006. *E-Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Khoirunisa, Siti. 2021. Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Skripsi*.
- Latul, Lily. (2021). Inovasi Pembinaan dan Pengawasan dalam Pencapaian Urusan Wajib Dasar. *Jurnal Studi Inovasi*. Vol 1 (3) : 9-22.
- Mubarq, Husni, dkk. 2022. Optimalisasi Good Governance dengan Program “Si Jinggo” dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Kota Probolinggo. *Jurnal Studi Inovasi*. Vol 2 (1) : 33-39.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: alfabeta cv.
- Nuraini, Anggi. 2021. Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*. Vol 9, No 2, 111-115.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prakoso, Cathas Teguh. 2020. Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*. Vol 9, No 2, 135-142.
- Rianandita, dkk. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*. Vol 5, No 1, 70-74.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion Of Innovations*. New York: Free Press.
- Yuliana, Wiwin. 2018. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Quanta*. Vol 2, No 2, 83-88. 102.
- Yusuf, Siti Yulianah M. 2019. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Jurnal Media Bina Ilmiah* 1433. Vol 13, No 8, 1-10.