



Inovasi Publik Servis Menggunakan *E-Government* di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara

Era Tisna Regiana^{1*}, Slamet Rosyadi², Prasetyarti Utami³

^{1,2}Jurusan Magister Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman, Jl. HR. Bunyamini 708, Gredeng Purwokerto, Jawa Tengah 53122

³Jurusan Sains dan Teknologi, Universitas Terbuka, Jl. Cabe Raya Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan 15418

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23/07/2024

Revised 20/11/2024

Accepted 26/11/2024

Abstract

The purpose of this study is to determine online innovation in Dindukcapil Banjarnegara, the successful elements of online innovation, government, private sector, sustainability community and local wisdom value. It is for the purpose. Revision of writing qualitative methods, data collection, interviews, and documentation. The information providers are the villages, youth, Dindukcapil and the ADMINISTEK services in the private sector, the village employees, the deputy statement area and the Dandukcapil operator, Dindukcapil's manager. The results of this study indicate that the introduction of innovation is progressing steadily. There is a support for support and local autonomy for potential elements, but it is not perfect yet, but the private sector and the potential and values communities are not yet perfect. There are still private parts that do not want to cooperate, but the local value of wisdom is used as the basis of innovation stability.

Keywords: Innovation, E-Government, Success Elements, Sustainability, Local Wisdom

Abstrak

Penelitian bertujuan mengetahui pelaksanaan inovasi *e-government* pada Dindukcapil Banjarnegara, elemen sukses penerapan inovasi *e-government* dan dukungan pemerintah, swasta, masyarakat untuk keberlanjutan serta nilai kearifan lokal. Dengan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen. Informan sebanyak 200 orang yang terdiri para pengguna layanan adminduk di desa, kelurahan, dindukcapil dan swasta, Petugas Pelayanan di desa, kelurahan dan dindukcapil, Pejabat dindukcapil. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan *inovasi* sudah berjalan baik, adanya dukungan pemerintah daerah pada elemen *support* dan *capacity* walaupun belum maksimal, dukungan swasta dan masyarakat terhadap elemen *capacity* dan *value* walaupun masih ada pihak swasta yang belum mau bekerjasama, sedangkan nilai kearifan lokal digunakan sebagai dasar untuk keberlanjutan inovasi "pandusaluring" yaitu budaya layanan yang cepat tanggap dan responsive di tingkat Desa.

Kata Kunci: Inovasi, E-Government, Element Sukses, Keberlanjutan, Kearifan Lokal

*Penulis Korespondensi

E-mail : eratisnaregiana@gmail.com



PENDAHULUAN

Indikator kinerja pemerintah yang paling jelas adalah pelayanan publik. Berdasarkan pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah secara langsung. Oleh karenanya, mutu publik servis di seluruh instansi pusat dan instansi daerah merupakan persoalan mendasar yang harus segera diperbaiki. Pada tahun 2019, The Global Economy menempatkan kualitas pelayanan publik Indonesia pada peringkat 82 dari 176 negara. menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien sebagaimana mestinya. Untuk mengatasi hal ini organisasi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk dapat melakukan perubahan layanan publik, Salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi adalah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik, adanya industry 4.0 serta society 5.0 dengan ditandainya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi serta kebijakan-kebijakan pemerintah tentang pemanfaat teknologi telekomunikasi dan informatika untuk mendukung pelaksanaan *good government* sehingga dilaksanakan pemerintah yang bersih, transparan dan mampu memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien, maka pemerintah melaksanakan inovasi publik servis menggunakan *e-government*.

Dindikcapil Banjarnegara adalah organisasi lokal yang menawarkan layanan publik. berdasarkan Perbup no. 60 tahun 2017 mengenai urtug Dindikcapil Banjarnegara. Inovasi *e-government* yang dilaksanakan oleh Dindikcapil Banjarnegara saat pertama kali adalah inovasi "durenmas" inovasi ini diluncurkan pada saat pandemic

dengan tujuan masyarakat dapat tetap mengajukan dokumen ke pendudukan walaupun dari rumah.

Namun berjalanya inovasi ini mengalami kemunduran adanya SIAK terpusat yang semakin sulit mengakses aplikasi "durenmas", dan letak geografis kabupaten Banjarnegara yang sebagian besar merupakan wilayah pegunungan menyebabkan terkendalanya jaringan, dan juga mayoritas masyarakat Banjarnegara yang merupakan petani yang kegiatannya jarang menggunakan handphone merasa tidak mampu untuk menggunakan inovasi durenmas.

Adanya hal-hal tersebut maka inovasi pelayanan publik *e-government* "durenmas" digantikan dengan "pandusaluring", inovasi "pandusaluring" ini beda dengan inovasi "durenmas", inovasi "durenmas" dapat langsung diakses masyarakat, masyarakat cukup mengunduh aplikasi lewat playstore, maka pengajuan dokumen ke pendudukan dapat langsung dilakukan, sedangkan inovasi "pandusaluring" merupakan inovasi pendekatan pelayanan di desa/kelurahan.

Inovasi "pandusaluring" merupakan Inovasi yang memberikan layanan administrasi kependudukan secara online di desa dan kelurahan ini inovasi pendekatan pelayanan, masyarakat dalam pengurusan dokumen ke pendudukan cukup dari Desa/Kelurahan dengan membawa kelengkapan persyaratan pengajuan adminduk sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. "Pandusaluring" ini merupakan inovasi pendekatan pelayanan yang pertama diluncurkan di provinsi Jawa Tengah bahkan di Indonesia, Provinsi Jawa Tengah memiliki beberapa kabupaten dan kota yang

melaksanakan studi referensi atau studi banding terhadap inovasi layanan ini. Dengan adanya inovasi "pandusaluring" masyarakat jadi lebih bersemangat untuk mengajukan administrasi ke pendudukan hal tersebut dapat dilihat dari capaian kinerja Dindikcapil Banjarnegara yang semakin naik setelah adanya inovasi ini.

Namun demikian, penerapan inovasi pelayanan public sering kali dihadapkan dengan beberapa kendala seperti sumber daya manusia, anggaran, budaya organisasi dan teknologi Asropi (2008)¹. Demikian pula dengan inovasi pelayanan public pada Disdukcapil Banjarnegara seiring berjalannya waktu mengalami beberapa kendala yang berdampak pada keberlanjutan dan pengembangan inovasi, kurangnya dukungan pemerintah daerah dan swasta terhadap inovasi "pandusaluring". Keberlanjutan dan pengembangan inovasi sangat penting karena berdampak pada kepuasan dan keyakinan bahwa pemerintah akan melakukan tugasnya dengan baik dalam membantu masyarakat, Jones (2004) mendefinisikan inovasi sebagai proses di mana bisnis memanfaatkan sumber daya dan pengalamannya untuk menciptakan barang dan jasa baru, serta metode produksi dan operasional baru, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk mendukung keberlanjutan inovasi, ada beberapa elemen-elemen yang harus dimiliki baik dari dukungan pemerintah, swasta dan masyarakat, menurut studi dan penelitian *Harvard JFK School Government* menyatakan untuk penerapan konsep-konsep inovasi pelayanan publik berbasis digital harus memiliki 3 (tiga) hal penting yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Selain hal tersebut inovasi yang memperhatikan nilai-nilai kearifan

lokal akan terus digunakan masyarakat dan akan bertahan lama.

METODE PENELITIAN

Mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Dindikcapil Banjarnegara, maka desain penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, serta untuk mengetahui faktor-faktor keberlanjutan inovasi *e-government* di lihat dari hasil penelitian dan riset Harvard *JFK School of Government* tentang element sukses pelayanan publik berbasis digital baik dari dukungan pemerintah, swasta dan masyarakat dan untuk mengetahui nilai kearifan lokal untuk keberlanjutan inovasi *e-government*, serta kendala-kendala dalam pelaksanaan inovasi, menurut Moleong (2014) Penelitian kualitatif deskriptif adalah ketika peneliti mencoba mempelajari lebih lanjut tentang apa yang sedang dialami dan dirasakan orang. Sebaliknya sumber informasi dengan teknik pengambilan sampel secara sengaja (*deliberate sampling*) dengan 200 (dua ratus) informan, yang terdiri dari para pengguna layanan inovasi "pandusaluring" di desa/kelurahan dan Dindikcapil Banjarnegara, pihak swasta, para PPL dan PPD selaku petugas layanan yang ada di kelurahan dan desa, operator Dindikcapil selaku koordinasi wilayah yang bertugas mengkoreksi berkas pengajuan dari desa dan kelurahan serta melakukan koordinasi dengan desa dan kelurahan apabila terkendala dengan pengajuan dokumen kependudukan, ADB (analisis data base kependudukan) yang bertugas mengecek kendala aplikasi inovasi dan jaringan di desa-desa dan kelurahan serta para pejabat eselon yang ada di dindikcapil Banjarnegara selaku pemangku kebijakan. Pedoman

untuk observasi, wawancara, dan dokumentasi semuanya digunakan dalam instrumen penelitian, instrumen penelitian menurut Sugiyono (2018) merupakan suatu alat yang diamati, instrumen Tes, instruksi untuk observasi, kriteria untuk wawancara, dan dokumentasi merupakan alat penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Ke pendudukan Pencatatan Sipil kabupaten Banjarnegara merupakan Badan Pelaksana Administrasi Ke pendudukan berwenang mematuhi Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan memberikan layanan ahli yang sama kepada setiap penduduk untuk melaporkan peristiwa penting. Untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan, berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi melakukan pembenahan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, akuntabilitas, pengawasan, praktik manajemen sumber daya manusia, dan organisasi. Salah satu peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi dengan harapan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dindikcapil Banjarnegara semakin efektif efisien, adanya "Sistem siber fisik" atau Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 merupakan fenomena kerja sama antara teknologi otomasi dan siber yang menandakan kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi serta pergeseran lingkungan strategis yang mengharuskan birokrasi pemerintah untuk berubah dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan dinamika masyarakat, maka Dindikcapil Banjarnegara melakukan inovasi pelayanan publik melalui *e-government*, untuk menerapkan

inovasi *e-government* dapat berfungsi secara efektif dan berkelanjutan, penting untuk fokus pada tiga komponen implementasi *e-government* yang sukses: nilai, kapasitas, dan dukungan. seperti yang dikatakan oleh Sabino Mariano dalam Jurnalnya Berdasarkan penerapan *e-government* dalam layanan publik di Kabupaten Sidoarjo, tiga komponen keberhasilan penerapan *e-government*, yakni support, kapasitas, dan nilai, yang dikemukakan oleh *Harvard JFK School of Government*, perlu diperhatikan dalam penerapan konsep digitalisasi di sektor publik. Ketiga komponen ini secara bersama-sama akan membentuk simpul atau pusat jaringan *e-government* yang menjadi faktor utama penentu keberhasilan.

Pelaksanaan Inovasi *E-Government*

Inovasi, menurut Rogers (2013), adalah setiap konsep, metode, atau item yang dipandang baru oleh satu unit adopsi dalam kaitannya dengan unit inovasi lainnya, "pandusaluring" yang dilaksanakan oleh Dindikcapil Banjarnegara juga merupakan konsep atau ide baru pelayanan publik dengan tujuan agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Inovasi *e-government* pada Dindikcapil Banjarnegara merupakan transformasi yang merubah pola pelayanan yang dulu pelayanan hanya dapat dilaksanakan di dindikcapil Banjarnegara dengan adanya inovasi dapat dilaksanakan di desa/kelurahan. Inovasi *e-government* pada Dindikcapil Banjarnegara memenuhi tipologi inovasi sektor publik seperti yang diungkap Halvorsen dkk, (2005), yaitu:

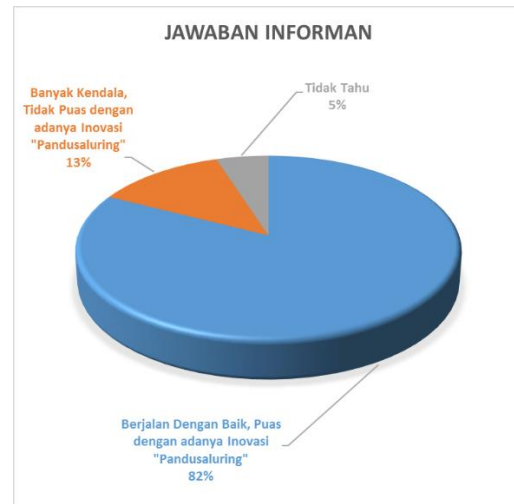
- 1) *New or improved service* yaitu merupakan layanan baru atau layanan yang ditingkatkan, hal yang sama pada inovasi "pandusaluring" merupakan

- inovasi pelayanan yang baru dan hasil pengembangan pelayanan yang ada ada.
- 2) *Proses Innovation* / inovasi proses adalah perubahan cara / proses dalam menghasilkan sebuah layanan. Inovasi “pandusaluring” merubah pelayanan / proses pelayanan yang dulu pelayanan hanya dapat dilaksanakan di dindukcapil banjarnegara menjadi dapat dilaksanakan juga di desa/kelurahan.
 - 3) *Administrative innovation*, yaitu inovasi bersifat administratif, inovasi yang memfokuskan pada perubahan kebijakan, begitu pula pada inovasi di Dindukcapil Banjarnegara merubah kebijakan yang dulu berupa pengoprasian SIAK atau pelayanan kependudukan hanya dapat dilaksanakan di Dindukcapil Banjarnegara sekarang dapat dilaksanakan di desa/kelurahan.
 - 4) *System innovation* adalah tentang mengubah sistem yang ada secara mendasar dengan membentuk sistem baru, organisasi baru, dan bentuk-bentuk kerja sama dan interaksi baru, inovasi “pandusaluring” ini merubah kerjasama atau interaksi petugas pelayanan pada dindukcapil banjarnegara yang dulu hanya bekerjasama dengan rekan sekantor dengan adanya inovasi pandusaluring petugas pelayanan di Dindukcapil juga harus mampu bekerja sama dengan PPL dan PPD.
 - 5) *Conceptual innovation*, perubahan konsep atau perubahan dalam outlook, sebelum adanya inovasi SIAK hanya dapat diakses oleh petugas pelayanan yang ada di Dindukcapil Banjarnegara namun setelah adanya inovasi “pandusaluring” SIAK dapat diakses oleh PPD dan PPL namun hanya untuk pengajuan pendaftaran saja.
 - 6) *Radical change of rational* (perubahan radikal) merubah cara pandang, inovasi ini mampu merubah cara pandang masyarakat tentang pengurusan adminduk yang dulunya dianggap sesuatu yang sulit sekarang dengan adanya inovasi pengurusan adminduk menjadi lebih dekat, mudah dan tidak perlu biaya.
- Inovasi *e-government* pada dindukcapil Banjarnegara dikategorikan sebagai inovasi terusan karena merupakan Perubahan Baru, tetapi berdasarkan kondisi layanan yang sedang berlangsung dan produk yang sudah ada, dan juga merupakan inovasi dalam kategori *incremental innovation-radical innovation* yaitu memperbaiki inovasi yang sudah ada atau disebut juga inovasi terusan. Level-level inovasi pada inovasi “pandusaluring” yaitu:
- 1) *Impact* (dampak), dampak inovasi bagi masyarakat, inovasi “pandusaluring” berdampak mudahnya masyarakat dalam mengurus dokumen ke pendudukan.
 - 2) *Partnership* (kemitraan) adanya kemitraan kerjasama antara petugas pelayanan dindukcapil dengan PPL/PPD, sehingga permasalahan yang terkait dengan pelayanan administrasi ke pendudukan dapat cepat tertangani.
 - 3) *Sustainability* (keberlanjutan), inovasi “pandusaluring” membawa perubahan layanan menjadi lebih baik, lebih efektif dan efisien.
 - 4) *Leadership and community empowerment* (kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat), kepemimpinan yang membawa perubahan, dengan kebijakan-

kebijakan Kepala Dindikcapil mampu merubah pelayanan yang sudah berjalan menjadi lebih baik.

- 5) *Gender equality and social inclusion* (kesetaraan gender dan pengecualian social), tidak adanya perbedaan gender, status sosial dalam pemberian layanan pada layanan disdukcapil maupun inovasi “pandusaluring”.
- 6) *Innovation within local content and transferability* (konteks lokal dan transferabilitas), bagaimana mengomunikasikan dan mentransfer informasi ahli sehingga dapat diajarkan, dan bagaimana orang lain dapat memperoleh pengetahuan atau mengambil untung dari usaha tersebut. Pertemuan atau rakor ke pendudukan atau evaluasi inovasi yang diadakan Dindikcapil Banjarnegara salah satu *innovation within local content and transferability* dari pegawai dindikcapil ke PPL dan PPD serta pegawai kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 200 (dua ratus) informan pengguna layanan inovasi “pandusaluring” di desa dan kelurahan, sektor swasta dan Dindikcapil kecenderungan informan menyatakan inovasi “pandusaluring” berjalan dengan baik dan puas dengan adanya inovasi sebanyak 165 (seratus enam puluh lima) informan sedangkan 25 (dua puluh lima) informan menyatakan inovasi “pandusaluring” banyak mengalami kendala, tidak puas dengan adanya inovasi, dan 10 informan menyatakan tidak tahu tentang inovasi “pandusaluring”. Berikut gambaran jawaban dari informan yang digambarkan dengan diagram lingkaran.



Gambar 1. Diagram Lingkaran Jawaban Informan Terhadap Inovasi “Pandusaluring”

Dari hasil wawancara dan observasi dilapangan didapatkan juga beberapa indikator-indikator pelayanan publik yang harus dipenuhi disetiap kantor pelayanan belum tercukupi dengan baik seperti sarana dan prasarana, penanganan pengaduan serta kompetensi pelaksana, berikut kutipan hasil wawancara dengan petugas layanan desa.

Petugas layanan desa dari Desa Tlaga, menyatakan:

“ . . . Ruang pelayan masih menyatu dengan ruang administrasi lainnya, belum ada loket khusus baik untuk pelayanan maupun untuk pengaduan. Kami belum paham terkait dengan unsur-unsur pelayanan publik, yang kami tahu kita melayani masyarakat dengan baik dan ramah”.

Petugas layanan desa dari Desa jambangan, menyatakan

“ . . . Kami belum memiliki ruang pelayanan, pengaduan, kami kurang tau unsur-unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh desa”.

Informan dari desa Binangun, menyatakan

“ . . . Belum ada ruang pengaduan, petugas pengaduan, sarana pengaduan lainnya, karena selama ini belum ada masyarakat yang menyampaikan pengaduan, ruang pelayanan masih menyatu dengan ruang administrasi lainnya belum ada loket khusus pelayanan”.

Berbeda dengan kantor kelurahan, indikator pelayanan publik sudah hampir terpenuhi dengan baik, berikut kutipan wawancara dengan petugas layanan kelurahan:

Informan dari petugas layanan kelurahan Sokanandi menyatakan

“ . . . Kami sudah memiliki ruang pelayanan khusus, kalau masyarakat kompalai terkait dengan layanan kami, kami memiliki wa khusus untuk pengaduan walaupun belum tercukupi semua unsur-unsur pelayanan publik”.

Informan dari petugas layanan kelurahan Kutabanjarnegara menyatakan

“ . . . Ruang Layanan sudah tersedia sudah ada loket khusus buat layanan. Sarana dan prasaran pendukung inovasi “pandusaluring” sudah tersedia”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa belum memiliki pemahaman lengkap tentang konsep penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun sejak tahun 2022 telah ditetapkan sistem pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang indikator antara lain: Profesionalisme SDM, sarana dan prasaran, sistem informasi, konsultasi

pengaduan dan inovasi pelayanan publik, untuk memberikan pemahaman tersebut Pemerintah Daerah melalui Asisten Administrasi Bagian Organisasi mengadakan sosialisasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Permenpan Rb Nomor 29 Tahun 2022, sehingga pemerintah desa dapat menyiapkan hal tersebut melalui anggaran Belanja Desanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlina Wulandari tahun 2020, dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Publik Berbasis e-govermen dengan studi kasus ‘dr kepo’ pada Dindikcapil Gresik serta Agus dkk tahun 2022 yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-government studi pelayanan akta kelahiran. Namun belum adanya evaluasi secara khusus terkait dengan inovasi dalam penelitian mereka pembahasan mengenai pelaksanaan inovasi, hal yang sama juga dengan inovasi “pandusaluring” belum adanya evaluasi secara khusus.

Evaluasi sangat penting untuk dilaksanakan agar mengetahui apakah inovasi tersebut efektif atau tidak sesuai menurut Setyawan (2017:144) merupakan suatu cara pemberian nilai terhadap kebijakan publik, baik secara keseluruhan maupun hanya sebagian (bagian tertentu) dengan tujuan untuk meningkatkan kebijakan publik berikutnya.

Evaluasi yang dilakukan oleh Dindikcapil adalah evaluasi terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PermenpanRB dan Ombusman, inovasi merupakan salah satu indikator dari penilaian evaluasi pelayanan publik, dan evaluasi yang diselenggarakan hanya secara administrative sehingga tidak menggambarkan keberhasilan inovasi secara keseluruhan, evaluasi yang dilaksanakan seharusnya secara

administrative dan langsung, hasil wawancara dengan Kasi Kerjasama dan Inovasi pelayanan, Suyatno, A. Md, menyatakan :

“ . . . Belum adanya evaluasi inovasi “pandusaluring” secara khusus ada evaluasi namun terkait dengan evaluasi pelayanan publik dan inovasi merupakan bagian dari unsur pelayanan publik, sehingga keberhasilan inovasi belum terlihat jelas walaupun sudah ada hasil survey dari masyarakat yang menyatakan puas dengan layanan inovasi “pandusaluring”. Belum adanya evaluasi ini membuat penentu kebijakan tidak dapat memberikan kebijakan secara maksimal terhadap keberlanjutan inovasi”.

Gaby Umbach dan Igor Trakec (2022) dalam artikelnya "Mengevaluasi e-pemerintahan melalui e-pemerintahan: praktik dan tantangan dalam menilai digitalisasi layanan pemerintah publik" menunjukkan bagaimana faktor kinerja e-pemerintahan yang dapat berfungsi sebagai kriteria evaluasi sering kali terlalu sensitif terhadap konteks yang dimaksud, yang mencakup pengaturan kelembagaan yang relevan, tradisi administratif, dan kebijakan konstelasi sistemik.

Adanya evaluasi untuk keberlanjutan dan pengembangan inovasi “pandusaluring” selanjutnya, sehingga inovasi dapat berkembang dan semakin memudahkan masyarakat.

Dukungan Pemerintah, Swasta dan Masyarakat Terhadap Elemen Sukses Pelayanan Publik Berbasis Digital

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh JFK School of

Government Universitas Harvard untuk memperkenalkan konsep layanan publik berbasis digital, ada tiga elemen yang harus dipenuhi dan dipertimbangkan untuk mencapai kesuksesan, yaitu : *support, capacity* dan *value*. Dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi elemen-elemen sukses Menurut sebuah studi yang dilakukan oleh JFK School of Government Dari Universitas Harvard. Pada dindikcapil Banjarnegara di dapat:

a) *Element Support*

Element support, elemen ini merupakan elemen penting dalam keberlanjutan *e-government* perlu adanya dukungan kemauan politik dari pejabat publik dalam rangka mengembangkan dan mengimplementasikan konsep *e-government*; kemauan politik ini dapat mengambil bentuk tindakan nyata, seperti menyepakati kerangka kerja *e-government*, mengalokasikan sejumlah sumber daya, dan mendidik masyarakat dan birokrat di semua tingkatan tentang konsep *e-government* adanya regulasi yang jelas,

Dukungan *support* terhadap inovasi “pandusaluring” yaitu ditandatanganinya perjanjian kerjasama mengenai inovasi “pandusaluring” antara Kepala dindikcapil Banjarnegara dengan Kepala Desa dan Lurah se Banjarnegara serta beberapa instansi daerah sedangkan dukungan *support* yang diberikan oleh Bupati Banjarnegara yaitu dengan diterbitkannya Keputusan Bupati Banjarnegara Nomor 470/621/2022 yang mengatur tentang penetapan penyelenggaraan administrasi kependudukan secara daring dari Desa dan Kelurahan, serta Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 11 Tahun 2021 yang memberikan petunjuk

teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan. Walaupun adanya dukungan dari Bupati Banjarnegara dengan dikeluarkannya Perbub namun anggaran untuk keberlanjutan inovasi masih belum tercukupi seperti pengurangan anggaran untuk sosialisasi “pandusaluring”, berkurangnya anggaran untuk pengembangan aplikasi “pandusaluring” dan beberapa anggaran yang terkait dengan pengembangan inovasi yang dikurangi bahkan dihapuskan hal tersebut dikarenakan pelayanan di dindukcapil bukan merupakan pelayanan dasar sehingga anggaran yang diberikan tidak banyak, APBD kabupaten Banjarnegara mengutamakan 6 (enam) pelayanan dasar untuk peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yaitu : Pekerjaan umum dan tata ruang, pendidikan, kesehatan, kawasan permukiman dan perumahan rakyat, perlindungan masyarakat dan sosial, serta ketertiban dan keamanan masyarakat. Hasil wawancara dengan Kepala subag Perencanaan dan Keuangan Supriyanto, SE, menyatakan:

“ . . . Adanya refocusing anggaran tahun 2024 ada beberapa anggaran untuk sosialisasi ke desa dikurangi sekitar 45% dan anggaran untuk belanja modal seperti pembelian server dan anggran pemeliharaan Laptop, computer, server dan Ac dikurangi sebanyak 50%. Hasil Refocusing anggaran diperuntukan untuk dinas-dinas yang menangani Indeks Pembangunan Masyarakat (IPM)”.

Dukungan elemen support juga dengan ditandatangani perjanjian kerjasama mengenai inovasi

pandusaluring antara Kadis Dindukcapil dengan Kepala Desa dan Lurah serta beberapa instansi daerah dan instansi vertikal serta pihak swasta. Hasil wawancara dari informan Kasi Kerjasama dan Inovasi Layanan:

“ . . . Kita melakukan kerjasama dengan desa-desa terkait dengan inovasi “pandusaluring”, kerjasama tersebut memuat hak dan kewajiban desa dan kelurahan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan di desa dan di kelurahan serta melakukan kerjasama dengan rumah sakit terkait kerjasama untuk bayi yang baru lahir untuk dapat langsung dicetakaan akte kelahiran, kartu keluarga (KK) dan kartu identitas anak (KIA)”.

Sedangkan untuk sosialisasi yang terkait dengan inovasi “pandusaluring” sering dilakukan pada saat kepala dindukcapil melaksanakan tugas sebagai pembicara baik di dinas-dinas, kecamatan maupun desa dan kelurahan sehingga banyak mengenal inovasi “pandusaluring”.

Selain hal diatas pemimpin organisasi berperan juga pada elemen ini, kedisiplinan pimpinan dalam perubahan yang dinamis dan konsisten dalam penerapan pelayanan publik berbasis e-government. *Best practice innovation* menurut United nation (sangkala 2014) salah satunya adalah *leadership and community empowerment* yaitu pimpinan yang menginspirasi membawa perubahan, Sulaeman et al., 2015 menyatakan bahwa peran kepemimpinan dalam rangka pemberdayaan masyarakat ada sembilan peran kepemimpinan yaitu meyebarluaskan informasi, memberikan contoh, menyadarkan,

memotivasi, membimbing, menggerakkan sasaran dan masyarakat, memfasilitasi dan mengalokasikan sumber daya, yaitu menjalani fungsi melayani.

Keberhasilan inovasi “pandusaluring” tidak lepas dari peran kepala dindikcapil Banjarnegara yang disiplin dan aktif dalam mempromosikan inovasi “pandusaluring”. Hasil kutipan wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang menyatakan:

“ . . . Beliau Ibu Kepala Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara dalam memotivasi pegawainya sangat luar biasa, setiap apel pagi dan staf meeting selalu memberikan pesan agar selalu memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, jangan sampai setiap ada permasalahan terkait dengan administrasi kependudukan ketidak tidak memberi solusinya. Di tetapkannya Surat Keputusan Kode Etik Pegawai Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara, Surat Keputusan Kreteria Pemberian Penghargaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, Surat Keputusan Pemberiaan Penghargaan sebagai Reward dan Panishment kepada Pegawai Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara agar mereka dapat disiplin dalam melaksanakan kerjanya”.

b) *Elemen Capacity*

Elemen *capacity* merupakan Ketersediaan sumber daya yang memadai, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan sumber daya manusia yang kompeten dengan keahlian di bidangnya merupakan tiga kebutuhan mendasar bagi

pemberdayaan atau kemampuan pemerintah. Karena pemerintah tidak dapat mengakses banyak fasilitas sumber daya yang penting, kurangnya satu atau beberapa komponen ini tidak boleh menjadi alasan untuk menunda atau menghentikan penerapan *e-government*. Sebaliknya, pemerintah harus mampu memberikan solusi praktis untuk memastikan bahwa ketiga persyaratan ini terpenuhi., salah satunya dengan bermitra baik atau bekerjasama dengan pihak swasta.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi didapat bahwa membantu program urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam rangka operasi pengadaan barang/jasa daerah dalam rangka mendukung urusan pemerintahan daerah, pelayanan pendaftaran penduduk, penataan pendaftaran penduduk, Pengumpulan data kependudukan dan pemanfaatan dan penyajian database ke kependudukan dan penyelenggaraan pengelolaan informasi administrasi ke kependudukan merupakan program dan kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan dan ke berlanjutan inovasi “pandusaluring”, di tahun 2022 mendapat anggaran untuk pembelian jasa aplikasi pendamping “pandusaluring” walaupun dengan anggaran yang sangat minimalis, di tahun 2023 dindikcapil tidak mendapatkan anggaran untuk pengembangan inovasi, seperti yang dijelaskan bahwa dindikcapil Banjarnegara merupakan pelayanan yang bukan dasar tidak termasuk dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sehingga anggaran yang diberikan tidak sebesar instansi yang berperan dalam IPM. Adanya kebijakan daerah mengenai pengurangan anggaran di tahun 2024 anggaran disdukcapil terkait sosialisasi “pandusaluring” dikurangi

kemudian untuk pengadaan terkait dengan infrastruktur untuk pengembangan inovasi belum terealisasi di tahun 2024. Hasil kutipan wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Keuangan Dindikcapil Banjarnegara Menyatakan :

“ . . . Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara mendapat anggaran sekitar 8 milyar dan 7 milyar untuk belanja pegawai dan 1 milyar untuk program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara, instansi yang memiliki anggaran terbesar adalah instansi yang menangi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) seperti Dinas Pendidikan, Dinas Sehatan, DPUPR dan lainnya. Anggaran Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara juga terkena refocusing pada awal tahun 2014, sehingga anggaran untuk sosialisasi dan pembelian infastuktur untuk keberlanjutan mengalami pengurangan”.

Terkait dengan infrastruktur “pandusaluring”, infrastruktur untuk implementasi inovasi sudah tersedia sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan, namun belum adanya anggaran terkait dengan maintenance atau pemeliharaan alat maupun aplikasi, sedangkan untuk infrastruktur pengembangan inovasi belum direalisasikan oleh pemerintah daerah di tahun 2024. Untuk infrastruktur terkait dengan inovasi “pandusaluring” yang ada desa/ kelurahan masih ada beberapa desa yang spesifikasi komputernya belum dapat digunakan untuk mengakses inovasi “pandusaluring”, dan masih ada beberapa desa juga yang

terkendala dengan jaringan yang tidak terkoneksi dengan baik sehingga PPD dalam mengajukan dokumen ke pendudukanarganya dilakukan pada malam hari. Hasil wawancara dengan petugas pelayanan desa dari desa Pandanarum, Darmayasa, Pinggit Lor, Gumelem Wetan dan Gumelem Kulon yang menyatakan:

“ . . . Ketika mengakses SIAK untuk pengajuan dokumen kependudukan dikerjakan pada malam hari karena pada malam hari, “pandusaluring” dapat diakses dengan baik dan untuk aplod dokumen lebih cepat terkirim” dan laptop yang digunakan core i5 ram 8 gb saat digunakan untuk membuka “pandusaluring” sangat lambat”.

Hal ini sesuai juga dengan hasil audit kinerja pelaksanaan Adminduk pada Dindikcapil Banjarnegara atas kinerja tahun 2023 oleh inspektorat yang dalam lembar temuan audit nomor 4 terkait sumber daya pendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan belum sepenuhnya memadai.

Sumber Daya Manusia yang ada pada Dindikcapil Banjarnegara belum terpenuhi 100%, jumlah pegawai yang ada Dindikcapil sebanyak 49 pegawai dengan rincian 26 PNS, 3 PTT, dan 20 THL yang harus melayani penduduk Banjarnegara 1.061.258 jiwa, serta ada beberapa pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan kompetensinya. Dari hasil observasi dan wawancara ppd yang ada desa, sumber daya manusia di kantor desa masih sangat kekurangan jumlahnya, selain kurang jumlah masih ada beberapa desa yang ppd nya kurang memahami teknologi sehingga dalam mengakses aplikasi “pandusaluring” menjadi lama yang berdampak pada layanan

dan adanya jabatan rangkap pada ppd selain melakukan pelayanan adminduk juga melakukan pekerjaan lainnya sehingga pelayanan adminduk menjadi lama.

Untuk mengatasi beberapa hal-hal di atas dindukcapil Banjarnegara merangkul sektor non publik atau bekerjasama dengan pihak-pihak swasta misalkan saja untuk mempercepat pelayanan bayi baru lahir karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) pada dindukcapil Banjarnegara, maka dindukcapil Banjarnegara berkerjasama dengan pihak rumah sakit negeri dan swasta untuk pembuatan KK, akte kelahiran, dan KIA melalui inovasi "pandusaluring". Kemudian untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) atau mengembangkan kemampuan dindukcapil Banjarnegara menggandeng bank-bank swasta untuk memberikan reward pada kegiatan tersebut. Dindukcapil Banjarnegara juga mengandung kantor pos untuk percepatan pengiriman KTP-Elektronik dan KIA bagi mereka yang melakukan pendaftaran percetakan KTP-Elektronik dan KIA melalui "pandusaluring". Kemudian dindukcapil Banjarnegara juga mengajukan kerjasama dengan BPD Jateng terkait dengan sarana prasarana untuk pelayanan hari libur yang dilaksanakan di alun-alun pada saat *car free day* namun belum ada tindak lanjut. Hal tersebut merupakan upaya-upaya yang dilakukan dindukcapil banjarnegara untuk mengatasi elemen *capacity* yang tidak di dukung oleh pemerintah.

c) Elemen *Value*

Manfaat yang diperoleh dari adanya inovasi, terkait dengan ini masyarakatlah yang menilai besar atau kecilnya keuntungan yang di

dapat dari inovasi. Dari hasil wawancara dan observasi didapatkan masyarakat merasa puas dengan adanya inovasi "pandusaluring" ini, masyarakat merasa dipermudah karena pelayanan adminduk dapat dilaksanakan di desa atau kelurahan, masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kabupaten kota untuk membuat administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat akan selalu menggunakan "pandusaluring" untuk setiap pengajuan administrasi kependudukan.

Manfaat yang diperoleh oleh Dindukcapil Banjarnegara meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan kinerja dindukcapil Banjarnegara

Nilai Kearifan Lokal untuk Keberlanjutan Inovasi Pandusaluring

Menurut Mursak dkk, Istilah "kearifan lokal" mengacu pada kepercayaan, sikap, dan perspektif yang tertanam dan dianut oleh anggota masyarakat. Sedangkan menurut Dr. Husain. As, M. Pd dalam bukunya berjudul Pelayanan publik Menurut Kearifan Lokal, kearifan lokal adalah cara memandang kehidupan dan pengetahuan, serta berbagai strategi kehidupan yang berbentuk tindakan yang diambil oleh masyarakat lokal untuk mengatasi berbagai masalah dan memenuhi kebutuhan mereka, Inovasi e-government pada dindukcapil Banjarnegara dimulai pada saat adanya pandemik covid-19, inovasi pertama diluncurkan adalah inovasi "durenmas" masyarakat dapat langsung mengajukan dokumen kependudukan melalui handphone androidnya masing-masing, namun inovasi ini mengalami beberapa kendala selain karena adanya Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan terpusat yang menyebabkan pelayanan “durenmas” menjadi lama dan susah diakses, dan dari hasil observasi di lapangan ternyata banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses aplikasi “duremas”, untuk mengatasi permasalahan tersebut maka “durenmas” diganti “Pandusaluring”.

“Pandusaluring” diciptakan selain karena hal diatas juga karena melihat nilai kearifan lokal yang ada di Banjarnegara, masyarakat Banjarnegara sebagian besar berprofesi sebagai petani dan masyarakat yang tidak modern sehingga untuk mengakses hand phone android sebagian besar tidak mampu untuk menjalankan selain itu juga kondisi geografis wilayah Banjarnegara yang sebagian besar merupakan pegunungan, maka akses untuk jaringan seluler sangat sulit dari hal tersebut maka diciptakan dan inovasi “pandusaluring” inovasi ini merupakan inovasi pendekatan pelayanan, untuk mengatasi masyarakat yang tidak mampu mempergunakan Handphone android serta untuk mengatasi kesulitan mengakses jaringan seluler.

Pelayanan Administrasi Ke pendudukan juga dilaksanakan di kantor Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara untuk layanan perekaman KTP-EL, data bermasalah serta untuk melayani masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi “pandusaluring” dan untuk melayani masyarakat yang kadang-kadang tidak yakin kalau mengajukan dokumen ke pendudukan di desa atau kelurahan dapat terselesaikan, hal tersebut dikarenakan budaya atau kebiasaan jaman dahulu untuk mendapatkan dokumen ke pendudukan atau nilai-nilai kearifan lokal untuk mengurus dokumen ke pendudukan harus dari kantor Dindikcapil Banjarnegara.

KESIMPULAN

Adanya inovasi e-government dapat mempermudah pelayanan publik, masyarakat jadi lebih mudah untuk mengakses atau mendapatkan pelayanan publik, sedangkan dari adanya inovasi *e-government* “pandusaluring” pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara masyarakat jadi lebih dekat hemat waktu dan biaya untuk mendapatkan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi yang dulunya sesuatu hal yang mustahil untuk dilakukan di desa atau kelurahan dengan adanya menu desa pada sitem informasi administrasi kependudukan atau SIAK melalui aplikasi pendamping “pandusaluring” pelayanan di desa atau kelurahan dapat dilaksanakan, hal tersebut dapat mendesentralisasikan pelayanan publik yang bersifat administrasi berupa pelimpahan kewenangan pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara ke Desa dan Kelurahan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, dapat memangkas birokrasi.

Namun inovasi “pandusaluring” ini belum di evaluasi secara khusus, ada evaluasi namun secara umum terkait dengan pelayanan publik yang didalam penilaiannya ada unsur inovasi pelayanan. Evaluasi ini sangat penting untuk dilaksanakan karena untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan inovasi dan kekurangan inovasi, serta digunakan untuk keberlanjutan dan pengembangan inovasi.

Elemen-elemen sukses pelayanan publik berbasis digital pada inovasi *e-government* dindikcapil Banjarnegara diperoleh antara lain adanya dukungan pemerintah daerah terhadap elemen *support*, adanya

dukungan pemerintah daerah walaupun kurang maksimal dan swasta terhadap elemen *capacity* serta dukungan dari masyarakat terhadap elemen *value*, masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya inovasi *e-government* pada disdukcapil Banjarnegara.

Dalam penerapan dan keberlangsungan inovasi *e-government* pada disdukcapil Banjarnegara, dengan memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal yang ada dalam masyarakat Banjarnegara dengan digantinya inovasi “durenmas” menjadi “pandusaluring” salah satunya untuk memperhatikan cara pandang masyarakat akan teknologi informasi, selain itu juga mayoritas penduduk Banjarnegara yang bermata pencaharian sebagai petani serta wilayah Banjarnegara sebagian besar merupakan pegunungan.

Kendala-kendala yang didapat dalam penerapan *e-government* pada Dindukcapil Banjarnegara keterbatasan anggaran sedangkan pada Desa atau kelurahan terkendala dengan sarana dan prasarana pendukung inovasi *e-government* dan Sumber Daya Manusia.

Dari hasil penelitian saran yang diberikan penulis untuk Dindukcapil Banjarnegara, inovasi yang sudah ada, harus ada keberlanjutannya elemen *capacity* yang kurang dukungan dari pemerintah daerah maupun pusat terkait dengan pengembangan inovasi, disdukcapil dapat menjalin kemitraan dengan pihak swasta melalui CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau kerjasama yang lainnya, sedangkan yang terkait SDM Dindukcapil Banjarnegara dengan memaksimalkan peran masing-masing pegawai melalui pengembangan kompetensi sehingga pegawai yang ada tidak ada yang

menganggur dan mendapat porsi pekerjaan yang sama.

Pada desa atau kelurahan dalam kekurangan infrastuktur dan fasilitas dalam mendukung inovasi *e-government* dana desa yang diperoleh dapat digunakan untuk kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dengan membeli infrastuktur dan fasilitas yang mendukung inovasi *e-government* serta untuk meningkatkan kompetensi pegawainya melalui diklat atau bintek dengan mengundang para ahli terkait dengan pelayanan inovasi *e-government*.

Dindukcapil Banjarnegara harus mampu menjalin kerjasama yang baik dengan petugas pelayanan desa dan kelurahan, karena dengan terjalinnya kerjasama yang baik dengan desa kelurahan inovasi *e-government* akan terus digunakan oleh petugas pelayanan desa dan kelurahan tanpa melempar pelayanan adminduk ke kantor Dindukcapil Banjarnegara.

REFERENSI

- Agus Joko Purwanto, Wilfridus B Elu. 2017. Inovasi dan Perubahan Organisasi. Tangerang Selatan. Universitas Terbuka.
- Ahyar H, dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- AngunaYP, dkk. (2015). Inisiatif pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.3, No. 1, 80-88. Diakses dari: <https://media.neliti.com/media/publications/80955-ID-upaya-pengembangan-e-government-dalam-pe.pdf>.
- As Husain. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal : Kearifan Lokal*. Indonesia: CV. Syakir Media.

- Bloom N, Reenen J Van. (2013). Teori Tentang e-government, inovasi. *NBER Work Pap*. Published online. Hal:89.
- Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Ilmu.
- Khoiron AKAM. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Published online 2019:171.
- Mariano Sabino. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoharjo: Pembahasan, hal. 11. Diakses dari: https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04%2018%20Mar%20p.pdf
- Muluk, Khairul. (2008). Manajemen Pengetahuan adalah kunci keberhasilan inovasi Pemerintah Daerah. Jatim: Banyumedia Publisng.
- Musrak dkk.(2019). Penguatan nilai-nilai Kearifan local dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, Vol 10, hal.138. di akses dari: <https://jurnalumsi.ac.id/index.php/administrasita/article/download/151/120>.
- Nurdin, W. N., & Rahmat, R. (2022). Obstacles of Public Service Innovation in the Licensing Services Sector. *KnE Social Sciences*, 7(9), 381–396. Diakesh<https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10952>
- Pasalong, Harbani. (2008). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sangkala. (2014). Innovative Governance; Konsep dan aplikasi. Capiya Publishing. Surabaya.
- Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Jakarta
- Yusuf SYM. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Media Bina Ilmu*; 13(8):1433. Diakses dari : doi:10.33758/mbi.v13i8.221
- Quispe J. Rkpd (2023). *Rencana Kerja Perangkat Daerah (Kabupaten Banjarnegara) tahun 2023*. hal:88–100.
- LKJIP DINDUKCAPIL (2023) rev new. Published online 2023:61.