

Khatimah, N. K., Jubaidi, A., Diana. (2022). Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda. *Prediksi Vol. 21(2)*. 149-159.

---

## Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda

Nur Khusnul Khatimah<sup>1\*</sup>, Ahmad Jubaidi<sup>2</sup>, Diana,<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: <sup>1</sup>[nurkhusnul@gmail.com](mailto:nurkhusnul@gmail.com), <sup>2</sup>[jubaidiahmad66@gmail.com](mailto:jubaidiahmad66@gmail.com), <sup>3</sup>[diana.fisip@gmail.com](mailto:diana.fisip@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

10 Mei 2022

Received in revised form:

29 Mei 2022

Accepted:

30 Juni 2022

---

### Keyword:

Innovation;

Service;

Birth Certificate

### Kata Kunci:

Inovasi;

Pelayanan;

Akta Kelahiran.

### ABSTRACT

*This study aims to find out how the review of online service innovations in the Samarinda City Population and Civil Registry Service. This study used primary data research subjects as key informants from Mr. Muchammad Rofic S.Kom and informants, namely the community, were equipped with secondary data. This research uses a qualitative method where in this study describes a real phenomenon or event using observation techniques, interviews, and documentation for data collection. Online service innovation is a renewal innovation where services no longer need to meet face to face no longer need to come to the place they are going to but with advances in public service technology can be through online services that make it easier for people to access remotely can also be reached. The results of this study show that the Review of Service Innovation in Making Birth Certificates at the Population and Civil Registry Office of Samarinda City is carried out through 5 indicators, namely by service product innovation, service process innovation, service method innovation, service policy innovation and service system innovation that has been running quite well so that the service process implemented achieves the objectives.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tinjauan inovasi pelayanan online di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan subyek penelitian data primer sebagai key informan dari Bapak Muchammad Rofic S.Kom dan informan yaitu masyarakat di lengkapi dengan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana dalam penelitian ini menggambarkan suatu fenomena atau kejadian yang nyata dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Inovasi pelayanan online merupakan inovasi pembaharuan dimana pelayanan sudah tidak lagi bertatap muka tidak perlu lagi datang ke tempat yang di tuju akan tetapi dengan kemajuan teknologi pelayanan publik bisa melalui pelayanan online yang lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses dari jarak jauh pun dapat dijangkau. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda dilaksanakan melalui 5 indikator, yaitu dengan Inovasi produk pelayanan, Inovasi proses pelayanan, Inovasi metode pelayanan, Inovasi kebijakan pelayanan dan Inovasi sistem pelayanan yang telah berjalan dengan cukup baik sehingga proses pelayanan yang diimplementasikan mencapai tujuan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\* Corresponding author: [nurkhusnul@gmail.com](mailto:nurkhusnul@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk (Alamsyah, 2011). Maka pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan karena Aparatur sipil Negara merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima pelayanan publik sehari-hari dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui Pendidikan dan pengalaman (Defny Holidin, 2017).

Setiawan, (2004) Penerapan merupakan melaksanakan gagasan yang nantinya dapat diadaptasi dalam penyelenggaraan birokrasi untuk tercapainya suatu tujuan. pelayanan administrasi kependudukan sangat penting untuk menciptakan efisiensi agar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan. Pemerintah harus terus memperbaiki keluhan yang disampaikan oleh masyarakat seperti lambannya pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, kelengkapan sarana prasarana harus memadai, responsif dan tentunya waktu penyelesaiannya harus sesuai ketentuan. Dimana pemikiran masyarakat sekarang semakin kritis di dukung kemajuan teknologi yang membuat pemerintah semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika tidak terus diperbaiki maka dapat berakibat buruk bagi penyelenggara pelayanan. Salah satu jenis pelayanan yang sifatnya sangat penting adalah akta kelahiran, karena akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang dimana akta kelahiran nantinya akan menjadi dasar bagi pelayanan lainnya di masa mendatang.

Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan (Dwiyanto, 2010). Bahwa pelayanan akta kelahiran merupakan sangat penting dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara karena sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta Kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran disamping itu Akta Kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang.

Dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat harus sinergi dengan adanya inovasi maka pemerintah mengeluarkan keputusan PP Nomor 38 Tahun 2017 dalam Pasal 4 huruf B menjelaskan bahwa Inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang atau jasa publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. Oleh sebab itu sektor publik harus melakukan reformasi melalui kebijakan inovasi yang dimana akan membawa masyarakat pada harapan yang diinginkan agar memiliki daya tarik serta dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang begitu cepat.

Seperti yang dikemukakan oleh Wibawa (2009) Dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat adalah hal penting karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi maupun kendala yang bersumber dari ekstern atau luar instansi yakni masyarakat sebagai pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya. Sebab itu dengan sentuhan-sentuhan inovasi di sektor publik akan memaksimalkan kinerjanya sehingga akan kembali menemukan kepercayaan dari masyarakat dan memperbaiki citra positif terhadap masyarakat. Inilah hal penting mendasar yang menjadi landasan pemikiran bahwa pentingnya inovasi dalam rangka meningkatkan kinerja sektor publik.

Seperti pendapat yang diperkuat dalam jurnal penelitian Asep (2017) bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran baik karena faktor ketidaktahuan prosedur pembuatan maupun faktor kesadaran itu sendiri (kemauan untuk melakukan pengurusan). Fakta lain yang ditemukan dilapangan bahwa Inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda yaitu dengan penerapan layanan Go Digital. Akan tetapi ini belum bisa secara maksimal menghilangkan permasalahan dan persepsi masyarakat karena dalam proses inovasi tersebut dianggap belum efektif dalam penerapannya. Dalam hal pemerintah gencar mensosialisasikan atau menginformasikan secara terpadu dan berkesinambungan keberbagai media maupun turun langsung kemasyarakat sehingga masyarakat menjadi tahu dengan adanya inovasi tersebut dan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait dalam menerapkan inovasi tersebut.

Berdasarkan kutipan website Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda [https://disdukcapil.samarindakota.go.id/detail\\_berita/8](https://disdukcapil.samarindakota.go.id/detail_berita/8) Sebagai implementasi program Dukcapil Go Digital. Kali ini warga Samarinda tak perlu datang ke Kantor, cukup dengan WhatsApp (WA) keperluan dokumen atau keluhan bisa diselesaikan. Dengan sistem online tidak mengurangi nilai layanan dan lebih memudahkan tanpa harus mengantri. Mengingat bahwa layanan akta kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan perlu disadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitas atau jumlah pelanggannya karena setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap tahun akan ada saja warga yang lahir maka tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota samarinda untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memadai serta melakukan sosialisasi atau menginformasikan terkait keunggulan inovasi dan pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat kota samarinda yang menunjang perlindungan hukum dan menunjang mendapatkan layanan publik lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2012) penelitian kualitatif adalah penelitian yang diajukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Sementara itu menurut Mahmud (2011) penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang

berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka.

### **Subyek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer tersebut didapatkan dari bapak Muchammad Rofic S.Kom di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bidang Kepala Seksi Kelahiran Kemudian Data Primer ini juga merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden) serta masyarakat sebagai informan.

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Menurut Arikunto (2013) data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016) dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

1. Wawancara, Menurut Sugiyono (2016) adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Maksud dari digunakannya metode ini adalah untuk memperoleh keterangan atau data yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Data yang akan digali melalui wawancara ini berkaitan dengan pendapat atau pernyataan dari sumber data sesuai dengan pengertian tersebut.
2. Kuesioner, Menurut Sugiyono (2016) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.
3. Observasi, Menurut Sugiyono (2016) adalah sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan dan digunakan untuk menentukan faktor dengan didukung melalui wawancara.
4. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2016) dokumen merupakan catatan peristiwa dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Secara sederhana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian ini. Alat bantu yang digunakan pada saat dokumentasi adalah kamera. Kegiatan dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data-data maupun rekaman kegiatan.

### **Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2014) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Maka peneliti ingin memfokuskan untuk meneliti tinjauan tentang inovasi pelayanan dalam

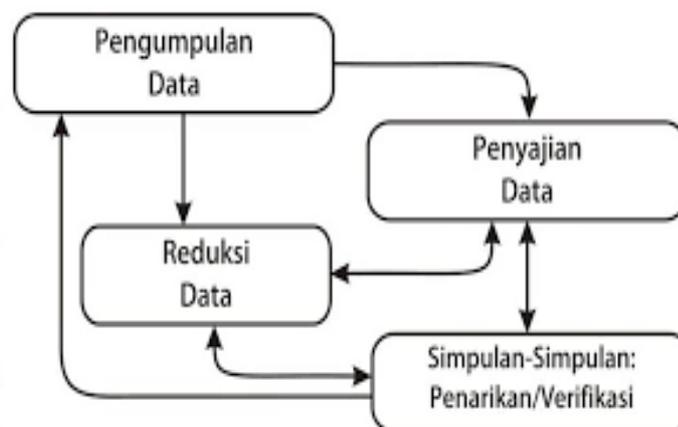
pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda dengan indikator menurut Menurut Mulgan & Albury ( dalam Muluk, 2008) ada lima tipologi dalam proses inovasi yaitu:

1. Inovasi produk layanan
2. Inovasi proses pelayanan
3. Inovasi metode pelayanan
4. Inovasi kebijakan
5. Inovasi sistem

### Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Sebelum menjelaskan macam-macam teknik analisis data maka dapat di jelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian analisis data. Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara,catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain Teknik analisis data Miles dan Huberman (2014) mempunyai prinsip yaitu untuk mengolah data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna.

Komponen Analisis Data Kualitatif



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Inovasi produk pelayanan

Inovasi produk pelayanan yakni perubahan bentuk produk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuan pada Inovasi produk atau layanan ditentukan oleh organisasi terlibat secara langsung serta aktif dalam proses internal untuk menghasilkan keluaran yang bisa digunakan, kemudian inovasi tersebut dapat digunakan serta dinikmati oleh masyarakat kemudian inovasi produk yang diluncurkan oleh organisasi sektor publik menghasilkan kualitas yang bermutu atau pembaharuan dari produk inovasi sebelumnya. Menurut Suwarno (2008) alasan organisasi publik perlu melakukan inovasi adalah untuk

menjawab tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip Good Governance yang menggiring organisasi publik untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan yaitu inovasi LAKAR (Layanan Satu Hari Kelar) yang artinya dalam pembuatan akta kelahiran ini hanya dengan cukup 1 hari sudah selesai tidak perlu memakan waktu yang lama berbeda dengan pelayanan sebelumnya menunggu dengan waktu yang lama bisa dibilang perbedaan yang cukup signifikan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda juga mempunyai program kerja sama dengan disabilitas kenapa, karena untuk membuka lapangan pekerjaan kepada mereka sebagai jasa pengantar akta kelahiran maka dari itu muncul biaya untuk jasa pengantaran tersebut akan tetapi itu hanya apabila masyarakat ingin menggunakan jasa pengantaran jika tidak maka pengurusan akta kelahiran tidak dipungut biaya (gratis). Merangkum hasil wawancara dari para informan dapat dinyatakan bahwa pada awal tahun 2020 dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda membuat suatu terobosan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu kebutuhan masyarakat yang selama ini belum terpenuhi untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang mudah, cepat dan terjangkau menjadi salah satu alasan diterapkannya inovasi LASKAR, Whatapps aerta Website. Jika sebelumnya masyarakat direpotkan dengan harus bolak balik Dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda untuk mengurus akta kelahiran, sekarang pengajuan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan melalui pelayanan online yang bisa dilakukan dirumah dan dimana saja kemudian dengan melengkapi prosedur setelah diterima sudah memenuhi syarat prosedur tinggal menunggu 1 hari akta kelahiran sudah bisa didapatkan simpel dan mudah.

### **Inovasi proses pelayanan**

Proses pelayanan mengacu pada pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan berkembang sesuai perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan untuk berinovasi. Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja dengan begitu inovasi yang lama dapat menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain (Rogers dalam Suwarno, 2008).

Adapun berdasarkan observasi peneliti disamping itu juga dapat membantu mempermudah inovasi yang baru dalam melakukan proses adaptasi dan pembelajaran secara lebih cepat. Inovasi pelayanan online atau go digital yang diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda pada pelaksanaannya masih terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya agar inovasi tersebut dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik. Perbedaan pada inovasi yang sekarang terletak pada alur pelayanannya jika dulu masyarakat harus mengurus pembuatan akta kelahiran langsung ke Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Samarinda sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan melalui pelayanan online go digital. Hadirnya inovasi ini dapat memberikan keuntungan baik bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun bagi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan.

### **Inovasi metode pelayanan**

Inovasi metode pelayanan dapat diartikan sebagai cara baru dalam berinteraksi dengan penerima pelayanan (masyarakat) atau cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi metode pelayanan dilihat dari kriteria penentuan terhadap kebijakan organisasi dalam melakukan proses kerja baru dalam organisasi. Menurut Wahab (2003)

beberapa unsur-unsur penerapan antara lain : a) adanya program yang dilaksanakan b) adanya kelompok target yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut c) adanya pelaksanaan baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut. Diterapkannya inovasi LASKAR, Whatapps serta Website. Berdasarkan observasi wawancara informan key jika sebelumnya masyarakat direpotkan dengan harus bolak balik Dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda untuk mengurus akta kelahiran, sekarang pengajuan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan melalui pelayanan online yang bisa dilakukan dirumah dan dimana saja kemudian dengan melengkapi prosedur setelah diterima dan sudah memenuhi syarat prosedur tinggal menunggu 1 hari akta kelahiran sudah bisa di dapatkan. Terkait dengan adanya sebuah inovasi baru pasti diikuti pula dengan permasalahan baru, pada pelaksanaannya inovasi pelayanan online tentu tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi. Salah satunya dengan sistem mengalami kerusakan dimana masyarakat yang ingin melakukan pengajuan akta kelahiran jadi terhambat, kerusakan ini sebenarnya tidak bisa dihindari karena teknologi sangat memungkinkan adanya gangguan tetapi pihak instansi berupaya melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

### **Inovasi kebijakan**

Inovasi kebijakan adalah perubahan visi misi, tujuan serta strategi baru yang dirumuskan oleh organisasi sektor publik. Kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seseorang atau kelompok organisasi tertentu dalam usaha mencapai tujuan dari visi dan misi yang sudah dirumuskan. Indikator penentuan dari suatu kebijakan dalam konteks tipologi inovasi pelayanan yaitu kebijakan yang telah diluncurkan merupakan kebijakan yang lahir dari perubahan cara pandang organisasi sektor publik terhadap masalah yang tengah dihadapi sehingga diwujudkan dalam bentuk inovasi. Moenir (2008) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara Menurut Boediono (2003), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Berdasarkan observasi oleh peneliti kebijakan Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Samarinda Go Digital. Kebijakan ini merupakan dasar dari terbentuknya inovasi berbasis online seperti inovasi LASKAR (pelayanan satu hari kelar) dan melalui Whatapps serta Website. Kebijakan Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Samarinda Go Digital merupakan proses pengembangan pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan Go Digital menjadi salah satu solusi agar masyarakat tidak menggunakan jasa calo saat mengurus dokumen kependudukan, sehingga diperoleh data yang valid. Selain itu kebijakan ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang dari luar Kota dan bisa di akses kapan saja.

### **Inovasi sistem**

Inovasi sistem merupakan cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Pada tipologi inovasi sistem inovasi pelayanan dilakukan oleh organisasi sektor publik yang berhubungan dengan kerja sama dengan stakeholders. Taufik (2005) mendeskripsikan sistem inovasi sebagai kesatuan dari sehimpunan aktor, kelembagaan, hubungan, jaringan, interaksi, dan proses produktif, yang mempengaruhi arah perkembangan dan kecepatan inovasi. Dalam kaitan ini, sistem inovasi akan menjadi kunci keberhasilan pembangunan, baik pada tingkat nasional

maupun daerah. Indikator penentuan dalam sistem inovasi pelayanan adanya kemudahan, kenyamanan, dan responsifitas yang cepat dalam berhubungan antara stakeholder bersama organisasi sektor publik. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumber daya serta kemampuan yang dikerahkan dari sumber daya manusia internal organisasi akan berkurang. Berdasarkan observasi peneliti inovasi sistem dari inovasi LASKAR, whatapps serta website sangat mendukung kemudahana dan kenyamanan yang diberikan sehingga memadai masyarakat walaupun ada beberapa kendala yang dihadapi tetapi sebisa mungkin pihak instansi mengatasi kendala tersebut. Hadirnya inovasi pelayanan online yang diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota samarinda telah memberikan keuntungan yang dapat diamati dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Inovasi ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pelayanan pembuatan akta kelahiran sekarang dapat diurus melalui online tidak perlu datang ke kantor dan setelah akta kelahiran terbit kita bisa mencetak sendiri atau mengambil langsung ke kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil kota samarinda ataupun bisa menggunakan jasa pengantar yang bekerjasama dengan pihak disabilitas. Diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan dalam kehidupan masyarakat.

### **Faktor Pendukung**

Berdasarkan kutipan wawancara di atas yang diperoleh dari Key informan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam inovasi pelayanan online adalah tata kelola dan kemampuan organisasi publik berkaitan dengan peranan pemerintah dalam proses pembentukan suatu inovasi termasuk mencakup adanya regulasi yang mendasari terciptanya inovasi serta sistem manajemen yang diterapkan agar sebuah inovasi dapat berjalan lancar. Sumber-sumber ide dalam proses pembuatan inovasi meliputi pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Lahirnya sumber ide sebuah inovasi dapat berasal internal organisasi maupun eksternal organisasi sebagai langkah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi sebuah organisasi. Berkaitan dengan kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan inovasi terutama berkaitan dengan teknologi informasi, dalam hal ini upaya pelatihan dinilai penting bagi setiap aparatur pelaksana untuk meminimalisir terjadinya risiko. Sehingga semua ini menjadi pendorong untuk mempermudah dalam merealisasikan proses pembuatan proses akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda kemampuan dalam mengimplementasikan pembaharuan tersebut.

### **Faktor Penghambat**

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas yang diperoleh dari Key informan kunci dan informan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan online akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi online serta hambatan dari sistem yang terjadi kerusakan. Walaupun begitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus mengedukasi masyarakat dan memberikan arahan dengan sangat baik. Adapun berdasarkan observasi oleh peneliti ditemukan bahwa dalam hal faktor penghambat program pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tidak mendapatkan hambatan yang secara signifikan. Namun yang dapat menjadi faktor penghambat adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan online serta kerusakan sistem.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Inovasi produk layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Dimana Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda mempunyai program pelayanan online yaitu LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar), Whatapps serta Website yang sudah menjadi keunggulan mereka.
2. Inovasi proses pelayanan adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Dengan hadirnya pelayanan online yang menguntungkan pihak instansi maupun masyarakat karena kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang diberikan.
3. Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Maka dalam pengajuan akta kelahiran tidak perlu tatap muka karena melalui pelayanan online ini sudah bisa dilakukan bahkan ketika akta sudah diterbitkan kita bisa mencetak sendiri atau mengambil ke Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Samarinda atau memakai jasa pengantaran melalui dengan pihak disabilitas.
4. Inovasi kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Tujuan Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Samarinda memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga muncul inovasi pelayanan online yang memberikan kemudahan untuk masyarakat dan kesejahteraan masyarakat.
5. Inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Sistem pelayanan online yang sudah berinovasi dari sebelumnya dengan mengandalkan teknologi sebagai kemudahan untuk instansi dan masyarakat.

### Saran

1. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda agar lebih giat melakukan sosialisasi agar target yang telah ditentukan sebelumnya dapat dicapai dengan maksimal dengan melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan rt/rw dalam pelaksanaan menjembatani hubungan antara masyarakat dan pemerintahan untuk membantu proses sosialisasi, agar tidak hanya berpatok pada struktur yang ada saja untuk melakukan proses sosialisasi agar masyarakat dapat lebih paham akan fungsi dari pelayanan online itu sendiri.
2. Memonitor terjadinya kerusakan sistem agar masyarakat senantiasa merasa pelayanan online yang efektif dan efisien.
3. Tersedianya kanal pengaduan. Instansi penyelenggara pelayanan publik hendaknya menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin mengadukan terkait pelayanan publik, ini sebagai kontrol dan evaluasi. Jika ada pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai maka dapat cepat direspon dan segera dapat dibenahi.
4. Dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan untuk bisa berubah pola pikir karena seiringnya perkembangan zaman diikuti dengan kemajuan teknologi disitulah masyarakat harus memulai membiasakan diri dengan peradaban yang serba menggunakan kemajuan teknologi ini.

5. Pelayanan publik bukan hanya terpaku kepada pihak instansi saja tetapi terhadap masyarakat juga yang ikut serta dalam pelaksanaannya sehingga muncul pelayanan yang berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A Pearce II Jhon.Richard B. Robinson Jr. (2013).Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Terj. Nia Pramita Sari. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Sulistyastuti (2007). Metode Penelitian Kualitatif, Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial.Yogyakarta: Gaya Media.
- Agus, Dwiyanto. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Vol. VI No. 2.
- Alamsyah, D. (2011). Manajemen Pelayanan Kesehatan.Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alamsyah, D. (2011). Manajemen Pelayanan Kesehatan.Yogyakarta: Nuha Medika.
- Amir, M. Taufiq, (2005), Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Anwar Sanusi. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua. Bandung: Salemba Empat.
- Arikunto, S. (2013).Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asep, (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan AkteKelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Skripsi.
- Bahri. (2008). Konsep dan definisi konseptual. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Bateman, Thomas S. dan Scott A. Snell. (2009). Manajemen Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif (edisi 7 Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Bloch, Carter and Bugge, Markus M. (2018). Public Sector Innovation From Theory to Measurement. Structural Change and Economic Dynamics 27: 133-145.
- Boediono. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Cooper Donald R dan C. William Emory, (2004). Metode Penelitian Bisnis. Jilid 1, Edisi kelima Penerjemah: Dra. Ellen Gunawan, M.A dan Imam Nurmawan,S.E. Jakarta.Erlangga.
- De Jong, J & Den Hartog, D. (2003). Leadership as a determinant of innovative behavior. A conceptual framework. International Journal of Innovation Management.
- Defny Holodin, dkk. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Transisi.Jakarta: Kencana.
- Evert M. Rogers (Suwarno, 2008). Pengertian Inovasi.Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Everret M Rogers (2003) Diffusion of Innovation 5 Edition New York: Free Press.
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017).  
[https://disdukcapil.samarindakota.go.id/detail\\_berita/8](https://disdukcapil.samarindakota.go.id/detail_berita/8).
- Hussey, (2003), Environmental Management Systems (EMS).
- J.Moleong, Lexy. (2014). Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 PP Nomor 38 Tahun 2017 dalam Pasal 4 huruf B Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- Kotler, Philip And Gary Armstrong., (2018)., Principle Of Marketing, 17e Global Edition, Pearson Education Limited, New York.
- Lijan, Poltak Sinambela. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara.
- Mahmoedin. (2010). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mahmud, (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mirnasari, Rina Mei, (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol.I (1).
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara
- Mulgan, G. & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Working Paper Version 1.9, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Pustaka Setia.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan*
- Setiawan, Guntur (2004) *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan Bandung*: Remaja Rosdakarya Offset.
- Stamm, B.V. (2008). *Managing innovation, design and creativity (2nd ed)*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, Alfabet, Bandung
- Sugiyono, (2010) *Statiska Untuk Penelitian Bandung*: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Version 1.9, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Wahab, Salah. (2003). *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramit
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yogi Suwarno. (2008). *"Inovasi di Sektor Publik"*. STIA-LAN. Jakarta.