INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM GENGGAMAN (PAK DALMAN) BERBASIS APLIKASI DI KABUPATEN KENDAL

Maulida Putri Rahmawati[1], Muhammad Fatchuriza[2]
[12]Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Selamat Sri Kendal
Email : maulidaputri2791@gmail.com, Ezzamip@gmail.com

Abstract

The Kendal Regency Government as part of the district in Central Java is certainly inseparable from efforts to reform public services with the aim of accelerating the economic growth of its people. The Kendal Regency Government made an innovation in public services by creating an application called "Pak Dalman" namely the Population Administration Service in Hand. Public service innovations through this application are made to make it easier for the community to submit a KK, birth and death certificate. This type of research is a qualitative approach with a descriptive method. Researchers try to reveal facts in accordance with the existing reality without intervening on the conditions that occur, research procedures that produce descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. The implementation of public service innovation through the Pak Dalman application at the Dispendukcapil Kendal Regency has fulfilled most of the typologies, namely five typologies in the innovation process, namely: Product Innovation, Process Innovation, Service Method Innovation, Strategy or Policy Innovation and System Innovation. The factors that influence it are: The existence of good cooperation between the kelurahan in Kendal Regency and the Kendal Regency Population and Civil Registration Office, Application Networks that sometimes occur in trouble, Limited number of employees and Low public understanding of the requirements for managing population administration.

Keywords: Innovation, Public Service, Pak Dalman

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstark (intangible). Widodo (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. (Pebriani, Roman 2019). Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini ditunjukkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (2019) menunjukkan bahwa selama kurun waktu 2018-2019 Berdasarkan data Ombudsman, Pemerintah Daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan oleh masyarakat, berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Kemudian berkaitan dengan Kepolisian berjumlah 13,84 persen lalu, instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen, Adapun di tahun 2019 ini, Ombudsman menerima laporan sebanyak 11.087 aduan dari masyarakat. Jumlah tersebut trhitung dari tahun 2018 yang sejumlah 10.985 aduan. (www.ombudsman.go.id)

Pemerintah Kabupaten Kendal sebagai bagian dari kabupaten yang ada di jawa tengah tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi pelayanan publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Pelayanan KK, KTP, KIA, akta kelahiran, kematian dan yang lainya yang berkaitan dengan kependudukan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat, karena dokumen tersebut wajib dimiliki dan diperbarui oleh setiap warga Negara. Saat ini banyak pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang masih mengalami permasalahan terkait proses pelayanannya. (Ernitasari, Hertati, 2019).

Salah satu bentuk kepedulian Pemerintah Kabupaten Kendal melalui

Dispendukcapil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat, dan pelaksana program prioritas nasional dalam rangka memenuhi hak-hak penduduk agar memiliki dokumen kependudukan Pemerintah Kabupaten Kendal membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik dengan membuat aplikasi permohonan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di permudah melalui aplikasi yang di namakan "Pak Dalman" yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman.

Tujuan dibuatnya aplikasi dalam Inovasi pelayanan publik ini agar masyarakat Kabupaten Kendal mendapat kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA Akta kelahiran dan Akta kematian. Supaya nantinya masyarakat tidak lagi mengantri dan menunggu berjam-jam untuk mengajukannya. Masyarakat Kabupaten Kendal bisa menggunakan aplikasi pak Dalman dengan cara mendownload melalui Play store yang ada di *smartphone* kemudian ikuti petunjuk yang ada di aplikasi tersebut untuk dapat mengajukan proses permohonan data sesuai yang akan diajukan.

Pemerintah Kabupaten Kendal berharap dengan adanya Aplikasi ini masyarakat bisa menggunakannya dan memanfaatkanya dengan baik karena diciptakannya Aplikasi ini untuk mengurangi antrian yang setiap harinya selalu padat sehingga masyarakat di Kabupaten kendal dapat dengan mudah dalam mengurus segala bentuk dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dispendukcapil. Menurut Data Dispendukcapil kabupaten Kendal pada tahun 2019 ada sebanyak 1.565 jenis pelapor dari masyarakat yang menyampaikan melalui pelayanan online, sedangkan ditahun 2020 pelayanan online mengalami peningkatan sangat signifikan sampai bulan oktober masyarakat yang melakukan pelayanan online ke dispendukcapil kabupaten Kendal berjumlah 37.005, jadi dalam kurun rentan 2019-2020 ada sejumlah 38.570 masyarakat yang melakukan pelayanan secara online di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/ tahun 2021)

Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman) Di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (1). Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal? (2) Faktor – faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal ?.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal dan mengetahui Faktor – faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. Signifikansi penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis sebagai kajian terkait inovasi pelayanan publik serta dapat memberikan referensi pemikiran yang efektif kepada Pelayanan publik yang ada di pemerintahan Kabupaten Kendal.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Inovasi

Dalam berkembangnya suatu organisasi atau pelayanan, inovasi merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh, menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. (Attahara, 2018). Menurut Said, inovasi diartikan sebagai perubahan terencana melalui pengenalan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam suatu organisasi. (Katakanlah, 2007: 7). Arti inovasi tidak terbatas pada konstruksi dan pembaruan, tetapi juga dapat didefinisikan secara luas, menggunakan ide-ide baru untuk

menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010: 128).

Menurut Hamel, inovasi didefinisikan sebagai perubahan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional, atau perubahan bentuk organisme lama yang berdampak signifikan pada cara kerja manajemen. (Ancok, 2012: 34) Berdasarkan interpretasi ini, inovasi tidak hanya sama dengan pembaruan teknologi atau peralatan baru, tetapi juga dalam lingkup yang lebih luas, seperti produk, proses, dan bentuk layanan, yang menunjukkan perubahan dalam praktik organisasi. Proses inovasi pada hakikatnya merupakan proses yang kompleks, dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya hal-hal baru. Namun, hal baru ini perlu melibatkan aspek lain dalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintah, termasuk keberadaan proses politik, kebijakan, dan kualitas.

Menurut Mulgan dan Albury, jika inovasi adalah penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode layanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi dan efektivitas atau kualitas layanan, maka inovasi tersebut dianggap berhasil. (Muluk, 2008: 44). Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam jenis pelayanan, baik berupa ide orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual. (Attahara, 2018).

Menurut Muluk, jenis-jenis inovasi dalam organisasi sektor publik adalah sebagai berikut:

a. Inovasi produk, inovasi ini berbeda dengan desain layanan dan perubahan produk, yang membedakannya dengan produk layanan sebelumnya atau sebelumnya.
b. Proses inovasi, inovasi ini mengacu pada kombinasi perubahan, prosedur, kebijakan, dan organisasi yang diperlukan untuk pembaruan kualitas berkelanjutan dan inovasi organisasi.
c. Inovasi Metode, inovasi ini merupakan perubahan baru dalam interaksi pelanggan atau cara baru dalam memberikan atau memberikan layanan.
d. Strategi atau inovasi kebijakan, inovasi semacam ini mengacu pada semua aspek dari visi, misi, tujuan, dan strategi baru, juga melibatkan realitas yang muncul, sehingga diperlukan strategi dan kebijakan baru.
e. Inovasi sistem baru dalam rangka interaksi atau hubungan dengan peserta lain dalam rangka perubahan manajemen organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari teori Muluk diatas, bahwasanya terdapat lima jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam mendukung aktifitas masyarakat sehari-hari, pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyeleggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya.(Kristanto 2018). Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “what government does is public service”.(Dwiyanto, 2010:14) Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk

memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada instansi pemerintah, antara lain (Mahmudi, 2010: 223): Pertama, satuan kerja/unit organisasi kementerian. 2. Departemen. Ketiga adalah lembaga pemerintah non-departemen. 4. Sekretariat Organ Tertinggi Negara. Kelima, BUMN. Keenam, badan hukum milik negara. 7. Kepemilikan tunggal daerah.

Kedelapan, instansi pemerintah lainnya, termasuk pemerintah pusat dan daerah, termasuk instansi dan lembaga. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan perwujudan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara tentu saja didirikan oleh masyarakat (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seperti yang dikatakan Lovelock (di Widodo, 2006),

Lima prinsip yang harus diperhatikan PNS untuk mencapai kualitas pelayanan antara lain: Pertama, tangible (dapat disentuh), seperti kesegaran jasmani, peralatan, personel, dan komunikasi material. Kedua, Handal, kemampuan untuk secara akurat dan konsisten membentuk layanan yang dijanjikan. 3. Responsiveness, yaitu rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan 4. Assurance, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Lima, Empathy (empati), yaitu perhatian individu kepada pelanggan.

C. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan perubahan UU No. 24 Tahun 2013 tentang UU No. 24. Dalam "Peraturan Administrasi Kependudukan" Nomor 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan mengacu pada serangkaian prosedur yang terstruktur dan terpadu untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi manajemen kependudukan, dan pemanfaatan hasil dalam pelayanan publik, pengendalian kegiatan dan pembangunan di bidang lain.

Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu: 1) Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan dan memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan. 2) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan dan pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan – kebijakan yang berwawasan kependudukan (people centred development). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi aktivitas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Pada dasarnya dengan memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh Dispendukcapil yang ada di seluruh daerah yang ada di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu warga Negara Indonesia dan warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah pendekatan

kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, hlm. 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati". Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa- peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang.

Teknik yang akan digunakan dalam menentukan sumber data primer atau informan adalah *purposive sampling* melalui *key person.* Peneliti akan memilih informan dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini orang yang bertindak sebagai tokoh formal atau informal (Bungin, 2007:77). Penentuan key insider ditentukan pada saat on-site dan proses penelitian, atau disebut *emergency sampling design*, karena sampel atau insider berada di dalam penelitian kualitatif tidak dapat ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2009:219). Untuk memudahkan penentuan informan di lapangan, peneliti menargetkan informan kunci yang berasal dari pihak Dispendukcapil Kendal yang menangani Aplikasi Pak dalman, dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi pak dalman. Penelitian ini sumber data utama yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal, sebagaimana kita ketahui bersama, Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan instansi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil, serta merupakan kewenangan di daerah.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kendal dipimpin oleh seorang pengawas pelayanan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Misi Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Kabupaten Kendal dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kendal adalah merumuskan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan dan melaksanakan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta memajukan, memantau dan mengendalikan kependudukan dan pencatatan sipil. Registrasi. aturan.

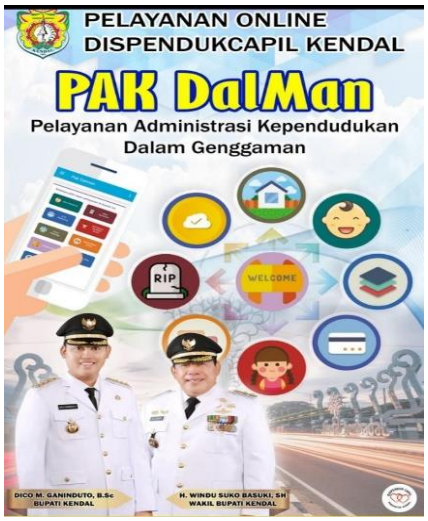
Dispendukcapil Kabupaten Kendal juga memiliki fungsi sebagai instansi yang melakukan pengelolaan dan memfasilitasi kegiatan di bidang kepedudukan dan pencatatan sipil dalam hal evaluasi dan pelaporan kegiatan. Dan juga melaksanakan administrasi yang diberikan oleh Bupati di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Aplikasi Pak Dalman (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat dan pelaksana program prioritas nasional dalam rangka memenuhi hak-hak penduduk agar memiliki dokumen kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kendal melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik dengan membuat

aplikasi Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di permudah melalui aplikasi yang di namakan "Pak Dalman" yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman. Program aplikasi Pak Dalman yang dimiliki Kabupaten Kendal ini baru dijalankan tahun 2019 dan dalam perencanaanya sudah direncanakan pada tahun 2018.

Sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Kendal Bapak Akhyan mengatakan "bahwasanya dengan adnya Inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan pembuatan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, KIA, Akta kelahiran, Akta kematian dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pencatatan sipil, tujuan dibuatnya aplikasi ini yaitu agar masyarakat Kabupaten Kendal tidak lagi mengantri dan menunggu berjam-jam untuk mengajukan permohonan data sesuai yang diinginkan. Penggunaan pelayanan online ini juga mempermudah dalam kepengurusan, waktu yang efektif dan juga menghembat biaya tanpa melalui calo". Penggunaan aplikasi Pak Dalman dapat diunduh melalui *Play Store* atau *Google Play* yang terdapat pada perangkat android. Pada aplikasi tersebut terdapat petunjuk dan proses pemasangan aplikasi Pak Dalman. Adapun tampilan aplikasi akan menunjukan seperti gambar 1.1 di bawah ini :



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi "Pak Dalman"

Sebagaimana yang dapat dilihat pada gambar 1.1 di atas bahwa aplikasi tersebut memandu dalam mengajukan proses permohonan data sesuai yang diajukan oleh masyarakat Kendal. Setelah proses *install* selesai, pemohon diminta untuk mendaftarkan Nomor NIK KTP, kemudian data akan diproses oleh tim operator aplikasi Pak Dalman. Aplikasi ini hanya bisa dioperasikan satu orang dalam satu KK sehingga dalam satu KK tidak bisa mengoperasikan dua aplikasi. Apabila data yang diajukan pemohon kurang lengkap maka pemohon akan dipandu untuk melengkapinya oleh tim operator dari Dispendukcapil. Jika data pemohon sudah lengkap maka pemohon dapat menunggu verifikasi dari tim operator kemudian mendapat pemberitahuan dari Aplikasi Pak Dalman bahwa pengajuan sudah dicetak dan dapat diambil melalui Dispendukcapil. Bagi masyarakat yang membutuhkan layanan bantuan, Dispendukcapil memberikan fasilitas layanan *helpdesk* Whatsapp, sehingga dengan ini diharapkan semua masyarakat Kabupaten Kendal dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Dalam Aplikasi Pak Dalman ada beberapa menu yang bisa diakses oleh masyarakat seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini :

Gambar 1.2 Tampilan Menu Aplikasi "Pak Dalman"

Adapun bagian-bagian menu dapat dilihat aplikasi "Pak Dalman" memiliki pengertian sebagai berikut :

1. Akta Kelahiran
   Layanan penerbitan dokumen akta kelahiran baik untuk anak yang baru lahir atau anggota keluarga yang belum memiliki akta kelahiran.
2. Akta Kematian
   Layanan penerbitan dokumen akta kematian yaitu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang akan dialami oleh setiap orang dan harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara dalam bentuk akta kematian.
3. KTP Elektronik
   Layanan penerbitan dokumen E-KTP cocok bagi masyarakat yang belum pernah memiliki E-KTP (baru tercatat) atau hilang. Layanan ini digunakan untuk mempublikasikan tanpa mengubah elemen data.
4. Kartu Identitas Anak (KIA). Layanan KIA (Kid ID Card) adalah layanan pembuatan kartu identitas bagi anak di bawah usia 17 tahun yang memiliki akta kelahiran.
5. Kartu Keluarga
   Layanan penerbitan dokumen Kartu identitas keluarga berisi informasi tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga
6. Perpindahan Keluar
   Layanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) untuk diproses pindah antar Kab/provinsi.
7. Kedatangan
   Layanan kedatangan dimaksudkan kepada masyarakat yang memiliki tujuan pindah ke Kabupaten Kendal.
8. Update Data
   Layanan update data diperuntukkan bagi masyarakat dengan permasalahan data yang tidak dapat ditemukan atau data salah dan berbeda di instansi lain seperti : perbankan, BPJS, BPN, Simcard, PDAM dan lainnya.
9. Pengajuan lainya
   Layanan pengajuan lainnya bertujuan untuk pengajuan permohonan seperti : ralat atau duplikat akta, penduduk yang tidak memiliki dokumen kependudukan, pindah ke luar negeri, dating dari luar negeri dan juga surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing.

Aplikasi yang sudah beroperasi sejak tahun 2018 akhir sampai saat ini tentunya diharapkan membawa perubahan yang baik bagi masyarakat Kabupaten Kendal, sehingga manfaat pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi pak Dalman benar-benar terasa bagi masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan bapak mulyono selaku kepala bagian inovasi " harapan dispendukcapil Kabupaten Kendal dengan adanya aplikasi ini masyarakat bias menggunakan dan memnafaatkan sebaik mungkin, karena diciptakannya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa adanya antrian cepat dan gratis"

Data mengenai pelayanan publik melalui aplikasi pak dalman dari tahun 2018 sampai bulan September 2021 dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan melalui aplikasi pak dalman.

NO	PELAYANAN	TAHUN				TOTAL
		2018	2019	2020	2021	
1	Akta Kelahiran	64	170	21.278	28.612	50.124
2	Akta Kematian	22	54	3.243	7.725	11.044
3	KTP Elektronik	-	-	8.846	11.723	20.569

4	KIA (Kartu Identitas Anak)	157	1.133	5.727	5.391	12.408
5	Kartu Keluarga	-	-	12.893	17.787	30.680
6	Perpindahan Keluar	62	217	4.817	8.778	13.874
7	Kedatangan	11	50	6.021	8.420	14.502
8	Update Data	-	-	8.577	10.609	19.186
9	Pelayanan Lainnya	-	-	5.547	7.766	13.313
	JUMLAH	**316**	**1.624**	**76.949**	**106.811**	**185.700**

Sumber Dispendukcapil Kabupaten Kendal 2019

Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan publik melalui aplikasi pak dalman diatas dapat disimpulkan bahwa sejak dioperasikanya aplikasi pak dalman pada tahun 2018 sampai September 2021 pelayanan melalui aplikasi pak dalman mengalami peningkatan yang sangat signifikan, di tahun 2018 jumlah pelayanan melalui aplikasi pak dalman 316 pelayanan yang terdiri dari pelayanan Akta kelahiran, kematian, perpindahan keluar, kedatangan dan yang paling banyak yaitu terkait pelayanan KIA, di tahun 2019 jumlah pelayanan mengalami peningkatan yaitu 1624 pelayanan yang terdiri dari akta kelahiran, kematian, perpindahan keluar dan KIA, sedangkan di tahun 2020 dan 2021 pelayanan melalui aplikasi pak dalman meningkat drastis dikarenakan kondisi pandemic covid-19 yang mana mewajibkan kepada seluruh masyarakat untuk menggunakan layanan Pak Dalman dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil demi mencegah penyebaran wabah virus covid-19, ditahun 2019 jumlah pelayanan melalui aplikasi pak dalman sebanyak 76949, dan ditahun 2021 berjumlah 106811 pelayanan yang meliputi pelayanan akta kelahiran, kematian, KTP elektronik, KIA, KK, perpindahan keluar, kedatangan, update data dan pelayanan lainya.

Inovasi Pelayanan "Pak Dalman"

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang ditinjau dari 5 tipologi inovasi Menurut Mulgan & Alburry yang dikutip oleh Muluk (2008:44), lima tipologi dalam proses inovasi, yaitu: Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Strategi atau Kebijakan dan Inovasi Sistem, akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada tipologi inovasi produk (keluaran).

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "pak dalman" telah memenuhi tipologi tersebut berdasarkan dimensi eskpansi dan evolusi, yang dibuktikan dengan adanya penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang baru bagi pengguna yakni inovasi pelayanan publik melalui aplikasi " Pak Dalman " yaitu pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal. Proses pengenalannya aplikasi tersebut dilakukan dengan sosialisasi berbagai cara, dan pembuatannya mengikuti kebutuhan masyarakat Kendal saat ini yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan gratis. Pengenalan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan berbagai sosialisasi seperti Sosialisasi ke kelurahan-kelurahan, sosialisasi ke organisasi masyarakat, sosialisasi melalui radio sahara Kendal, Koran, tabloid, leaflet, banner, sosialisasi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, sosialisasi melalui car free day di lapangan bahueksi Kendal dan info dari temen yang sudah menggunakan aplikasi pak dalman.

Masyarakat Kabupaten Kendal akan mudah menerima layanan ini dikarenakan mengikuti kebutuhan masyarakat saat ini dan juga adanya virus covid-19 yang mana mewajibkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi pak

dalman ini. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan administrasi kependudukan Agar masyarakat tidak lagi mengantri dan menunggu berjam-jam untuk mengajukannya dan tentunya lebih mudah cepat dan gratis

2. Inovasi tipologi proses (organisasional).

Inovasi pelayanan pubilk melalui aplikasi pak dalman tidak sepenuhnya memenuhi tipologi tersebut, Berdasarkan dimensi marketisasi administrasi dan organisasional hal ini disebabkan tidak terpenuhinya dimensi organisasional. Pada dimensi marketisasi administrasi memenuhi tipologi proses (organisasional) dibuktikan dengan adanya prosedur dari inovasi tersebut yang lebih sederhana dan memudahkan dalam pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi pak dalman, karena menggunakan alat pendaftaran yang berbeda yaitu smartphone. Penyederhanaan prosedur tersebut membuat pelayanan adminstrasi kependudukan melalui aplikasi "Pak Dalman" menjadi efisien bagi petugas atau operator yaitu menghemat tenaga dan tidak menghabiskan banyak waktu untuk mengecek dokumen karena data dipindai langsung ke database kependudukan, memudahkan masyarakat, dan orang yang akrab dengan gadget.

Pada dimensi organisasional dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman tidak memenuhi tipologi proses (organisasional) disebabkan tidak adanya perubahan dalam struktur organisasi, sebab sudah di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 30 Tahun 2018 Pembentukan, susunan organisasi, tanggung jawab dan fungsi, serta tata kerja unit pelaksana teknis wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kendal.

3. Inovasi tipologi pelayanan.

Berdasarkan dimensi peningkatan layanan dan pengiriman layanan, pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Kendal melalui aplikasi " Pak dalman " telah memenuhi tipologi tersebut, dibuktikan dengan adanya peningkatan dari pelayanan yang sebelumnya seperti tatap muka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, jemput bola atau kolektif di kelurahan, kemudian juga ada yang melalui jasa atau calo. Tapi sekarang dengan adanya inovasi tersebut memberikan alternatif pilihan bagi masyarakat Kabupaten Kendal yang ingin mengurus admnistrasi kependudukan dimana proses pendaftaran lebih cepat, mudah dan gratis karena dapat dilakukan sewaktu-waktu melalui handphone sehingga tidak perlu mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Adanya cara baru dalam pemberian layanan tersebut juga lebih memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga tidak ada lagi alasan bagi masyarakat untuk tidak mempunyai dokumen kependudukan karena pemerintah Kabupaten Kendal melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menyediakan sarana pelayanan public yang mudah, cepat dan gratis yaitu melalui aplikasi pak Dalman.

4. Tipologi Inovasi Strategi atau kebijakan.

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai strategi pada pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "Pak Dalman", dapat disimpulkan bahwa beberapa hal telah memenuhi tipologi tersebut, yang dibuktikan dengan adanya petugas operator yang membidangi dalam hal inovasi atau IT di Dispendukcapil selaku Dinas yang manaunginya dan juga adanya pemberian pendampingan bagi karyawan yang awam dengan teknologi, kemudian memberikan bintek kepada karyawan baik itu tingkat provinsi maupun nasional, serta untuk membuat masyarakat menerima inovasi pelayanan ini yaitu dengan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Diberikannya pemahaman mengenai pelayanan tersebut dapat menjadi bekal agar karyawan mampu untuk mengelola pelayanan tersebut. Sebagaimana dikatakan bapak mulyono selaku kabid Inovasi pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Kendal mengatakan " bahwa perlunya pelatihan bagi karyawan

agar semakin memahami mengenai pelayanan melalui e government oleh karena itu kita memberikan dukungan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan, bintek atau seminar baik dari dalam maupun dari luar". Kemampuan dari petugas pelayanan yang ada dianggap bisa untuk menjalankan inovasi pelayanan ini dikarenakan para petugas pelayanan sudah ditunjuk oleh dinas, yang pastinya sudah ada pelatihan, dibuktikan dengan adanya masyarakat pengguna yang dilayani dengan ramah, baik dan jika terjadi kendala maupun masalah dalam kepemilikan dokumen, pihaknya akan memberikan solusi yang terbaik, karena sudah menjadi tugasnya dalam melayani masyarakat.

5. Tipologi Inovasi Sistem.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "Pak Dalman" telah memenuhi tipologi inovasi tersebut berdasarkan uraian mengenai kerjasama dengan pihak eksternal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal telah melakukan kerjasama untuk mendukung inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "Pak Dalman" yakni dalam hal jaringan bekerjasama dengan provinsi, kemudian Diskominfo Kabupaten Kendal untuk domainnya, serta Kemendagri untuk akses masuk ke SIA, kolaborasi ketiganya saling terkait sebab apabila salah satu mengalami disfungsi maka akan berimbas ke yang lain.

Sebagaimana wawancara dengan pak Akhyan selaku sekretaris Dispendukcapil Kabupaten Kendal mengatakan " dalam pelayanan administrasi kependudukan, dispendukcpil kabupaten Kendal membuka komunikasi dua arah antara masyarakat dan dispendukcapil melalui kantor UPTD yang ada di Kecamatan Sukorejo, Weleri, Boja, Kaliwungu dan Kota Kendal. Dan dispendukcapil juga sudah bekerjasama dengan pihak kelurahan dan juga pemerintah desa untuk mengatasi permasalahan yang mucul terkait dengan kepengurusan dokumen kependudukan".

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal juga bekerjasama dengan Diskominfo Kabupaten Kendal untuk pembuatan leaflet dan kerjasama dengan kelurahan dan juga radio suara Kendal untuk sosialisasinya. Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "Pak Dalman" tergolong lancar dalam menggunakan aplikasi tersebut, akan tetapi masih ditemukan kendala pada pengguna yakni dalam melakukan proses upload data karena harus dilakukan berulang-ulang disebabkan system atau jaringan yang trouble.

Faktor-faktor yang mempengarui Pelayanan publik melalui aplikasi "Pak Dalman" di Dispendukcapil Kabupaten Kendal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal yaitu: Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki, jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, jumlah pegawai yang terbatas dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman (pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal berjalan dengan baik dan sudah mewujudkan sebagian besar lima tipologi inovasi yang terdiri Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Strategi atau Kebijakan dan Inovasi Sistem.

Faktor Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman (pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal antara lain Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi

petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki, jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, jumlah pegawai yang terbatas dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan

REFERENSI

Attahara, (2018) "Inovasi Pelayanan public berbasis E-Government : studi kasus aplikasi OGAN LOPIAN Diskominfo di Kabupaten Purwakarta", Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3 No.1)

Agus Dwiyanto. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan. Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Ancok, Djamaludin. 2012. Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Penerbit Erlangga. Hal 34

Andhika, L. R., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). Governance Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local Government. Pakistan Administrative Review, 2(2), 276-290. Retrieved April 1, 2019.

Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989.Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.

Bungin, Burhan.2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya.Jakarta:Putra Grafika.

Departemen Pendidikan Indonesia (2009). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008: 3

Enitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Public Administration Journal, 2(5), 136-149.

Febriani, (2018) "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang", Jurnal Ilmu social dan Politik,Vol.8 No.1.

https://kendalkab.go.id/instansi/detail/INS0219/dinas_daerah/dinas_kependudukan_dan_pencatatan_sipil

Husein, Umar. (2003). Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia

Kristanto, (2018) " Inovasi pelayanan public dalam rangka mewujudkan E-Government (studi kasus pelaksanaan aplikasi Lapor Hendi)", Journal of public administration and local government, Vo.2, No.1.

Mahmudi (2010), Manajemen Kinerja Sektor Pu blik, Edisi Kedua, UPP STIM YKPN, Yogyakarta

Moh. Nazir, (2011), Metode Penelitian, Edisi Revisi. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Muluk, M.R. Khairul. 2008. Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah). Malang: Banyumedia. Hal 44.

Mulyono,Eko.2013.Pengaruh Teknologi Indormasi Terhadap Pengelolaan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Berau.Jurnal Ilmu Pemerintahan.Vol.1.No.1.

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Produk Ombudsman (Laporan).*

Perry, K. A. (2010). Innovation in the 'Public Sector : putting it into Perspective. Denmark: Department of Communication, Business and Information Technologies: Roskilde University/Center for Communication, Media and Information Technologies: Aalborg University. Retrieved Juli 7, 2019.

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Said, M. Mas'ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press. Hal 27

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Susanto. 2010. 60 Management Gems. Jakarta: Kompas. Hal 158

Sutarno. (2012). Serba Serbi Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan