

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE PLAVON
DUKCAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO

*Innovation of Birth Certificate Services Through the Plavon Dukcapil Website at
The Service of Population and Civil Registration in Sidoarjo District*

¹Tri Prasetijowati, ²Bagus Ananda Kurniawan, ³Amara Nasya Damayanti

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya

¹triprasetijowati@ubhara.ac.id, ²bagus@ubhara.ac.id, ³amaranasya18@gmail.com

Kata Kunci:

ABSTRAK

Inovasi Pelayanan
Publik, Plavon Dukcapil

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi dari inovasi pelayanan akta kelahiran melalui website Plavon Dukcapil, faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi, upaya mengatasi hambatan inovasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Kabupaten Sidoarjo telah mewujudkan pelayanan efektif ditinjau dari lima atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (1983), yaitu: 1. Keuntungan relatif mengurus dokumen akta kelahiran mendapat 3in1 dokumen lain seperti Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak; 2. Kesesuaian prosedur sama dengan inovasi sebelumnya, perbedaan media dalam segi persyaratan di website Plavon Dukcapil <http://plavon.sidoarjokab.go.id>; 3. Kerumitan terkendala jaringan karena menggunakan jaringan terpusat KOMINFO saat akses kurang stabil; 4. Kemungkinan dilakukan percobaan dilakukan uji coba website Plavon Dukcapil langsung kepada pegawai dan masyarakat pada program sosialisasi; 5. Dapat diamati terdapat menu riwayat pengajuan jadi masyarakat dapat mengakses pengajuannya sudah sampai mana. Faktor pendukung inovasi adanya modal manusia, modal kepemimpinan, lingkungan organisasi. Faktor penghambat adanya tekanan dan hambatan administrasi serta teknologi ada tapi terhambat budaya organisasi. Upaya dalam mengatasi hambatan inovasi adalah mengkonsultasikan dan validasi ulang data ke dinas, mengadakan sosialisasi di media sosial Instagram dan melakukan program Jemput Bola Terpadu yang Gemilang.

Keywords:

Public Service Innovation,
Civil Registry Platform

Abstract

The aim of this research is to analyze the implementation of birth certificate service innovation through the Plavon Dukcapil website, supporting and

inhibiting factors for innovation, and efforts to overcome barriers to innovation. This research is descriptive qualitative research. Sidoarjo Regency has realized effective services in terms of five innovation attributes according to Everett M. Rogers (1983), namely: 1. The relative advantage of processing birth certificate documents, getting 3 in 1 other documents such as Family Cards and Child Identity Cards; 2. Compatibility of procedures is the same as previous innovations, differences media in terms of requirements on the Plavon Dukcapil website <http://plavon.sidoarjokab.go.id>; 3. Complications due to network constraints due to using KOMINFO's centralized network when access is less stable; 4. Possibility of testing the Plavon Dukcapil website directly with employees and community in the socialization program; 5. It can be seen that there is a submission history menu so the public can access where their application has reached. Supporting factors for innovation are human capital, leadership capital, organizational environment. The inhibiting factors include pressure and administrative and technological obstacles, but they are hampered by organizational culture. Efforts to overcome barriers to innovation include consulting and revalidating data with the department, holding outreach on Instagram social media, and carrying out the Glorious Integrated Ball Pick-up program.

A. PENDAHULUAN

Perlu diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan dimensi pokok dalam roda kehidupan berbangsa dan bernegara termasuk dalam sebuah pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah bentuk partisipasi dalam suatu pengembangan inovasi pelayanan yang mana telah menjadi bagian penting dalam proses pembangunan nasional terutama pada pelayanan berbasis *e-Government (Electronic Government)*. Dengan begitu, maka inovasi digitalisasi dalam pemerintahan didorong oleh kemajuan penerapan pada bidang *e-Government* sebagai sarana bagi pemerintah yang bertujuan untuk menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien.

Kabupaten Sidoarjo yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur mempunyai jumlah penduduk sebanyak 2.064.168 jiwa pada tahun 2021 yang tersebar pada 18 kecamatan. Dengan jumlah penduduk yang banyak, maka sudah terlihat bahwa masyarakat sebagai pemohon dan penerima layanan yang melakukan kepengurusan administrasi kependudukan seperti mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan yang lainnya tentu akan menimbulkan ketidakpastian dan kesemrawutan dalam proses pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan kasus dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum berhasil mencegah tumpukan antrian para pemohon yang mengurus administrasi kependudukan yang membludak. Hal tersebut menyebabkan adanya keluhan masyarakat Sidoarjo berupa pengaduan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang terkesan rumit, ketidakjelasan prosedur dan waktu, dimana hal tersebut terjadi karena kurang optimalnya pelayanan.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah dengan membuat pola perubahan pelayanan berubah menjadi pelayanan berbasis digital sebagai perwujudan reformasi birokrasi dengan meningkatkan penciptaan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus segala kebutuhan pelayanan publik. Maka, setiap pemerintah daerah sudah sepatutnya memberikan akses kepada masyarakat mengenai informasi pelayanan yang tersedia dalam berbagai bentuk media termasuk media *online* secara digital dengan melakukan inovasi atau pembaharuan pelayanan administrasi kependudukan seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *daring*.

Pada bulan April 2021, DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo merilis pengembangan strategi dan inovasi dibidang kependudukan berupa portal *online* pelayanan untuk pengajuan dan pemberkasan administrasi kependudukan yang diberi nama Plavon Dukcapil (Pelayanan Via *Online*). *Website* Plavon Dukcapil yang dapat diakses pada <http://plavon.sidoarjokab.go.id/> adalah inovasi berbasis *website* yang dibuat untuk menjawab permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Selain untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan sebagai bentuk akses langsung masyarakat Sidoarjo dalam melakukan pengajuan layanan secara *online*, *website* ini diciptakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi pada pelayanan administrasi kependudukan. Berikut ini jenis pelayanan inovasi dari Plavon Dukcapil:

Tabel 1
Jenis Pelayanan Inovasi PLAVON DUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo

No.	Jenis Pelayanan PLAVON
1	Akta Kelahiran
2	Akta Kematian
3	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4	Kartu Identitas Anak (KIA)
5	Surat Keterangan Pindah (SKPWNI)
6	Surat Keterangan Datang (SKDWN)
7	Akta Perkawinan
8	Akta Perceraian
9	Tambah Biodata Kartu Keluarga dan Pecah Kartu Keluarga
10	Peduli Dilan

Sumber: Data diperoleh dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2022, (<https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/>).

Tabel 1.1 menunjukkan adanya beberapa pelayanan prioritas dalam pelayanan inovasi *website* PLAVON. Salah satu pelayanan dengan permohonan terbanyak adalah pelayanan kepengurusan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan data yang sangat penting dimiliki oleh seseorang sebagai simbol pengakuan negara dan orang tua terhadap keberadaan seorang anak, sehingga dengan memiliki akta kelahiran seorang anak akan terjamin hak-haknya, baik terhadap

negara maupun orang tuanya. Dalam melaksanakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah daerah kabupaten/kota telah melaksanakan proses administrasi kependudukan melalui pemberian pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran.

Inovasi sebagai pemikiran, kejadian, barang, metode yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik berupa hasil invention maupun diskoveri. Inovasi ditunjukkan untuk mewujudkan harapan tertentu guna memecahkan suatu permasalahan (Sa'ud, 2015). Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Secara umum, arti inovasi adalah sebuah penemuan baru atau sebuah perbaikan. Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek "perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau (Fadilla & Meirinawati, 2016). Inovasi dalam bidang penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada dibidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang atura, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Djamrut, 2015).

Peneliti terdahulu (Nirmala I, 2022) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan *online* akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dan kelebihan dari inovasi ini mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pembuatan akta kelahiran online melalui aplikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**". Berdasarkan penjelasan di atas karakteristik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah atribut inovasi Rogers (1983), yaitu: 1. *Relative advantage* atau keuntungan Relatif; 2. *Compability* atau kesesuaian; 3. *Complexity* atau kerumitan; 4. *Triability* atau kemungkinan dilakukan percobaan; dan 5. *Observability* atau kemudahan diamati.

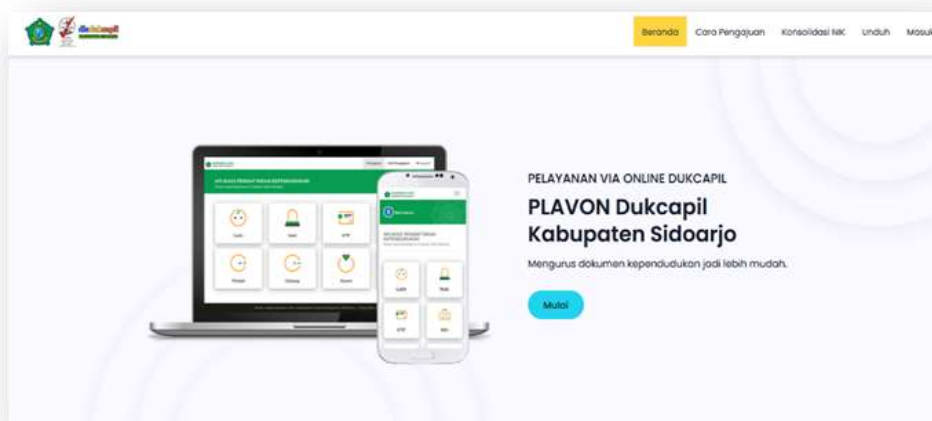
B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, peneliti akan terjun secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data informasi dengan teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara dan studi dokumentasi dengan fokus penelitian inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dimana terdapat empat tahap dalam analisis data penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo

Dengan adanya konsep pembaruan inovasi dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, maka pemberian pelayanan secara *online* ini dapat meningkatkan jumlah partisipasi dari masyarakat, sebab masyarakat akan menjadi lebih dimudahkan dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan. Dengan aplikasi berbasis *website* PLAVON DUKCAPIL yang resmi diluncurkan pada bulan April tahun 2021 dapat menggantikan sekaligus menyelesaikan permasalahan yang ada pada pelayanan administrasi kependudukan secara *online* sebelumnya via *hotline/whatsapp* yang memiliki angka permohonan dan antrean yang tinggi. Maka melalui PLAVON ini masyarakat dapat melakukan permohonan kependudukan dimanapun tidak terbatas ruang maupun waktu. Dengan begitu, maka mampu mengefektifkan pelayanan pengajuan permohonan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat Sidoarjo seperti pengajuan permohonan dokumen kependudukan yang memiliki angka permohonan tertinggi yakni dokumen akta kelahiran untuk dapat diajukan dengan mudah sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat pada *website* PLAVON DUKCAPIL tersebut.



Gambar 1
Tampilan Beranda Website PLAVON Dukcapil Kabupaten Sidoarjo

Sumber: <http://plavon.sidoarjokab.go.id>

Melalui Plavon Dukcapil pada Gambar 1, DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk dapat memudahkan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo. DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan teknologi tersebut sebagai alat penyedia layanan dan kemudahan pada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan. Berikut langkah-langkah dalam melakukan pengajuan akta kelahiran secara *online* melalui *website* Plavon Dukcapil sebagai inovasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk dapat mempermudah pemohon pengajuan akta kelahiran sebagai berikut:

1. Buka *google*, lalu klik website Plavon Dukcapil dan akan muncul tampilan beranda *website* PLAVON DUKCAPIL pada *website* <http://plavon.sidoarjokab.go.id>. Masyarakat atau pemohon akan memulai pengajuan layanan administrasi kependudukan dengan mengklik tanda biru bertuliskan "Mulai".
2. Jika sudah di klik mulai dan *login*, maka ada tampilan menu dalam *website* PLAVON DUKCAPIL. Terdapat sepuluh pilihan layanan administrasi kependudukan, pemohon dimohon untuk memilih pengajuan apa yang diinginkan. Dalam hal penelitian ini, peneliti menganalisis mengenai pelayanan akta kelahiran melalui *website* PLAVON DUKCAPIL. Maka, pemohon bisa dimulai dengan klik menu "Akta Kelahiran".
3. Dalam tampilan menu dalam *menu bar* akta kelahiran dalam *website* PLAVON DUKCAPIL. Dimana ketika pemohon sudah mengklik menu pengajuan "Akta Kelahiran", selanjutnya akan disediakan empat menu dalam kepengurusan akta kelahiran yakni "Baru", "Hilang", "Rusak", "Perubahan/Pembetulan". Karena peneliti berfokus pada pengajuan permohonan akta kelahiran dengan status baru maka dilanjutkan klik menu "Baru".
4. Jika sudah klik mengklik menu akta kelahiran dengan status baru, maka selanjutnya akan tertampil dua pertanyaan yakni:
 - 1) Apakah orang yang akan dibuatkan akta kelahiran berusia dibawah 17 tahun?
(jika YA, akan ditambahkan pengajuan baru KIA)
 - 2) Apakah orang yang akan dibuatkan akta kelahiran telah memiliki NIK?
(jika TIDAK, akan ditambahkan pengajuan penambahan biodata KK)
5. Maka pemohon dipersilahkan untuk menjawab sesuai kebutuhan dengan klik YA/TIDAK, jika sudah dijawab dilanjutkan dengan klik "Kirim". Selanjutnya maka akan tampil formulir yang harus diisi dan ada berkas yang harus diupload. Jika formulir sudah terisi semua dan sudah diupload semua berkasnya, silahkan klik tombol "Kirim".

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Berikut merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *Website* Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Analisis menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers (1983), yang terdiri dari lima atribut, yaitu: 1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif; 2. *Compability* atau kesesuaian; 3. *Complexity* atau kerumitan; 4. *Triability* atau kemungkinan dilakukan percobaan; dan 5. *Observability* atau kemudahan diamati.

1. *Relative advantage* atau Keuntungan relatif

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* telah sesuai dengan aspek atribut inovasi keuntungan relatif yakni dapat mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan keefektifan dalam pelayanan karena pemohon atau masyarakat bisa melakukan pengajuan pelayanan dimana pun dan kapan pun cukup dengan mengakses *website* PLAVON. Dalam mengurus dokumen akta kelahiran, maka masyarakat akan mendapatkan 3in1 dokumen kependudukan lainnya yakni Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA).

2. *Compability* atau Kesesuaian

Compability atau kesesuaian yakni dimaksudkan agar masyarakat terbiasa dengan model pelayanan yang baru dan perlu penyesuaian yang diperlukan. Kesesuaian dapat dilihat dari pengalaman dahulu dan kebutuhan adopsi dari nilai-nilai yang berlaku untuk dapat memudahkan dalam proses adaptasi menuju proses pembentukan inovasi terbaru. Dengan adanya inovasi diharapkan agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya mengurus suatu dokumen kependudukan karena sudah dimodifikasi menjadi lebih mudah untuk dapat diakses oleh masyarakat.

Dengan menggunakan pelayanan via *online* sebelumnya, yaitu via *hotline/whatsapp*. Pemohon dimohon untuk datang langsung ke instansi dengan mengambil kertas di loket untuk antrian dan menunggu antrian serta membawa persyaratan dengan bentuk fotokopi untuk mengurus pengajuan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran. Dengan kesesuaian, maka inovasi yang baru yakni website PLAVON DUKCAPIL dalam keseluruhan pelaksanaan inovasi prosedurnya masih sama dengan yang sebelumnya, yang membedakannya yakni media dalam segi persyaratan dimana berkas persyaratan harus dikumpulkan terlebih dahulu di foto atau di scan lalu dikirim melalui online pada laman *website* Plavon Dukcapil pada <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dalam kerumitan ini bisa dianggap bahwa inovasi ini menjadi sesuatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan, namun dengan kerumitan ini juga maka akan menjadi sebuah pengetahuan yang baru bahwa tentu ada kerumitan dalam pelaksanaan sebuah inovasi. Pengguna juga dapat melihat sejauh mana tingkat kerumitan kompleksitas yang mereka hadapi atau rasakan pada saat menggunakan inovasi tersebut. Maka, kerumitan ini tidak hanya dirasakan pengguna inovasi saja tetapi pihak yang menciptakan atau yang menyediakan inovasi tersebut juga memiliki tingkat kerumitan.

Kerumitan pada pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui PLAVON DUKCAPIL adalah terkendalanya jaringan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan pengguna layanan pada saat mengakses *website* PLAVON dikarenakan *website* tersebut menggunakan jaringan terpusat pada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (KOMINFO), jadi jika pada jaringan pada KOMINFO mengalami *trouble* atau *server down*, maka *website* Plavon Dukapil pun akan mengalami *error* dan susah diakses.

4. *Triability* atau Kemungkinan dilakukan Percobaan

Triability atau kemungkinan dilakukan percobaan memiliki arti bahwa suatu inovasi ini harus dilakukan percobaan untuk dapat diterima oleh masyarakat. Karena inovasi ini dapat diterima apabila telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari sebelumnya serta yang terpenting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna layanan inovasi. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon telah sesuai dengan aspek kemungkinan dilakukan percobaan dimana pihak penyedia produk inovasi pelayanan melalui *website* Plavon Dukcapil telah melakukan uji coba langsung kepada pegawai terlebih dahulu sebelum kemungkinan dilakukan percobaan kepada masyarakat dan masyarakat sebagai pengguna layanan inovasi dilakukan

uji coba dengan program sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang bekerja sama dengan kecamatan atau kelurahan di Sidoarjo.

5. *Observability* atau Dapat diamati

Observability atau dapat diamati diartikan sebagai sesuatu yang dianggap mudah dalam penerimaan suatu inovasi. *Output* dari inovasi dapat diadopsi dan direplikasi dari tempat lain. Jadi dengan adanya inovasi ini dipercaya memiliki kehandalan dalam pelayanan publik untuk diamati. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon telah sesuai dengan aspek dapat diamati, dapat dilihat dengan adanya menu riwayat pengajuan pada *website* tersebut agar masyarakat dapat mengakses pengajuannya sudah sampai mana.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *Website* Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

1. Faktor Pendukung

Kesuksesan dan keberhasilan inovasi pada produk baru yang dibuat perlu diperkenalkan kepada pasar atau khalayak secara umum supaya produk inovasi baru yang telah dimodifikasi tersebut dapat diterima dan dipakai secara meluas, berikut tiga faktor pendukung dalam inovasi dari hasil penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

b. Modal Manusia

Dalam hal ini, sumber daya manusia menjadi modal utama dalam organisasi dengan tujuan untuk mendorong individu menjadi lebih kreatif dan inovatif. Berdasarkan hasil penelitian, modal manusia yang dimaksud adalah seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan pelayanan yang dilakukan secara baik dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki dibidangnya masing-masing dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan respon yang cepat kepada masyarakat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo adalah dilakukan *training* atau pelatihan kepada pegawai terlebih dahulu sebelum terjun langsung ke masyarakat dan melakukan evaluasi.

b. Modal Kepemimpinan

Kepemimpinan juga mempengaruhi dalam keberhasilan suatu inovasi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa modal kepemimpinan dalam Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berperang penting mengatur, mengawasi, melakukan koordinasi dan menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai dalam suatu organisasi yang menunjukkan pengaruh hal positif dan menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan suatu inovasi yang dilakukan.

c. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi yang dimaksud disini adalah sumber daya dan lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dari lingkungan eksternal hingga lingkungan internal, karena bagi instansi pemerintah yang bersifat melayani masyarakat sangat berpengaruh pada pelayanan langsung yang dirasakan masyarakat. Lingkungan organisasi di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan memberikan *reward* kepada pegawai, serta ketersediaan fasilitas sarana prasarana seperti komputer dan *printer*

dengan jumlah yang banyak dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) mendukung keberhasilan inovasi dari segi internal maupun eksternal.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan sesuatu hal yang dapat mempengaruhi sedikit atau banyaknya yang akan menghentikan sesuatu dari waktu pelaksanaan sebelumnya. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan secara langsung oleh peneliti mengemukakan bahwa adanya penghambat jalannya inovasi sebagai berikut:

a. Tekanan dan Hambatan Administrasi

Dalam penerapan pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon Dukcapil masih terkendala tekanan dan hambatan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan ini yakni dimana seharusnya pelayanan dalam inovasi harus memenuhi seluruh kebutuhan pemohon tetapi karena tidak bisa tercover semua dalam inovasi tersebut membuat masyarakat harus datang langsung tatap muka dengan petugas yang menjadikan tekanan prosedur administrasi akan lebih panjang.

b. Teknologi Ada Terhambat Budaya Organisasi

Dengan adanya budaya organisasi yang telah ada dalam organisasi tersebut, maka akan dilakukan secara terus menerus tanpa disadari. Maka dari itu, budaya organisasi dapat menghambat berjalannya suatu bentuk perubahan yang lebih baik dalam organisasi. Karena jika teknologi sudah memadai dalam mendukung kegiatan pelayanan publik tetapi terkendala oleh budaya organisasi yang sudah diterapkan dari awal maka hal ini sangat berpengaruh dalam berjalannya inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa faktor penghambat selanjutnya adalah ketersediaan teknologi memenuhi yakni pelayanan berbasis online dengan inovasi *website* Plavon Dukcapil, tetapi dari segi budaya organisasi tidak mencukupi karena dalam jam pelayanan *website* Plavon Dukcapil dibatasi dan sesuai dengan jam kantor instansi. Dengan budaya organisasi dengan jam pelayanan pada *website* Plavon disamakan dengan jam kantor instansi maka masyarakat tidak mengakses *website* pada hari diluar jam kerja instansi, karena tidak semua masyarakat ini memiliki waktu yang sama dan pelayanan kebutuhan yang sama rata.

Upaya dalam Mengatasi Hambatan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *Website* Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

1. Pemohon Mengkonsultasikan dan Validasi Ulang Data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengatasi hal yang dapat menghambat berjalannya inovasi, yaitu masyarakat dimohon untuk dapat menghubungi terlebih dahulu kepada *hotline* atau *whatsapp* DISPENDUKCAPIL Sidoarjo dengan melakukan konsultasi atau pengaduan terkait masalah yang dihadapi oleh pemohon atau masyarakat. Ketika petugas Dispendukcapil Sidoarjo telah menjawab terkait jawaban dan solusi yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan konfirmasi pada *via hotline*, maka masyarakat

dapat mencoba untuk mendaftar ulang dengan login dan melakukan pengajuan kembali. Namun jika dirasa jawaban pernyataan atau solusi yang diberikan oleh petugas dinas susah kurang untuk dipahami, maka masyarakat dipersilahkan untuk datang ke dinas agar dapat memvalidasi ulang data atau menyerahkan berkas-berkas yang akan dilakukan pengajuan akta kelahiran secara online agar dapat dicek oleh petugas dinas. Maka dari itu jika dicek sudah benar semua dan dipastikan persyaratan sudah memenuhi syarat dalam pengajuan.

2. Mengadakan sosialisasi di media sosial

Mengatasi hambatan yakni dengan mengadakan pemberian informasi atau sosialisasi di media sosial seperti pada media sosial *instagram* @disdukcapilsidoarjo. Melalui pemberian informasi yang diadakan di media sosial *instagram* dengan program *live instagram* "Dukcapil Sapa Masyarakat" menjadi bentuk keseriusan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk dapat menjawab keluhan pengguna layanan *website* Plavon Dukcapil.

3. Mengadakan Program Jemput Bola Terpadu yang Gemilang (JEBETE SAYANG)

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan selanjutnya adalah dengan mengadakan program JEBETE SAYANG yang merupakan program unggulan yang diagendakan rutin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pelayanan prima kepada pemohon atau masyarakat dan sebagai bukti nyata untuk mendatangi pemohon dengan membantu menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi pemohon yang tidak bisa dikendalikan oleh pemohon sendiri. Program jemput bola yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ini diadakan di kantor-kantor desa atau di seluruh kecamatan yang ada di Sidoarjo.

D. SIMPULAN

Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah berhasil dan berjalan efektif, dilihat dari lima atribut keberhasilan inovasi, yaitu: 1. *Relative advantage* atau keuntungan relative mengurus dokumen akta kelahiran mendapat 3in1 dokumen lain, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA); 2. *Compability* atau kesesuaian dari prosedur masih sama dengan inovasi sebelumnya, perbedaan media dalam segi persyaratan di upload pada *website* Plavon Dukcapil <http://plavon.sidoarjokab.go.id>; 3. *Complexity* atau kerumitan terkendala jaringan saat akses *website* Plavon Dukcapil karena menggunakan jaringan terpusat KOMINFO; 4) *Triability* atau kemungkinan dilakukan percobaan, dilakukan uji coba *website* Plavon Dukcapil langsung kepada pegawai dan masyarakat pada program sosialisasi; 5. *Observability* atau dapat diamati yakni terdapat menu riwayat pengajuan pada *website* jadi masyarakat dapat mengakses pengajuannya sudah sampai mana.

Faktor pendukung inovasi yaitu modal manusia adalah seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan pelayanan yang dilakukan secara baik dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki, modal kepemimpinan berperang penting mengatur, mengawasi, melakukan koordinasi dengan seluruh pegawai, lingkungan organisasi di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan memberikan *reward* kepada pegawai, serta ketersediaan fasilitas sarana. Faktor penghambat, tekanan dan hambatan administrasi tidak bisa

tercover semua kebutuhan pemohon dalam inovasi tersebut membuat masyarakat harus datang langsung tatap muka dengan petugas, teknologi ada terhambat budaya organisasi disini ketersediaan teknologi memenuhi, yaitu pelayanan berbasis *online* dengan inovasi *website* Plavon Dukcapil, tetapi dari segi budaya organisasi tidak mencukupi karena dalam jam pelayanan *website* Plavon Dukcapil dibatasi dan sesuai dengan jam kantor instansi.

Upaya dalam mengatasi hambatan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* Plavon Dukcapil dengan cara pemohon mengkonsultasikan dan validasi ulang data ke DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sidoarjo, mensosialisasikan pemberian informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di media sosial Instagram, yaitu program *live instagram* "Dukcapil Sapa Masyarakat" dan upaya lain adalah dengan melakukan Jemput Bola Terpadu yang gemilang (JEBETE SAYANG) yang dilaksanakan di kantor-kantor desa atau seluruh kecamatan yang ada di Sidoarjo dengan jadwal tertentu dan bergantian.

REFERENSI

- Agusta, Akhmad Riandy, dkk. (2021). Inovasi Pendidikan. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ancok, D. (2012). Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309-322.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2022,18 Oktober 2022). Diunduh dari: <https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/>.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2), 52-59.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1747-1762.
- Karnia, P., & FANIDA, E. H. (2020). Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *Publika*, 8(3).
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(3).
- Ningtias, S. F. (2018). Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017. *Publika*, 6(4).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media komunikasi bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 15-22.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *Egovernment* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(3), 272-290.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz., & R. B. Icuk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39.
- Saputra, T., & Astuti, W. (2018). *Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, melalui Inovasi Pelayanan Publik*. Jakad Media *Publishing*.
- Sari, N. R. D. I., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan "SI JARAN IJO" (Jemput Bola Rentan Admuduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 909-922.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas" (Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63-76.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.