
Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website

Maylia Goswira Witri

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: mayliagoswira21@gmail.com

Article History:

Received: 27 Mei 2022

Revised: 30 Mei 2022

Accepted: 30 Mei 2022

Keywords: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi, Inovasi Pelayanan, Desa Trayang*

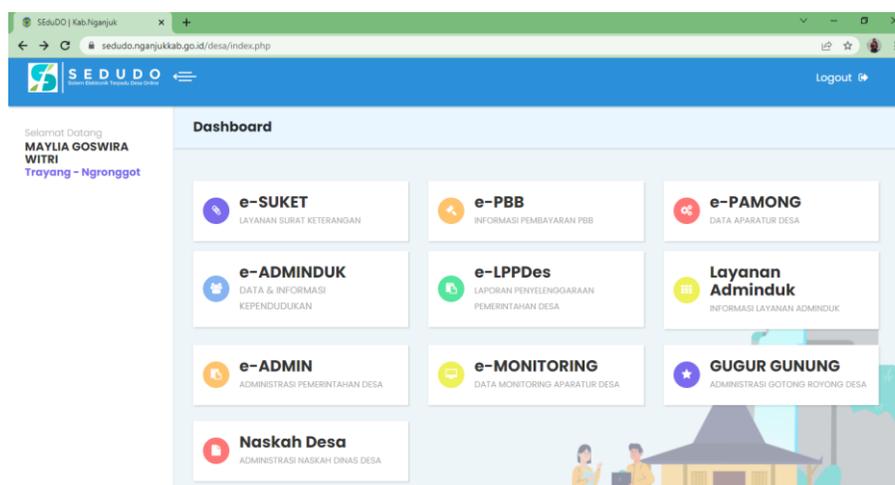
Abstract: *Dalam dunia pemerintahan perkembangan teknologi sudah mulai terlihat wujudnya sejak dikeluarkannya Inpres (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003. Dimana dulu pelayanan publik masih bersifat konvensional menggunakan kertas dan dokumen fisik, perlahan sudah mulai bergeser pada pelayanan online dengan menggunakan fasilitas teknologi internet melalui website, e-form, dan aplikasi. Lokasi penelitian Di Kantor Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Pemerintahan Desa Trayang sudah berani mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi pelayanan kependudukan berupa website, langkah ini diambil sebagai respon pemerintah desa terhadap tantangan digitalisasi yang dikehendaki oleh masyarakat sebagai wujud pelaksanaan pelayanan kependudukan yang mudah, cepat, gratis dan tidak diskriminatif. Namun, walaupun demikian untuk mengadopsi atau menerima sebuah inovasi, pemerintah Desa Trayang harus memperhatikan aspek kesesuaian terkait dengan sumber daya yang dimiliki yakni Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas/penunjang, dan Anggaran. Sehingga dalam hal ini perlu dilakukan sebuah penelitian untuk menganalisis apakah adopsi inovasi pelayanan yang diambil oleh pemerintah Desa Trayang mampu menjadi gebrakan menuju digitalisasi atau justru keputusan yang diambil menjadi beban tambahan yang harus dipikul oleh pemerintah desa.*

PENDAHULUAN

Memasuki peradaban baru era digitalisasi, pemanfaatan teknologi informasi semakin berkembang pesat. Berbagai kegiatan pelayanan, administrasi dan informasi baik dalam bidang kesehatan, pendidikan, keamanan, pemerintahan, bisnis, dan bidang lainnya dapat dipenuhi dan

diselesaikan dengan mudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai inovasi produk digital yang terus bermunculan menyebabkan pergeseran makna masyarakat modern diperluas menjadi masyarakat digital atau milenial. Dalam konteks pemerintahan perkembangan teknologi sudah mulai terlihat wujudnya sejak diterapkan Inpres (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003. Dimana dulu pelayanan menggunakan kertas dan dokumen fisik, perlahan-lahan sudah mulai bergeser pada *paperless* dan *soft-file* dengan menggunakan fasilitas teknologi internet pelayanan dapat dilakukan secara *online* melalui *website*, *e-form*, dan aplikasi. Tidak hanya itu saja perkembangan teknologi juga mempengaruhi birokrasi pemerintahan dan tata kelola pemerintahan di Indonesia, sehingga ide besar dan gebrakan baru pun muncul melalui konsep *smart city* dan *smart village*.

Di Kabupaten Nganjuk sendiri sudah mulai melirik dan mencoba untuk menerapkan konsep *smart city* untuk memajukan performa pemerintahan terkhusus pada tata kelola pemerintahannya. Produk inovasi pemerintahan dan pelayanan sudah mulai bermunculan. salah satunya produk inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) yang meluncurkan *website* bernama sedudo.kabnganjuk.go.id pada tanggal 07 April 2021 sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan kepedudukan yang mudah, cepat, gratis dan tidak diskriminatif. *Website* ini telah dirancang untuk dapat diakses oleh semua masyarakat Kabupaten Nganjuk tanpa terkecuali, sehingga kapan pun dan dimana pun masyarakat Kabupaten Nganjuk yang memiliki kepentingan mengurus keperluan kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan tanpa perlu lagi datang ke kantor desa/kelurahan. Pada awalnya *website* sedudo.kabnganjuk.go.id hanya diuji cobakan pada 2 kecamatan yakni Kecamatan Rejoso dan Kecamatan Sukomoro saja. Namun, Antusias dan respon yang diberikan masyarakat Kabupaten Nganjuk sangat tinggi, terbukti dari data Admuduk tahun 2021 jumlah pemohon mencapai 25.214 pemohon, sementara yang sudah terlayani sebanyak 20.308 atau 81% sudah terlayani, kemudian untuk pengguna akun Sedudo sendiri telah mencapai 7.887 akun.(ifakta.co Nganjuk 2021)



Gambar 1. Tampilan Website Sedudo.kabnganjuk.go.id

Oleh karena itu Diskominfo Nganjuk mengeluarkan himbauan secara lisan kepada 264 desa, 20 kelurahan dan 20 Kecamatan lainnya untuk menerapkan *website* tersebut di wilayah masing-masing pada tahun 2021. Salah satu desa yang sudah menerapkan program tersebut yakni Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Terhitung sudah berjalan 10 bulan sejak awal diterapkannya *website* ini pada Bulan Mei 2021 sampai Februari 2022.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

A. Definisi

Pelayanan publik memiliki dua suku kata yang memiliki makna yang berbeda yaitu “pelayanan” dan “publik” Dimana definisi “pelayanan” menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah kegiatan yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan baik berupa barang maupun jasa. sedangkan “publik” memiliki definisi orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Menurut Mukarom dan Laksana, (2015:41) mengatakan bahwa :

“Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. (Rendo 2019)

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Tahun 2009)

Terlepas dari penjelasan diatas peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, dengan kata lain pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit, maka akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

B. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005) dalam Buku Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki dua klasifikasi kategori utama yakni: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. (Dr. Hardiyansyah 2018)

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar meliputi : Pelayanan Kesehatan, pendidikan dan bahan kebutuhan pokok

2. Pelayanan Kebutuhan Umu

Pelayanan Kebutuhan umum meliputi : Pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa

C. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan orientasi kepuasan masyarakat. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan asas-asas pelayanan sebelum memberikan pelayanan. Berikut adalah asas-asas pelayanan sesuai dengan Keputusan Menpan RI No.63 Tahun 2003:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat dipahami dan dimengerti oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan

3. Kondisional. Kemampuan pemberi dan penerima pelayanan untuk berpegang teguh pada prinsip efektif dan efisien
4. Partisipatif. Mampu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Kesamaan hak. Berlaku adil, tidak deskriminatif dan membedakan suku, ras, agama, pendidikan, gender dan latar belakang ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Rahmatullah 2019)

Paradigma Pelayanan Publik

Menurut Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart dalam tulisannya yang berjudul “*The New Public Service : Serving, Not Steering*”, yang diterbitkan pada tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk meng “*counter*” paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip “*run government like a business*” atau “*market as solution to the ills in public sector*”.(Nurlaela and Andriani 2018)

NPS dalam pelayanan publik dikembangkan berdasarkan sebuah upaya untuk memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam konsep ini pejabat publik dituntut untuk melakukan perubahan yang semula *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik dilakukan secara *powerfull* dalam menjelaskan masalah kontemporer. Oleh karena itu konsep NPS memiliki perbedaan yang sangat kentara dengan konsep OPA (*Old Public Administration*) dan NPM (*New Public Management*). Berikut adalah tabel perbedaan ketiga konsep menurut Denhardt dan Denhardt (2003:28-29)

Tabel 1. Perbedaan Konsep OPA,NPM dan NPS

No	Aspek	OPA	NPM	NPS
1	Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
2	Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Rasionalitas Synoptic (administrative man)	Teknis dan rasionalitas ekonomi (economic man)	Rasionalitas strategis atau rasionaitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
3	Konsep kepentingan public	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
4	Responsivita s birokrasi publik	Clients dan constituent	Customer	Citizen’s
5	Peran pemerintah	Rowing	Steering	Serving

6	Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, nonprofit, dan privat
7	Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, dan standar profesional
8	Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
9	Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
10	Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, Proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber:Denhardt dan Denhart (2003:28-29)

NPS adalah paradigma yang berdasarkan pada konsep yang sejatinya sangat sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Sedangkan peran pemerintah seharusnya dapat mengkolaborasikan nilai-nilai yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dari prespektif masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima. Selanjutnya paradigma NPS juga menaruh perhatian yang besar terhadap inovasi dan bersifat integral serta komprehensif, karena NPS merupakan pendekatan yang memberikan nilai tinggi pada kolaborasi antar pihak dan peningkatan kinerja setiap elemen organisasi. NPS memandang arti penting inovasi kebijakan secara holistik dan integral dan bertujuan untuk mematuhi kepentingan publik. Oleh karena itu, peran Negara adalah sebagai "pelayan" bukan "penguasa". (Sururi 2017)

Tabel 2. Prespektif Inovasi dari ketiga konsep OPA,NPM dan NPS

NO	ASPEK INOVASI	OPA	NPM	NPS
1	Arti Penting Inovasi	Kurang penting	Penting	Sangat Penting

2	Ranah Inovasi	Integral Organisasi	Hubungan organisasi Publik-Pelanggan	Holistik dan Integral
3	Tujuan Inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

Sumber: (Sururi 2017)

Dari ketiga paradigma administrasi publik di atas, maka paradigma *New Public Services* (NPS) merupakan representasi dari inovasi pelayanan publik. Dimana konsep NPS memiliki dimensi pengukur keberhasilan dalam penerapan pelayanan publik. Indikator inilah yang nantinya akan dijadikan acuan untuk memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah sepuluh indikator NPS:

1. **Tangible**

Kemampuan birokrat dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung contoh fasilitas sarana dan prasarana.

2. **Reability**

Jika *tangible* adalah tentang hal yang konkret maka, *reability* bisa dibidang sesuatu yang abstrak. Dalam kata lain *reability* adalah hal-hal yang berkaitan dengan harapan masyarakat. Contoh ketepatan waktu dalam pemberian layanan.

3. **Responsiveness**

Tentang bagaimana birokrat dapat memberikan tanggapan atau respon terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat.

4. **Competence**

Pelayanan yang baik harus didasarkan pada keterampilan dan kecakapan dari pemberi pelayanan.

5. **Courtesy**

Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap yang baik yakni ramah, tanggap, dan sopan

6. **Credibilit**

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa kepercayaan kepada pihak yang dilayani dengan menunjukkan sikap jujur dan setia

7. **Access**

Memberikan atau menyediakan kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan kepada masyarakat.

8. **Security**

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari resiko kecemasan dan keraguan.

9. **Communication**

Pelayanan yang baik harus didasarkan pada kemampuan yang cakap dalam berkomunikasi

10. **Understanding The Customer**

Pelayanan yang baik harus melakukan segala cara untuk mengetahui apa kebutuhan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik

A. Inovasi Publik

Menurut Permen PANRB (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) Nomor 89 Tahun 2020 Pasal 1 Ayat (1) tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

“Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.(Permen PANRB Nomor 89 Tahu 2020)

Sedangkan Menurut Mulgan Dan Albury Dalam “*Moelong*” Mengatakan Bahwa:

“Inovasi Yang Sukses Merupakan Kreasi Dan Implementasi dari proses, produk, layanan, kebijakan, sistem dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil”.(Hafizh 2016)

B. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut seorang ahli Agus Dwiyanto inovasi pelayanan memiliki empat jenis diantaranya adalah:

1. Inovasi Kebijakan

Instansi/ pemerintah berupaya memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan adanya perubahan-perubahan pelayanan yang dituangkan dalam sebuah kebijakan atau peraturan baru.

2. Inovasi Dalam Proses

Adanya inovasi dalam hal manajemen atau pengelolaan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berbeda dari sebelumnya yakni pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Inovasi Sistem

Adanya Inovasi dalam penambahan penggunaan komputersasi atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.

4. Inovasi Konseptual

Adanya inovasi yang memberikan perubahan pada konsep berpikir atau *mindset* dari penyelenggara pelayanan publik. misalnya perubahan *mindset* Aparatur Sipil Negara (ASN) yang semula “dilayani” menjadi “melayani” masyarakat.

Tabel 3. Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik

No	Tipe Inovasi	Contoh
1	Layanan baru atau perbaikan layanan	Perbaikan kualitas dan fasilitas pelayanan
2	Inovasi proses	Perubahan pelayanan <i>offline-online</i>
3	Inovasi administrasi	Penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari sebuah perubahan kebijakan
4	Inovasi sistem	Sistem baru atau perubahan fundamental dari sistem yang ada dengan menetapkan organisasi baru atau pola kerjasama atau interaksi baru
5	Inovasi	Perubahan didalam memandang actor

	konseptual	seperti perubahan dicapai dengan menggunakan konsep baru, misal pengintegrasian pengelolaan sumberdaya
6	Perubahan radikal yang bersifat rasional	Cara pandang atau pergeseran matrik mental pegawai dari sebuah organisasi

Sumber : Halverson (dalam Zulfa Nurdin, 2016:55)

C. Proses Inovasi

Menurut Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi, (Marten Prasetyo Junior 2016) terdapat lima proses tahapan pengambilan suatu inovasi diantaranya:

1. Pengetahuan (*Knowledge*). Merupakan tahapan pertama saat inovasi dimunculkan. Inovasi akan disebarluaskan dan di infomasikan dengan tujuan supaya seseorang dapat mengetahui dan memahami konsep dan bentuk inovasi yang di tawarkan. Ketika seseorang paham dan mengerti mereka akan lebih mudah untuk mengadopsinya. Terdapat tiga tahap pengetahuan yang perlu dimiliki oleh masyarakat yakni kesadaran bahwa inovasi tersebut ada, pengetahuan akan penggunaan inovasi dan pengetahuan yang mendasari fungsi inovasi.
2. Kepercayaan (*Persuasion*). Dalam tahap ini seseorang akan mencari tahu lebih dalam terkait informasi inovasi, termasuk kerugian dan keuntungan yang ada dalam inovasi. Pada tahap persuasi, seseorang akan mencari karakteristik inovasi yaitu *relative advantage, compability, complexity, triability, and observability*.
3. Keputusan (*Decission*). Pada tahap ini seseorang dapat membuat pilihan atau keputusan apakah inovasi dapat diadopsi atau ditolak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang yakni praktik sebelumnya, perasaan atau kebutuhan, keinovatifan, dan norma dalam sistem sosial.
4. Penerapan (*Implementation*). Pada tahap ini seseorang telah memilih untuk mengadopsi inovasi dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang sudah menerapkan inovasi maka disebut dengan adpoter inovasi, jika pada tahap sebelumnya terjadi proses mental exercise yakni berpikir dan memutuskan. maka pada tahap ini akan terjadi proses perubahan tingkah laku.
5. Konfirmasi (*Confirmation*). Pada tahap ini inovasi akan dievaluasi, apakah inovasi memiliki kecacatan dan keunggulan serta apakah inovasi bisa digunakan seterusnya atau justru dihentikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan teknik analisis, dirancang untuk menganalisis, menyelidiki dan mengupas tuntas sebuah fenomena yang ada di masyarakat. Penelitian kualitatif berkembang sebagai sebuah metode penelitian dalam menangani permasalahan tentang fenomena sosial, budaya, dan tingkah laku manusia. Landasan teori dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai peduan supaya fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran secara umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan baku untuk membuat hasil pembahasan. Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif yaitu:

1. Data berasal dari riset dan bersifat deskriptif

2. Berlandaskan pada filsafat postpositivisme
3. Meneliti pada kondisi objek alamiah
4. Peneliti sebagai instrumen kunci dalam keberhasilan penelitian
5. Hasil menekankan pada makna daripada generalisasi
6. Pada umumnya menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi
7. Dikemukakan dalam bentuk lisan maupun tertulis berdasarkan dari data yang diamati di lapangan
8. Dilakukan dengan menafsirkan dan menguraikan secara rinci sesuai dengan situasi penelitian yang dihadapi
9. Penelitian lebih subjektif
10. Mengungkapkan sikap, pertentangan, hubungan, dan pandangan yang terjadi pada lingkup informan.

Teknik Analisis Data

Analisis data deskriptif kualitatif terdiri dari tiga langkah yakni reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data menekankan pada pemokusan data yang akan diambil oleh peneliti. Proses ini berlangsung sejak awal pertanyaan penelitian dibuat sampai data penelitian dikumpulkan.

2. Data Displa

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah, dalam penelitian deskriptif kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Tujuan mendisplaykan data untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Sugiyono (2017) menjelaskan langkah ke tiga dalam analisis data deskriptif kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Nurmalasari and Erdiantoro 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 23 jenis pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dapat diberikan kepada warga Desa Trayang baik secara manual maupun secara *online*. Pelayanan administrasi secara manual diberikan pada saat warga yang memiliki kepentingan mendatangi kantor desa untuk meminta surat keterangan maupun surat pengantar sesuai jam kerja kantor. Sedangkan pelayanan *online* dapat di lakukan melalui *website* sedudo.kabnganjuk.go.id.

Tabel 4. Daftar 23 Pelayanan Adminduk di Desa Trayang

No	Jenis Surat	Keterangan
1	Surat Keterangan Domisili	Proses dilakukan secara manual
2	Surat Keterangan Domisili Usaha	Proses dilakukan secara manual

No	Jenis Surat	Keterangan
3	Surat Keterangan Pindah Tempat	Proses dilakukan secara manual
4	Surat Keterangan Usaha	Proses dilakukan secara manual
5	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	Proses dilakukan secara manual
6	Surat Keterangan Sudah Menikah	Proses dilakukan secara manual
7	Surat Keterangan Kematian	Proses dilakukan secara manual
8	Surat Keterangan Kelahiran	Proses dilakukan secara manual
9	Surat Keterangan Janda/Duda	Proses dilakukan secara manual
10	Surat Keterangan Ahli Waris	Proses dilakukan secara manual
11	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	Proses dilakukan secara manual
12	Surat Keterangan Beli Solar	Proses dilakukan secara manual
13	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	Proses dilakukan secara manual
14	Surat Keterangan Kehilangan (KK,KTP,Akta, dll)	Proses dilakukan secara manual
15	Surat Keterangan Tidak Mampu (Sekolah dan Rumah Sakit)	Proses dilakukan secara manual
16	Surat Keterangan Pekerjaan	Proses dilakukan secara manual
17	Surat Keterangan Jaminan Pinjaman	Proses dilakukan secara manual
18	Surat Keterangan Beda Nama	Proses dilakukan secara manual
19	Permohonan Pembuatan KTP, KK,Akta Baru	Permohonanan diproses menggunakan <i>website</i>
20	Permohonan Perbaikan KTP, KK,Akta	Permohonanan diproses menggunakan <i>website</i>
21	Surat Keterangan Tutup Jalan	Proses dilakukan secara manual
22	Surat Keterangan Perjalanan	Proses dilakukan secara manual
23	Surat Pengantar Kawin/ Cerai	Proses dilakukan secara manual

Sumber: Peneliti, 2022

Dari data tabel 1.di atas dapat disimpulkan bahwa dari 23 jenis pelayanan adminduk yang tersedia di Desa Trayang hanya tiga jenis pelayanan saja yang dapat diberikan secara *online* melalui *website* yakni terkait mutasi dan pembuatan KK,KTP dan Akta, selebihnya proses administrasi pelayanan masih dilakukan secara manual.

Tabel 5. Data pelayanan Adminduk secara online pada Bulan Mei-Februari 2022

No	Jenis Pelayanan	Status Konfirmasi	
		Ditolak	Diterima
1	Online/Aktivasi NIK - KK	0	45

No	Jenis Pelayanan	Status Konfirmasi	
		Ditolak	Diterima
2	Pembuatan Akta Kelahiran Bayi Baru Lahir	6	19
3	Pembuatan Akta Kematian	17	55
4	Pembuatan KK Rumah Tangga Baru/Pisah KK	5	18
5	Pembuatan KTP-el Baru	6	27
6	Pencetakan Akta Kelahiran Rusak/Hilang	0	1
7	Pencetakan KK Rusak/Hilang/Barcode	0	8
8	Pencetakan KTP-el Hilang	5	9
9	Pencetakan KTP-el Perubahan Elemen data	6	80
10	Pencetakan KTP-el Rusak	2	13
11	Perubahan Akta kelahiran Karena Perubahan Data Atau Pembuatan Akta Kelahiran Elektronik	3	3
12	Perubahan KK Pembetulan Elemen Data	8	61
13	Perubahan KK Penambahan Anggota Keluarga	3	23
14	Perubahan KK Pengurangan Anggota Keluarga	7	49
Total Terekap			479

Sumber data: Statistik Permohonan Adminduk Desa Trayang, 2022

Sedangkan pada tabel 1.2 Menggambarkan jumlah pemohon yang terkonfirmasi dilayani secara *online* pada awal Bulan Mei-Februari 2022 menunjukkan angka yang cukup tinggi. Selanjutnya, peneliti juga menemukan beberapa permasalahan yang ditemui selama melakukan observasi awal pada tanggal 10 Februari 2022 sampai 12 April 2022 di Kantor Desa Trayang terkhusus pada bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil diantaranya:

1. Belum adanya peraturan resmi yang mengikat tentang pelayanan berbasis *Website* untuk Desa Trayang. Sejak dikeluarkannya Permendagri No. 07 Tahun 2019 Pemerintah Nganjuk hanya mengeluarkan himbauan secara lisan untuk menerapkan program pelayanan *adminduk* secara *online* kepada desa/kelurahan dan kecamatan. Pun dalam pemerintahan desa, terutama pada Pemerintahan Desa Trayang hingga saat ini belum mengeluarkan Perdes yang mengatur secara jelas terkait pelayanan *adminduk* berbasis digital.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan SDM di Desa Trayang dapat dilihat dari segi jumlah pegawai yang bekerja. Semula terdapat tiga orang staff pelayanan yang ada di Kantor Desa Trayang, Namun pada Bulan Agustus 2021 satu staff terkonfirmasi telah *resign*, sehingga pada saat ini hanya terdapat tiga staff yang memegang wewenang pada bagian pelayanan *adminduk*.

Tabel 6. Daftar Staff Administrasi Desa Trayang

No	Nama	Spesifikasi Bidang	Status Bekerja	Mulai Menjabat
1	Moch. Zelly Eko Feriyanto	Staff Pelayanan e-KTP, KK dan	Aktif sampai sekarang	1 Juni 2021
2	Muhammad Rifky Ilyas	Staff Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian	Aktif sampai sekarang	1 Juni 2021
3	Arik	Staff Administrasi (Surat-menyurat) manual	<i>Resign</i>	23 Februari 2021- 23 Agustus 2021

Sumber data: Desa Trayang, 2022

3. Minimnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten. Berdasarkan pengamatan peneliti dari 11 Pegawai Pemerintahan Desa Trayang terdapat 5 Pegawai yang masih gagap teknologi, 3 pegawai cukup gagap teknologi dan 3 pegawai tidak gagap teknologi, sehingga *website* hanya diakses oleh Staff Pelayanan dan Operator Desa saja.

Tabel 7. Daftar Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Trayang

No	Nama	Jabatan	Usia	Gagap Teknologi		
				Ya	Cukup	Tidak
1	H. Setyo Budi., S.H	Kepala Desa	62 Tahun	✓		
2	Tsalistya Rully L.H	Sekretaris Desa	23 Tahun		✓	
3	Wiwin Lis Wulandari	Kaur Keuangan	32 Tahun	✓		
4	Saiful	Kaur Perencanaan Dan Pembangunan Desa	46 Tahun	✓		
5	Sutek	Kasi Pemerintahan	42 Tahun	✓		
6	Amiyono	Kasi Pelayanan	57 Tahun	✓		
7	Muhammad Rifky Ilyas	Kasi Kesra	23 Tahun			✓
8	Moch. Zelly Eko Feriyanto	Kasun Trayang	24 Tahun			✓
9	Tri Purwantini	Kasun Nglerep	38 Tahun		✓	

10	Agus Sugiarto	Kasun Payaman	41 Tahun		✓	
11	Naufal Ali	Operator Desa Trayang	31 Tahun			✓

Sumber data: Desa Trayang, 2022

4. Belum ada bimbingan lebih lanjut dari BimTek (Bimbingan Teknologi) terkait penjelasan fitur-fitur baru seperti e-Suket (Layanan Surat Keterangan), e-Adminduk (Data dan Informasi Kependudukan) dan e-Admin (Administrasi Pemerintahan Desa).
5. Sosialisasi yang belum menyeluruh. Pada awal bulan Desember 2021, Bapak H. Setyo Budi., S.H selaku Kepala Desa Trayang telah memberikan amanah kepada tiga Kepala Dusun Trayang yakni Dusun Trayang, Nglerep dan Payaman untuk mensosialisasikan *website* sedudo.kabnganjuk.go.id kepada warganya masing-masing. Namun, terdapat beberapa kendala yang terjadi yakni dari kedua Kasun yaitu Kasun Nglerep dan Kasun Payaman masih mengalami gagap pengetahuan akan teknologi, ketidakjelasan BimTek dalam menjelaskan informasi terkait fitur-fitur *website* membuat ketiga Kasun sulit untuk mensosialisasikan, serta sempat terjadi miskomunikasi antara atasan dan bawahan, maka sosialisasi tidak berjalan dengan sempurna.

Pengambilan Keputusan Inovasi Pelayanan Publik di Desa Trayang Berdasarkan Teori Difusi Inovasi (Marten Prasetyo Junior 2016)

Keputusan mengambil sebuah inovasi bukanlah tindakan yang mudah dilakukan oleh seorang atasan atau pimpinan, bisa saja hal itu menjadi tindakan yang sangat sulit untuk dilakukan karena inovasi bisa saja diterima atau ditolak oleh sekelompok orang dalam satu organisasi. Penerapan inovasi didasarkan oleh keputusan bersama (musyawarah) maupun keterpaksaan (kekuasaan) pihak tertentu, dan hasil inovasi pun juga dapat berbeda-beda. Inovasi dikatakan berhasil atau gagal semua nya berdasarkan pada kesiapan dan kemampuan anggota organisasi untuk beradaptasi pada hal baru. Pengambilan keputusan menurut teori Rogers (2003) menunjukkan bahwa pemerintah Desa Trayang (Kepala Desa) memutuskan untuk menggunakan maupun tidak menggunakan inovasi pelayanan publik berupa *website* melalui tahapan pengetahuan, kepercayaan, keputusan, penerapan dan konfirmasi. Berikut adalah tahapan proses pengambilan inovasi:

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*).

Merupakan tahapan pertama saat inovasi dimunculkan. Inovasi akan disebarluaskan dan di infomasikan dengan tujuan supaya seseorang dapat mengetahui dan memahami konsep dan bentuk inovasi yang akan di tawarkan. Pengetahuan inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil berupa *website* diperoleh pemerintah Desa Trayang dari hasil sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara berkala oleh tim BimTek Nganjuk. Sosialisasi dan Pelatihan yang diberikan oleh BimTek Nganjuk adalah salah satu strategi yang dibuat oleh Diskominfo Nganjuk untuk mengenalkan dan menerapkan *website* sedudo.kabngnajak.go.id kepada maisng-masing wilayah kecamatan dan desa/kelurahan .

2. Tahap Kepercayaan (*Persuasion*).

Dalam tahap ini seseorang akan mencari tahu lebih dalam terkait informasi inovasi, termasuk kerugian dan keuntungan yang ada dalam inovasi. Dalam kegiatan pelatihan yang diberikan oleh tim BimTek Nganjuk dan beberapa rapat koordinasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Nganjuk, memberikan gambaran secara detail mengenai inovasi

yang kini tengah ditawarkan. Melihat dari tujuan dan kebermanfaatannya yang diberikan oleh inovasi tersebut, Pemerintahan Desa Trayang tertarik untuk mendiskusikan dan menimang-nimang apakah inovasi tersebut dapat diadopsi atau tidak.

3. Tahap Keputusan (*Decision*).

Pada tahap ini seseorang dapat membuat pilihan atau keputusan apakah inovasi dapat diadopsi atau ditolak. Akhirnya pada awal bulan Mei 2021 Pemerintah Desa (Kepala Desa) mengambil untuk mengadopsi inovasi pelayanan publik berupa *website* untuk diterapkan di pemerintahan Desa Trayang.

4. Tahap Penerapan (*Implementation*). Pada tahap ini seseorang telah memilih untuk mengadopsi inovasi dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Inovasi pelayanan publik berupa *website* diterapkan pemerintah Desa sejak awal bulan Mei 2021 samapi sekarang.

5. Tahap Konfirmasi

(*Confirmation*). Pada tahap ini inovasi akan dievaluasi, apakah inovasi memiliki kecacatan dan keunggulan serta apakah inovasi bisa digunakan seterusnya atau justru dihentikan. Pada kenyataannya sampai sekarang inovasi pelayanan publik masih tetap diteruskan walaupun pemerintah Desa cukup kalang kabut untuk mengelola dan mengakses mengingat kendala terbesar yang kini dihadapi oleh pemerintah Desa Trayang adalah keterbatasan SDM yang mempuni.

Untuk mengadopsi atau menerima sebuah inovasi, pemerintah Desa Trayang harus memperhatikan aspek kesesuaian terkait dengan sumber daya yang dimiliki yakni Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas/penunjang, dan Modal/Anggaran. Keputusan Pengambilan inovasi pelayanan publik berupa *website* oleh pemerintah Desa Trayang merupakan sebuah tindakan yang terburu-buru. Mengingat masih banyak hambatan-hambatan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan apabila ingin mengadopsi inovasi tersebut. Apalagi dalam kasus keterbatasan SDM yang belum kompeten dalam bidang IT, merupakan PR besar yang pemerintah Desa Trayang harus tuntaskan terlebih dahulu karena dalam hal ini SDM harus benar-benar memiliki kesiapan dan pemahaman akan pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi, belum lagi fasilitas penunjang seperti kebutuhan perangkat keras komputer yang unitnya harus ditambah, mengingat di dalam kantor desa hanya memiliki 1 komputer saja sedangkan untuk memudahkan dan mempercepat proses administrasi membutuhkan perangkat yang cukup. kemudian untuk kecepatan akses internet (wifi) perlu ditambah speednya agar tidak lemot saat menjalankan kegiatan administratif secara online. Kemudian yang terakhir adalah modal/anggaran, seperti pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap kepala desa, pemerintah Desa Trayang sulit untuk mengalokasikan dana untuk perbaikan dan peningkatan fasilitas dan mutu, karena sebagian besar dana desa dialokasikan untuk pembangunan infrastruktur, pengembangan potensi pertanian, UMKM dan Bansos (BLT-DD)

KESIMPULAN

Website sedudo.kabnganjuk.go.id adalah sebuah inovasi pelayanan publik sebagai upaya peningkatan pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Nganjuk. *Website* ini telah diaplikasikan oleh pemerintahan Desa Trayang pada awal bulan Mei 2021, merupakan program setengah matang yang dibuat oleh Diskominfo Nganjuk karena fitur-fitur didalam *website* belum bisa digunakan seluruhnya. *Website* ini dikeluarkan sebagai sebuah solusi untuk menjawab

permasalahan masyarakat Kabupaten Nganjuk terhadap lamanya birokrasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil di beberapa wilayah Kabupaten Nganjuk, sehingga dari permasalahan tersebut dibuatlah *website* ini, sasaran dari *website* ini adalah semua warga Kabupaten Nganjuk tanpa terkecuali, namun karena terdapat keterbatasan kemampuan masyarakat untuk menggunakan pelayanan berbasis *website*, alhasil dalam beberapa kasus di wilayah (desa/kelurahan) memberikan hak sepenuhnya kepada pemerintahan desa/kelurahan untuk mengakses, mengelola dan memberikan pelayanan melalui *website* sedudo.kabnganjuk.go.id salah satunya adalah pemerintahan Desa Trayang. Namun selama menerapkan *website* ini pemerintahan Desa Trayang masih menjumpai banyak hambatan seperti masalah SDM, Pengambilan keputusan inovasi yang terlalu cepat, serta belum adanya payung hukum yang jelas untuk mengatur penerapan *website* ini.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Penyusunan artikel ilmiah dengan Judul “*Digitalisasi pelayanan: Adopsi Inovasi Administrasi Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website*” yang berlokasi di Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Tidak lupa saya juga menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak yang ikut terlibat dalam penyusunan artikel ilmiah ini:

1. Keluarga besar dan kedua orang tua peneliti yang sudah mendukung baik secara moral dan materi selama penelitian berlangsung.
2. Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
3. Ketua Progam Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Anggraeny Puspaningtyas S.AP,M.AP
4. Dosen pembimbing yaitu Drs. Bagoes Soenarjanto.,M.Si dan Anggraeny Puspaningtyas.,S.AP.,M.AP yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu serta nasihat-nasihat untuk hasil penelitian yang memuaskan
5. Kepala Desa Trayang, Bapak H.Setyo Budi, S.H beserta jajaran dan staff Kantor Desa Trayang.
6. Kepala Dusun,Ketua RT, Para Tokoh Masyarakat serta warga desa Trayang yang telah menerima dengan baik.

Serta pihak lain yang tidak sempat di tuliskan, peneliti haturkan terimakasih

DAFTAR REFERENSI

- Dr. Hardiyansyah, M. S. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Revisi Cet. Klitren Lor GK III / 15 Yogyakarta.: Gava Media.
- Hafizh, Delza Abdul. 2016. “INOVASI PELAYANAN PUBLIK Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya.” *Kebijakan Dan Manajemen Publik Unair* 4, No.3:1–9.
- ifakta.co Nganjuk. 2021. “Warga Nganjuk Antusias Sambut ‘Dukcapil Cemerlang’ Yang Mudah Cepat Dan Gratis !!!!!” *Ifakta.Co Nganjuk*. Retrieved March 2, 2022 (<https://ifakta.co/2021/09/17/warga-nganjuk-antusias-sambut-dukcapil-cemerlang-yang->

mudah-cepat-dan-gratis/).

- Marten Prasetyo Junior. 2016. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL Di BPPT KOTA SEMARANG)." *Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang* 85(1):2071–79.
- Nurlaela, Elly, and Liza Andriani. 2018. "Makalah Paradigma New Public Service." 1–25.
- Nurmalasari, Yuli, and Rizki Erdiantoro. 2020. "Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier." *Quanta* 4(1):44–51. doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- Permen PANRB Nomor 89 Tahu 2020. 1967. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik.*
- Rahmatullah, Muhammad Ridha. 2019. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik.* Jakarta Pusat: Kementrian Perdayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2003.
- Rendo, Regina Fitriani. 2019. "Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 8(3):22–28.
- Sururi, Ahmad. 2017. "Inovasi Kebijakan Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance." *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik* 12(2):14. doi: 10.20961/sp.v12i2.16236.
- Tahun, UU RI Nomor 25. 2009. *Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service.* Jakarta.