

## **Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Siak**

**Irawati<sup>1</sup>, Siti Fatimah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Lancang Kuning

Email: irawati@unilak.ac.id

---

### ***Kata kunci***

*Inovasi pelayanan,  
Peningkatan  
pelayanan*

### ***Abstrak***

Penelitian ini tentang bagaimana Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu masih lemahnya platform whatsapp sebagai inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19. Hal ini dikarenakan perlunya perangkat seperti Smartphone, laptop, komputer dan perangkat digital lainnya yang diperlukan dalam pengiriman berkas. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19 serta apa saja kendala inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19 di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan kabupaten Siak. Teori yang digunakan teori Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) Relative advantage (kemanfaatan), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kompleksitas), Triability (aplikasi) dan Observability (pengamatan). Penelitian menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Cukup baik hal ini pemahaman masyarakat terhadap Platform Whatsapp cukup baik serta mudah untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Gangguan jaringan, tidak memiliki perangkat yang menunjang serta respon pegawai verifikasi yang lambat menjadi kendala aplikasi platform Whatsapp sebagai inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan.

### ***Keywords***

*service innovation,  
service  
improvement.*

### ***Abstract***

*This research is about the Population Administration Service System Innovation in the Covid-19 Pandemic Period at the Population and Civil Registration Office of Siak Regency. The phenomenon found in this study is that the WhatsApp platform is still weak as an innovation of the population administration service system during the Covid-19 pandemic. This is due to the need for devices such as smartphones, laptops, computers*

---

---

*and other digital devices needed in sending files. This study aims to find out and analyze how the innovation of the population administration service system during the Covid-19 pandemic and what are the obstacles to innovation of the population administration service system during the Covid-19 pandemic at the Siak Regency Civil and Population Registration Service. The theory used is Rogers' theory cited by Suwarno (2008) Relative advantage (usefulness), Compatibility (suitability), Complexity (complexity), Trialability (application) and Observability (observation). The study used a qualitative research method with a descriptive approach. Collecting data using interview, observation and documentation techniques. The results of the study show that the Population Administration Service System Innovation during the Covid-19 Pandemic at the Siak Regency Population and Civil Registration Service is quite good, this means that people's understanding of the Whatsapp Platform is quite good and easy to understand and use by the community. Network disturbances, not having supporting devices and slow response of verification employees are obstacles to the Whatsapp platform application as an innovation of the population administration service system.*

---

## **Pendahuluan**

Farr dan West (dalam buku Basuki, 2013) mendefinisikan inovasi sebagai pengenalan dan aplikasi yang disengaja dari proses, ide, produsen dan produk baru ke bagian pelaksana yang dirancang untuk memberikan manfaat bagi organisasi, kelompok, dan masyarakat luas. Inovasi dalam pelayanan bertujuan untuk mengubah layanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025 terdiri dari 8 bidang perubahan dan hasil yang diharapkan meliputi pelayanan publik dimana hasil akhir diharapkan memberikan pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi dengan menggunakan pelayanan publik, pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan, hal ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan masyarakat, perkembangan zaman dan teknologi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak salah satu pelayanan yang melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *daring (online)*, kabupaten Siak pada 2020 memiliki jumlah penduduk 457.940 jiwa ([siak.kab.bps.go.id](http://siak.kab.bps.go.id)) dan memiliki 14 Kecamatan. Berdasarkan pusat informasi dan koordinasi Covid-19 jumlah kasus Covid-19 di Kabupaten Siak terhitung dari 28 Maret 2020–23 Maret 2021 berjumlah 2461 jiwa ([corona.siakkab.go.id](http://corona.siakkab.go.id)). Sehingga untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 masyarakat harus mematuhi peraturan kesehatan yang dikeluarkan pemerintah dengan mematuhi 3M (Memakai masker, Mencuci tangan dan Menjaga jarak).

Berdasarkan pusat informasi dan koordinasi Covid-19 jumlah kasus Covid-19 di Kabupaten Siak terhitung dari 28 Maret 2020–23 Maret 2021 berjumlah 2461 jiwa (corona.siakkab.go.id). Sehingga untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 masyarakat harus mematuhi peraturan kesehatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak melakukan survei kepuasan masyarakat 1 semester (6 bulan) untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dan hasil survei periode Januari-Juni 2021 dengan jumlah responden 218 dan sampel 140 terdapat indeks kepuasan masyarakat sebanyak 86,16. Adanya pembatasan sosial dan peraturan kesehatan 3M membuat pelayanan tatap muka dengan masyarakat yang selama ini dilakukan dibatasi sehingga membuat pemerintah mulai berfikir dan melakukan perubahan dalam pelayanan menjadi pelayanan *online* (*daring*) guna untuk menghindari kerumunan dan memutus rantai penyebaran Covid-19. Dikarenakan apabila melakukan pelayanan tatap muka dikhawatirkan akan dapat menyebarkan Covid-19. Pelayanan *daring* (*online*) ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam tetap melakukan pelayanan meski pada masa pandemi Covid-19.

Pelayanan *daring* (*online*) ini berdasarkan Peraturan menteri dalam negeri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring* (*online*) dan merupakan upaya untuk mencegah penyebaran Covid-19 oleh pemerintah daerah setempat berdasarkan surat dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri No.443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 mengenai tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19), yang mengutamakan layanan *online* maka Disdukcapil mengeluarkan Surat Edaran bernomor 470/DUKCAPIL/2020/54 Tentang Pencetakan dan Penandatanganan Dokumen Kependudukan Secara Elektronik (QR-Code).

Bentuk inovasi pelayanan *daring* (*online*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak adalah pelayanan melalui *via whatsapp*, pemilihan *via Whatsapp* menurut Kepala sub bagian umum bapak Yono adalah karena masyarakat lebih banyak dan paham menggunakan *Whatsapp* dibandingkan dengan media lainnya serta dengan penggunaan *Via Whatsapp* dimana para pengguna layanan akan diberikan nomor *Handphone* yang akan digunakan untuk pengiriman berkas dan akan dibalas melalui *Via Whatsapp* oleh petugas layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak sebelum adanya pandemi terdapat pelayanan keliling yang hanya berdasarkan MOU pada tahun 2013/2014 dan menggunakan layanan *Via Whatsapp* akibat dampak pandemi Covid-19 dengan memberikan nomor pelayanan pendaftaran KK dan KIA, pelayanan permasalahan data kependudukan, pendaftaran pengambilan KTP, pelayanan pencatatan sipil (AKTA), pendaftaran surat pindah, serta pendaftaran KTP EL (belum pernah perekaman) sehingga masyarakat hanya perlu memasukkan berkas sesuai dengan kebutuhan pelayanan di rumah serta para pengguna layanan akan mendapatkan SMS kode pencetakan berkas.

Pada pelayanan *daring* (*online*) yang menjadi masalah pada pelayanan ini adalah masalah jaringan di daerah pemohon, sebab saat akan melakukan pelayanan *daring* (*online*) di butuhkan sinyal yang bagus dan juga pada saat ingin mengirim berkas perlu menggunakan *Smartphone*, laptop maupun komputer dengan menggunakan *Whatsapp* untuk mengirim berkas persyaratan pengurusan administrasi kependudukan berupa file berformat *JPG* atau foto namun file berformat *JPG* atau foto yang dikirim kurang jelas atau pecah hal ini disebabkan karena *platform* dari *Whatsapp* terbatas sehingga mengakibatkan sering terjadi masalah dalam berkas persyaratan.

Penyampaian informasi bahwa pelayanan sudah melalui *daring (online)* juga diperlukan agar masyarakat tahu dan dapat melakukan pengiriman berkas *via online* tidak perlu tatap muka dan hanya melakukan melalui *daring (online)*, tetapi di saat pengambilan berkas yang telah selesai, tetap harus tatap muka dan melampirkan berkas yang telah diajukan sebelumnya.

Namun, pada saat pengimplementasiannya masih terdapat masyarakat yang masih melakukan pelayanan tatap muka dikarenakan tidak mengetahui informasi pelayanan yang telah menggunakan *online (daring)*, masih adanya masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*, masih adanya masyarakat yang mengalami masalah jaringan internet serta pengambilan berkas jadi kependudukan yang dilakukan secara langsung tatap muka membuat masyarakat mau tidak mau untuk datang secara tatap muka dalam mengambil berkas. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti inovasi sistem pelayanan administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

### **Metode**

Untuk menjelaskan penelitian secara benar dan terarah diperlukan suatu metode penelitian sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk menjawab hasil masalah yang ada dan menganalisis pokok permasalahannya.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak guna untuk melihat lebih lanjut tentang pelayanan sebelum dan sesudah terjadinya masa Covid-19 melanda serta upaya menerapkan kebijakan dari Peraturan Kementerian Dalam Negeri.

### **Desain Penelitian**

Menurut Alsa yang terdapat dalam Sandu Siyoto & Muhammad Ali Sodik (2015:98) mengatakan bahwa desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif yang mana melalui pendekatan deskriptif yang terjadi di dalam teori, alasan peneliti menggunakan metode ini adalah berharap peneliti dapat melihat lebih dalam tentang Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

### **Informan Penelitian**

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan menentukan sampel melalui sumber daya manusia yang ahli dibidangnya. Adapun informan penelitian ini adalah kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, kepala bagian umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Siak, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Siak, kepala seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Siak yang ikut andil dalam pelayanan *Whatsapp*. Teknik *Snowball Sampling* menurut Mamik (2015:54) teknik pengambilan sampel dimana diambil secara acak dan sudah memenuhi jawaban dari penelitian, sampel ini seperti bola salju yang semakin lama semakin

membesar. Adapun informan dalam teknik ini adalah masyarakat Kabupaten Siak yang merasakan pelayanan *Whatsapp*.

### **Jenis Data**

Adapun data yang di sajikan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka, yang termasuk dalam penelitian ini yaitu gambaran objek penelitian,.

### **Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara dengan informan penelitian yang berkaitan tentang :

1. Inovasi sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yaitu:
  - Bentuk inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.
  - Kehadiran sistem inovasi pelayanan dan perbedaan dengan inovasi lama
  - Kepentingan kebutuhan dan kesesuaian inovasi sistem pelayanan administrasi
  - Perbedaan terkait prosedur dan mekanisme antara sebelum inovasi dan setelah inovasi pelayanan serta kendala adaptasi
  - Uji coba kepada masyarakat dan tanggapan masyarakat kabupaten Siak
  - Pemahaman dan pengamatan serta prosedur pelayanan dari inovasi pelayanan
2. Hambatan dalam Inovasi sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yaitu:
  - Ketersediaan perangkat digital untuk pengiriman berkas
  - Respon pegawai
  - Sinyal

### **Data Sekunder**

Yaitu data yang langsung di kumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama, ataupun data yang tersusun dalam bentuk dokumen- dokumen yaitu :

- Gambaran tentang lokasi penelitian.
- Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak.
- Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.
- Jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian tentang inovasi pelayanan publik.
- Buku elektronik yang berisi tentang inovasi, pelayanan publik, dan manajemen inovasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Kegiatan pengumpulan data adalah bagian yang sangat penting dari segala bentuk penelitian. Teknik pengumpulan data dapat digunakan untuk melakukan kegiatan pengumpulan data diantaranya adalah:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi yang mereka saksikan selama penelitian. Menyaksikan peristiwa tersebut dapat dilakukan dengan melihat, mendengar, merasakan, yang kemudian direkam seobjektif mungkin (Gulo.W, 2002).

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yang dilakukan sebagai peneliti untuk sebagai bahan atau sumber pengumpulan data berupa buku-buku, arsip, foto, jurnal, catatan dan surat kabar serta data yang dapat mendorong penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono. 2011: 72), mengungkapkan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian penulis dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pegawai dan untuk masyarakat *Snowball*

d. Triangulasi data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda (Mamik, 2015)

### **Teknik Analisi Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model Miles dan Huberman dalam Muri Yusuf (2017:407) mengemukakan pola umum analisis dengan mengikuti model alir, terdiri dari:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data mengacu pada proses memilih, menyederhanakan, memisahkan, serta mengubah data "mentah" yang terlibat dalam catatan lapangan tertulis. Reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian, yaitu pada saat penyusunan proposal, saat menentukan kerangka konseptual, tempat, perumusan pernyataan penelitian, dan pemilihan pendekatan dalam pengumpulan data. Juga dilakukan pada saat pengumpulan data, seperti pembuatan kesimpulan, pengkodean, pembuatan tema, pembuatan cluster, pembuatan pemisahan dan penulisan memo.

b. Data display (*display data*)

Data display adalah kumpulan/tampilan informasi yang terorganisir yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data yang paling sering dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif dan peristiwa atau peristiwa yang terjadi di masa lalu. Tampilan data suatu fenomena akan membantu seseorang memahami apa yang sedang terjadi atau melakukan sesuatu kondisi ini membantu untuk melakukan analisis lebih lanjut.

c. Penarikan kesimpulan/*verifikasi*

- a. Kegiatan utama dari ketiga analisis data tersebut adalah penarikan kesimpulan/*verifikasi*, antara reduksi data dan data display saling berkaitan.

Demikian juga antara reduksi data dan penarikan kesimpulan/*verifikasi* serta antara penyajian data dan penarikan kesimpulan/*verifikasi*. Dengan kata lain, pada saat reduksi data pada dasarnya ditarik kesimpulan, dan pada saat penarikan kesimpulan selalu berasal dari data yang direduksi atau data yang telah direduksi dan juga dari data display. Kesimpulan memerlukan verifikasi oleh orang lain yang ahli dalam bidang yang diteliti, atau mungkin mengecek dengan data lain.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, peneliti menemukan bahwa berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori inovasi Rogers yang dikutip Suwarno (2008) yaitu: *Relative advantage* (kemanfaatan), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kompleksitas), *Triabilitas* (aplikasi) dan *Observability* (pengamatan) ditemukan bahwa berdasarkan:

#### **1. *Relative advantage* (kemanfaatan)**

Sebelum pelayanan *Via Whatsapp* dijalankan terdapat pelayanan keliling yang mulai dilaksanakan antara tahun 2013/2014 tapi hanya pelayanan perbidang seperti contohnya bidang Capil (catatan sipil) berupa AKTA maupun bidang tarduk (pendaftaran penduduk) KK dan ini hanya berdasarkan MOU serta pada tahun 2020 terbentuk TIM paso kampung dukcapil dimana ini berdasarkan MOU juga. Namun, pelayanan ini mencakup seluruh pelayanan tarduk (pendaftaran penduduk) dan Capil (catatan sipil) serta pelayanan ini sempat terhenti akibat dari pandemi Covid-19. Sedangkan pelayanan *Via Whatsapp* di perintahkan berdasarkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian dalam negeri dengan dikeluarkannya surat dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri No.443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 mengenai tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19) yang mengutamakan pelayanan online. Hal ini di perjelas oleh bapak Wan Medi, S.Sos Kasi Identitas Penduduk:

*”Sistem inovasi pelayanan *Via Whatsapp* ini diharapkan dapat meminimalisir kontak fisik dan memutuskan penyebaran Covid-19. Masyarakat hanya perlu datang saat berkas siap tatap muka dilakukan hanya sekali saja dan dengan membawa kelengkapan berkas yang telah dikirim *Via Whatsapp*.” (Hasil wawancara pada hari rabu tanggal 22/09/2022 pukul 09:15 WIB).*

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Via Whatsapp* ini berdasarkan dengan dikeluarkannya surat dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri No.443.1/2978/Dukcapil yang menggharuskan pelayanan dilakukan secara *daring* (online) untuk pencegahan Covid-19. Namun, setelah penulis melakukan observasi dan turun ke lapangan. Penulis melihat hal ini hanya mengurangi jumlah masyarakat yang datang ke kantor dinas sebab saat pengambilan berkas yang sudah siap masyarakat harus melakukannya dengan datang langsung ke kantor dinas untuk mengambil berkas jadi dan pengantaran persyaratan berkas.

Hasil wawancara kepada masyarakat Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak:

*“Pelayanan *Via Whatsapp* sangat membantu karena nggak perlu ke kantor terus antri panjangkan dulu harus datang terus ngantri, tapi sekarang bisa kirim ke WA karena sekarang era digital. Jadi, kita harus ikut jugalah mengikuti zaman.*

*Sekarang bisa kirim dulu filenya terus baru datang bawa berkas kalau sudah dikasih nomor registrasi tunggu bentar langsung siap hanya saja mungkin karena di foto kurang jelas atau kek mana nama adik saya salah tapi tadi sudah dijelaskan jadi tunggu lagi nanti dihubungi lagi katanya.” (Hasil pada hari Kamis tanggal 16/09/2021 pukul 10:23 WIB)*

Dari wawancara dengan kepada masyarakat Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan *Via Whatsapp* sangat membantu karena dalam proses pengiriman persyaratan berkas bisa dilakukan di rumah tanpa harus datang ke kantor dinas. Hanya saja saat pengambilan berkas terdapat nama salah satu anggota keluarga yang salah sehingga masyarakat harus menunggu perbaikan pada berkas jadi yang salah dan akan dikabari kembali oleh petugas, kesalahan terjadi karena pengiriman persyaratan berkas tidak jelas sehingga perlu dilakukannya evaluasi peningkatan layanan *Via Whatsapp*.

Dari hasil wawancara dari berbagai informal diatas dapat dianalisis bahwa sebelum sistem inovasi pelayanan *Via Whatsapp* ada terdapat pelayanan keliling antara tahun 2013/2014 yang mendatangi setiap kecamatan dan TIM Paso Kampung Dukcapil 2020 pada masa transisi PLT kepala dinas PLT Zulkifli dan Hasmizal. Namun, dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda perlu dilakukan tindakan pencegahan hal ini bertujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19, dan meminimalisir kerumunan. Masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan *Via Whatsapp* hanya saja apabila terdapat kesalahan pada berkas masyarakat perlu penjelasan sehingga berkas yang bermasalah akan cepat terselesaikan dan dengan inovasi pelayanan ini lebih efektif dan efisien.

## **2. Compatibility (kesesuaian)**

Kesesuaian inovasi pelayanan belum 100% sesuai dengan harapan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak karena tidak 100% berjalan secara online dikarenakan masih harus datang ke kantor. Namun, untuk prosedur sudah sesuai dengan pelayanan yang lama karena tidak ada perubahan. berdasarkan wawancara dengan bapak Irawan, SE., MM selaku kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengatakan

*“Untuk sistem inovasi yang berguna pencegahan penyebaran Covid-19. Alhamdulillah, sudah sesuai harapan karena kita satu-satunya pelayanan kantor dinas yang pegawainya tidak ada terkena Covid-19 saat kita melakukan pelayanan kepada masyarakat sedangkan kantor pelayanan yang lain sudah ada yang pegawainya yang terkena. Tapi, kalau untuk pelayanan *Via Whatsapp* belum sesuai karena kita mengharapkan 100% online karena itu diperlukan lagi peningkatan.” (Hasil wawancara dengan bapak Irawan, SE., MM selaku kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan pada hari Rabu tanggal 22/09/2021 pukul 09:15 WIB).*

Dari wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa sebagai pelayanan untuk pencegahan Covid-19 sesuai dengan harapan masyarakat hanya saja untuk harapan pegawai yang mengharapkan pelayanan 100% murni pelayanan online belum sesuai dengan harapan. Hal ini dibuktikan dengan masih harusnya masyarakat yang datang ke kantor dinas.

Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat Kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak

*“Ada nomor pelayanannya dan kirim berkas sesuai kebutuhan. Harapannya iya ditingkatkan lagi aplikasinya, responnya semoga di percepat lagi, terus kalau ada*



*berkas yang bermasalah langsung diberi tahu di WA saja. Apa yang di perlukan lagi? berkas apa yang perlu disiapkan?. Jadi nanti pas sudah sampai disini tidak perlu bolak balik lagi.” (Hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 23/09/2021 pukul 11:53 WIB).*

Dari wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan kesesuaian nomor pelayanan sudah sesuai hanya saja perlu adanya peningkatan dalam layanan *Via Whatsapp*, untuk respon dari pegawai verifikasi lebih cepat dan apabila ada berkas masyarakat yang bermasalah untuk segera memberitahu masyarakat menggunakan *Via Whatsapp* sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik untuk melengkapi berkas yang masih kurang guna untuk mempermudah masyarakat.

Dari hasil wawancara dari berbagai sumber diatas dapat disimpulkan kesesuaian inovasi ini dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sudah sesuai karena sudah tertera nomor pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat hanya saja perlu dilakukan peningkatan agar saat berkas masyarakat yang bermasalah dapat diantisipasi dan masyarakat menyiapkan berkas lainnya yang diperlukan untuk kelengkapan berkas yang bermasalah.

### **3. Complexity (kompleksitas)**

Untuk prosedur dan mekanisme pelayanan tidak ada yang berbeda sama saja dulu pelayanan dilakukan secara tatap muka namun sekarang tidak. Hanya saja apabila SOP dari dirjen di ganti bisa saja prosedur dan mekanismenya berubah hanya saja saat ini masih menggunakan prosedur dan mekanisme yang sama. Berdasarkan wawancara dengan bapak Wan Medi, S.Sos selaku kasi identitas penduduk beliau mengatakan *“Prosedur dan mekanisme sebelum dan sesudah pelayanan Whatsapp hampir sama hanya saja berkas yang dikirim masyarakat harus dicatat dan diperiksa lagi yaitu dari komputer ke bagian verifikasi dan ke bagian operator komputer berupa file tapi dari operator cetak ke pimpinan kabit dan kasi dokumen fisik (persyaratan berkas harus disediakan) serta dari kabit dan kasi ke pimpinan kepala dinas jika bermasalah baru pakai dokumen.” (Hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 16/09/2021 pukul 09:27 WIB)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Wan Medi, S.Sos selaku kasi identitas penduduk, penulis dapat menyimpulkan prosedur dan mekanisme baik sesudah maupun sebelum *Via Whatsapp* tidak ada yang berbeda. Hanya saja saat berkas persyaratan masih harus diverifikasi dapat dilihat ini tidak efisien karena harus mencetak berkas dua kali, satu berkas untuk memberikan ke kabit dan kasi satu lagi berkas yang akan diberikan masyarakat saat akan mengambil berkas sehingga hal ini akan membuat pengumpulan berkas untuk arsip menjadi lebih banyak dan tebal.

Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak mengatakan

*“Udah paham pakai WA, kalau berkasnya sama aja cuma bedanya ini di foto aja kalau udah siap berkasnya barulah bawa persyaratannya. Kendalanya sinyal ya karena saya tinggal di perkebunan sawit.” (Hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 21/09/2021 pukul 12:47 WIB)*

Dari hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak dapat disimpulkan bahwa untuk kendala dari sistem layanan terjadi dikarenakan jaringan. Karena akhir-akhir ini jaringan tidak bagus jadi pelayanan kepada masyarakat sedikit terhambat, dan untuk masalah listrik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Siak memiliki mesin sebagai cadangan listrik kalau listrik mati tinggal hidupkan saja tetapi untuk masalah sinyal memang susah tidak ada yang memprediksi.

Masyarakat yang masih datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak biasanya masyarakat yang sudah memasukkan berkas pelayanan ke nomor layanan tidak semua tempat di daerah Kabupaten Siak memiliki sinyal yang bagus dan bahkan terkadang masyarakat mengirimkan berkas fotonya tidak jelas serta masih adanya masyarakat yang tidak memiliki *Smartphone* untuk masalah ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten menyediakan pegawai bagian depan informasi dan penjagaan yang siap membantu masyarakat yang sudah terlanjur datang ke kantor dinas.

Dari beberapa informan yang diwawancarai diatas dapat dianalisis bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan tetap sama sedangkan untuk adaptasi pegawaisaat awal pelayanan sedikit terhambat namun seiring berjalannya waktu sudah mulai terbiasa dengan pelayanan *Via Whatsapp* serta kendala sinyal yang setiap daerah pasti memiliki permasalahan yang berbeda juga.

#### **4. Triability (aplikasi)**

Pengujian aplikasi bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien atau merugikan dan menguntungkan. Uji coba sudah dilakukan selama seminggu dan terlihat efektif dikarenakan hampir seluruh anak mudanya sudah banyak menggunakan Whatsapp dan masyarakat umum sehingga uji coba tidak perlu dilakukan terlalu lama. Bapak Yoyon Indra S.Kom selaku kasubbag umum dan pengawasan dalam wawancara mengatakan

*“Setelah kita lihat awal pelayanan sedikit berkas yang masuk tetapi setelah beberapa hari mulai banyak masyarakat yang melakukan pelayanan jadi kita lihat efektif kan.” (Hasil wawancara dengan hari rabu tanggal 15/09/2021 pukul 09:32 WIB)*

Dari wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengujian layanan *Via Whatsapp* tidak terlalu lama hal ini dilihat dari setelah beberapa hari setelah layanan *Via Whatsapp* diterapkan banyak berkas yang masuk. Sehingga kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mengambil kesimpulan bahwa pelayanan *Via Whatsapp* sudah efektif sebaiknya dilakukan uji coba selama beberapa minggu untuk melihat apakah pelayanan ini efektif atau tidak.

Wawancara dari masyarakat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak mengatakan

*“Menurut saya pelayanan ini bagus, apalagi sekarang zaman modern jadi kita harus mengikuti zaman juga. Pelayanan yang unik dan menarik pasti akan membuat masyarakat semangat dan tidak akan malas mengurus administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara pada hari kamis tanggal 23/09/2021 pukul 14:15 WIB)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak, penulis menyimpulkan bahwa perubahan pelayanan sangat diperlukan apalagi saat ini zaman modern sehingga apa-apa serba teknologi perlunya adanya kemajuan dalam pelayanan, hal lain yang diharapkan adalah membuat aplikasi yang tidak hanya menarik dan unik tapi juga harus efektif juga agar masyarakat tidak malas mengurus administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dari beberapa sumber diatas dapat dianalisis bahwa pelayanan sudah baik dan uji coba layanan menggunakan *Whatsapp* diterapkan dengan melihat dari respon masyarakat karena terlihat efektif maka pelayanan terus dilakukan,

dan untuk tanggapan masyarakat sendiri terdapat sedikit masalah namun masih bisa diatasi.

##### **5. Observability (pengamatan)**

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan pelayanan ini sudah dipahami oleh masyarakat dan selama diamati masih perlu dilakukan pembaharuan lagi dengan memberikan inovasi layanan yang baru. . Bapak Wan Medi, S.Sos kasi identitas penduduk dalam wawancara menyampaikan

*“Sudah dipahami oleh masyarakat maupun pegawai dan kita sudah mengamatinya hanya saja kita perlu melakukan penambahan inovasi lainnya lagi agar pelayanan lebih baik lagi.sedangkan untuk prosedur pelayanan tetap sama sesuai dengan SOP yang berlaku bila ada kebijakan lain yang mengharuskan SOP berubah maka kita akan ubah sesuai dengan kebijakan tersebut”.* **(Hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 16/09/2021 pukul 09:27 WIB)**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wan Medi, S.Sos kasi identitas penduduk, penulis menyimpulkan bahwa baik pegawai maupun masyarakat sudah memahami sehingga masih perlu dilakukannya inovasi pelayanan. Setelah di amati lebih lanjut maka perlu pengembang inovasi untuk meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik dan untuk SOP sendiri masih menggunakan yang lama hanya saja apabila ada kebijakan yang mengharuskan SOP berubah maka SOP yang lama akan diganti dengan SOP yang baru.

Selama masa pandemi Covid-19 tidak ada perubahan dalam pelayanan yang lama hanya saja saat pelayanan berlangsung selama masa Covid-19 masyarakat dan pegawai harus mencuci tangan, menjaga jarak dan memakai masker. Hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Sabak Auh beliau mengatakan

*“Sudah paham pakai Whatsapp karena diajari anak saya, kalau prosedur tidak ada yang beda sama saja seperti yang lama teruskan sudah ada nomor yang dikasih sama petugas jadi tinggal pilih nomor pelayanan saja. Hanya saja perlu ditingkatkan pelayannya karena respon agak lama, jam buka pelayanan tidak sesuai waktu sama lebih tepat waktu lagi, mau dari para pegawainya ataupun kesiapan berkasnya”.* **(Hasil wawancara masyarakat Kecamatan Sabak Auh hari jum'at tanggal 24/09/2021 pukul 13:00 WIB)**

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan masyarakat yang tidak memahami layanan *Whatsapp* dapat meminta bantuan kepada anak, tetangga atau siapapun untuk melakukan pengiriman persyaratan administrasi melalui *Via Whatsapp*, serta perlu ditingkatkan pelayannya karena respon agak lama, jam buka pelayanan tidak sesuai waktu sama lebih tepat waktu lagi, mau dari para pegawainya ataupun kesiapan berkasnya.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Siak akan terus mengupayakan inovasi pelayanan lainnya guna untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Untuk pemahaman sendiri masyarakat sudah paham tentang pelayanan *Via Whatsapp* dan untuk prosedur sama sekali tidak susah dan memakai prosedur yang lama.

Dari kelima indikator diatas indikator yang lemah adalah *Compatibility* (kesesuaian) dikarenakan inovasi ini untuk prosedur dan pencegahan penyebaran Covid-19 sudah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tetapi untuk peningkatan sesuai harapan pegawai yang mengharapkan pelayanan murni online belum

sesuai 100% karena belum murni pelayanan online dan perlu dilakukan peningkatan pelayanan maupun inovasi lainnya serta penulis menyimpulkan dari hasil wawancara ini adalah pelayanan *Via Whatsapp* belum cukup sempurna untuk melayani masyarakat. Hanya saja masyarakat yang merasakan cukup membantu karena tidak perlu datang ke kantor dinas meski masih terdapat masalah dalam pelayanan seperti respon yang harus lebih cepat, meningkatkan pelayanan, masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*, dan sinyal jaringan yang beberapa minggu terakhir yang buruk. Untuk mekanisme dan prosedur tidak ada yang berubah dan untuk kesesuaian aplikasi dengan nomor surat yang diperlukan sudah sesuai dan pelayanan murni online SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat adalah yang diharapkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak akan menjadi contoh implementasi bagi kabupaten kota lainnya yang akan melakukan pelayanan murni online.

### **Hambatan inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19 di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan kabupaten Siak**

Hambatan merupakan masalah yang harus dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam menjalankan inovasi sistem administrasi kependudukan *Via Whatsapp*. Karena tidak semuanya dapat berjalan dengan lancar terkait dengan hambatan yang terjadi berkaitan dengan pembahasan diatas adalah:

1. Masih lambatnya respon pegawai verifikasi.
2. Perlunya peningkatan pelayanan karena berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa jam buka operasional tidak sesuai dengan SOP dan penjelasan berkas yang bermasalah harus segera diberi tahu.
3. Masih adanya masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengirimkan persyaratan berkas sehingga masih ada masyarakat yang datang ke kantor dinas
4. Terkendala sinyal yang buruk sehingga respon dan penyiapan berkas sedikit terlambat dan masih adanya masyarakat yang berada di daerah yang susah sinyal.

Dari hambatan diatas yang merupakan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa hambatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak terdapat empat hambatan yang terjadi sehingga perlu dievaluasi kembali dan perlunya mencari cara agar hambatan dapat teratasi.

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Sistem Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak di Masa Pandemi Covid-19 dapat disimpulkan:

Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Cukup Baik, hal ini karena berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis sudah hampir banyak masyarakat yang paham dalam penggunaan layanan *ViaWhatsapp* sehingga jumlah berkas yang masuk melalui layanan *Via Whatsapp* cukup banyak, meski masih terdapat masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan layanan *Whatsapp* namun masalah ini masih bisa diatasi. Dari kelima indikator Rogers, inovasi ke dua yaitu *Compatibility* (kesesuaian) merupakan inovasi yang lemah hal ini dikarenakan inovasi ini untuk prosedur dan pencegahan penyebaran Covid-19 sudah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tetapi untuk peningkatan sesuai harapan pegawai yang

mengharapkan pelayanan murni online belum sesuai 100% karena belum murni pelayanan online dan perlu dilakukan peningkatan pelayanan maupun inovasi lainnya.

Hambatan dalam Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak berupa gangguan jaringan karena tidak semua daerah memiliki jaringan yang baik serta jaringan yang buruk akan mempengaruhi kinerja pegawai dimana respon akan lambat dan berkas akan lama selesai, tidak memiliki perangkat yang menunjang seperti *Smartphone*, laptop, komputer dan perangkat digital untuk pengiriman berkas serta respon pegawai verifikasi yang lambat menjadi kendala aplikasi *platform Whatsapp* sebagai inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan.

## Referensi

- Alo Dokter. (2021). *Virus Corona-gejala, penyebab, dan pencegahan*. Diakses pada 10 Maret 2021, dari <https://www.alodokter.com/virus-corona>
- Anggito Albi & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Cv. Jejak
- Nasution, A.H & Kartajaya, Hermawan. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ariyani, Oktavira Puteri. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5.1 (2020): 23-30.
- Arvianti, Endira & Farida, H.F. "Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPel Mas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto". *Publika Vol 8, no 2 (2020)*
- Djamrut, D.E. "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3.3 (2015): 1472-1486.
- Hutagalung, S.S. & Hermawan Dedy. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Budi Utama
- Kabupaten Siak. *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak*. Diakses pada 23 Agustus 2021, dari <https://siakkab>
- Kabupaten Siak. *Website Kabupaten Siak*. Diakses pada 16 Maret 2021, dari <https://web.siakkab.go.id/geografi-siak/>
- Kecamatan Tualang. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Tualang*. Diakses pada 26 Februari 2021, dari [http://paten.siakkab.go.id/tualang/index.php?com=halutama&link=data\\_informasi](http://paten.siakkab.go.id/tualang/index.php?com=halutama&link=data_informasi)
- Kemenham. *Peraturan Presiden (perpres) Nomor 81 Tahun 2020 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Diakses pada 27 Februari 2021, dari <http://kemenham.go.id>
- Mindarti, L.I. 2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- Maolana, Pirman, et al. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya." *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah* 2.1 (2020): 22-28.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Zifatama Publisher
- Melinda, Mona, and Muhammad Ichsan Kabullah Syamsurizaldi. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang." *Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City.*

- Nurmalasari, Intan, Afifuddin Afifuddin, and Agus Zainal Abidin. "Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)." *Respon Publik* 13.4 (2019): 99-103.
- Ombudsman. *Peraturan Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19*. Diakses pada 18 Februari 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--aksesibilitas-pelayanan-publik-saat-pandemi-covid-19>
- Portal Covid-19 Kabupaten Siak. (2020). *Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Kabupaten Siak*. Diakses pada 25 Maret 2021, dari <https://corona.siakkab.go.id/>
- Revinda, Erika, dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sapri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Setiawan, Hendy. "Inovasi Pelayanan Publik Luka Desi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman DI Yogyakarta." *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* 3.1 (2021): 1-22.
- Setianto, Y.A. dkk. 2008. *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen*. Jakarta: Niaga Swadaya.
- Sisca, dkk. 2021. *Manajemen Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Siyoto, sendu. & Sodik Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sulila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zamharira, Cut, and Indah Rita Cahyani. "Pelangi: Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh." *Al-Ijtima'i: International Journal of Government and Social Science* 5.1 (2019): 11-20.