

**PROFIL INOVASI DAERAH**  
**GALUH SANGGAM (DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKAN HARUS SELESAI DALAM GENGAMAN)**

**RANCANG BANGUN INOVASI**

**DASAR HUKUM**

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia harus lebih intensif dalam memperhatikan pelayanan tersebut karena di berbagai kesempatan Pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Salah satu bentuk empiris dari pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi sebuah dasar hukum dari pelaksanaan pelayanan Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat.

Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokrasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

**PERMASALAHAN**

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan masih dilaksanakan secara tatap muka dan melalui aplikasi whatsapp. Terdapat beberapa kelemahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan antara lain:

1. Harus mengurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan,

2. Jika mengurus melalui whatsapp, tidak ada kejelasan terhadap proses permohonan,
3. Menurut hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap semester, keluhan utama masyarakat adalah pelayanan dianggap lambat,
4. Penduduk tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang persyaratan yang harus dipenuhi sejak dari rumah.

Berdasarkan permasalahan di atas, inovasi pemerintah daerah sangat diperlukan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks *e-government* dapat dimanfaatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil adalah inovasi Galuh Sanggam (Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Harus Selesai dalam Genggaman). Aplikasi Galuh Sanggam merupakan aplikasi berbasis website dan android yang bisa diakses oleh masyarakat. Melalui aplikasi Galuh Sanggam ini masyarakat dapat mengakses layanan cetak KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perubahan Kartu Keluarga, Permohonan Kedatangan, Permohonan Pindah, Layanan Pengaduan, informasi persyaratan dokumen, serta download formulir.

## **ISU STRATEGIS**

Masyarakat saat ini semakin semakin *smart* dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya. Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman. Teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Ketanggapan dan keluwesan merupakan suatu hal penting untuk dimiliki oleh organisasi pemerintah. Karena itu, perlu kaji ulang atas pelayanan publik di era digital ini sehingga masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan.

Perubahan semakin cepat karena tersedianya *smartphone* dan data dengan harga yang terjangkau. Jumlah pengguna internet di Indonesia relatif tinggi. Berdasarkan riset platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing sosial We

Are Social bertajuk "*Global Digital Reports 2020*" yang dirilis pada akhir Januari 2020 menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta. Karena itu, 64,5% penduduk Indonesia sudah terhubung dengan internet. Dibanding tahun 2019 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna.

Semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan dirasakannya. Karena itu tidak mengherankan apabila isu-isu layanan publik akan dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintah. Besarnya pengguna internet harus dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah, dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas.

Terdapat beberapa alasan, mengapa penyelenggara layanan harus berinovasi. Pertama, sudah begitu banyak regulasi yang mengatur. Antara lain UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dll. Sehingga sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi. Kedua, tuntutan zaman dan kondisi. Zaman sudah berubah, saat ini memasuki era disrupsi, industri 4.0 yang serba digital, sementara kenyataannya beberapa pelayanan publik mengalami *stuck*. Penyelenggara harus mampu merespons terhadap perkembangan zaman. Ketiga, ekspektasi pengguna layanan semakin meningkat. Semakin hari kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, demikian juga ekspektasi masyarakat selaku pengguna layanan, semakin hari semakin meningkat dan menuntut pelayanan terbaik.

## **METODE PEMBAHARUAN**

### **Upaya Yang dilakukan Sebelum Inovasi**

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan dilakukan dengan cara tatap muka dan melalui aplikasi whatsapp. Pelayanan secara tatap muka menjadi kendala bagi penduduk yang tidak memiliki waktu yang fleksibel,

memerlukan biaya transportasi, dan memerlukan antrean. Pelayanan melalui whatsapp memiliki beberapa kelemahan diantaranya tidak dapat mengurut pelayanan berdasarkan urutan permohonan yang masuk, chat pada whatsapp bisa terhapus dengan sendirinya, satu nomor layanan whatsapp tidak dapat diakses oleh banyak petugas operator.

### **Upaya Yang Dilakukan Setelah Inovasi**

Terdapat alternatif baru untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Balangan melalui aplikasi Galuh Sanggam. Aplikasi Galuh Sanggam dapat diakses melalui website dan maupun diunduh di Play Store. Dalam pelaksanaan inovasi Galuh Sanggam ini melibatkan beberapa aktor dan jejaring yaitu: Diskominfo, DPMPTSP, Camat, Kepala Desa.

### **KEUNGGULAN/KEBAHARUAN**

Keunggulan dan kebaruan dari inovasi Galuh Sanggam adalah

1. Penduduk dapat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring,
2. Aplikasi Galuh Sanggam tersedia di Play Store,
3. Penduduk bisa mengetahui perkembangan penyelesaian permohonan yang diajukan melalui Galuh Sanggam,
4. Penduduk dapat mengunduh dan mencetak secara mandiri dokumen kependudukannya yang telah terbit,
5. Tersedia menu download formulir yang diperlukan,
6. Seluruh riwayat permohonan beserta dokumen yang diterbitkan tersimpan dalam aplikasi,
7. Tersedia menu pengaduan yang bisa digunakan penduduk untuk menyampaikan pengaduan jika ada keterlambatan pelayanan maupun pengaduan lain terkait layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

### **TAHAPAN INOVASI**

1. Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari:

- a. membuat konsep aplikasi pelayanan daring,

- b. menyusun kebutuhan yang harus disajikan dalam aplikasi,
  - c. membuat desain aplikasi,
  - d. membangun aplikasi,
  - e. ujicoba aplikasi dilakukan pada tanggal 21-30 April 2021,
  - f. pelatihan operator.
2. Penetapan  
Telah ditetapkan SK Kepala Dinas Nomor 471/ 70 /DUKCAPIL-BLG/TAHUN 2021 tanggal 05 Mei 2021
3. Pelaksanaan  
05 Mei 2021  
Tahapan pelaksanaan terdiri dari:
  - a. Launching aplikasi,
  - b. Pelatihan bagi aparat desa dan kecamatan,
  - c. Publikasi,
  - d. Monitoring dan evaluasi.

## **TUJUAN INOVASI**

Inovasi Galuh Sanggam bertujuan:

1. Menambah alternatif pelayanan administrasi kependudukan secara daring.
2. Melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan bagi dirinya maupun keluarganya.
3. Pengimplementasian program SPBE di Kabupaten Balangan

## **MANFAAT INOVASI**

Adapun beberapa manfaat untuk inovasi Galuh Sanggam antara lain:

1. Mudah dan merata. Pelayanan administrasi kependudukan semakin mudah diakses dan dampaknya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang lebih luas.
2. Sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespons sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan.
3. Tepat guna, dan tepat sasaran.
4. Efisien, cepat, berbiaya murah (*low cost*).

## **HASIL INOVASI**

1. Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan meningkat dari 91,58% di Tahun 2021 menjadi 97,87% pada Tahun 2022,
2. Predikat indeks kepuasan masyarakat meningkat dari nilai 3,32 pada Tahun 2021 menjadi 3,37 di Tahun 2022.