

PROFIL INOVASI DAERAH

DIGITALISASI DESA DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

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. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistik 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, melalui aplikasi whatsapp, dan aplikasi Galuh Sanggam. Terdapat beberapa kelemahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan antara lain:

1. Masih banyak penduduk yang kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan meskipun terdapat berbagai inovasi.

2. Banyak penduduk yang tidak memiliki gawai android maupun komputer untuk mengakses Galuh Sanggam.
3. Penduduk yang gagap teknologi tidak dapat menerima manfaat adanya layanan secara daring.
4. Penduduk masih banyak yang mengandalkan perangkat desa untuk menguruskan dokumen kependudukannya yang terpaksa tidak bisa segera selesai dan memerlukan uang transportasi.

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 Digitalisasi Desa Dalam Layanan Administrasi Kependudukan. Inovasi berupa mendekatkan layanan administrasi kependudukan ke titik terdekat dengan masyarakat yaitu kantor Kepala Desa. Melalui inovasi ini masyarakat dapat mengakses layanan cetak KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perubahan Kartu Keluarga, Permohonan Kedatangan, Permohonan Pindah, layangan pengaduan dan pencetakan dokumen kependudukan di kantor desa.

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 penyelenggaran 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 disrupti, 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 menggunakan aplikasi Galuh Sanggam. Tidak semua penduduk bisa menggunakan layanan Galuh Sanggam. Penduduk yang tidak memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi daring Galuh Sanggam terpaksa

tidak bisa memanfaatkan inovasi tersebut sehingga tetap tidak mendapatkan kemudahan layanan.

Upaya Yang Dilakukan Setelah Inovasi

Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di tiap desa. Pelayanan dimaksud berupa permohonan dan penerbitan dokumen kependudukan selain KTP dan KIA dapat dilakukan di kantor desa. Penduduk yang tidak bisa menggunakan aplikasi Galuh Sanggam dan tidak ada kesempatan untuk ke Kantor Disdukcapil dalam mengurus dokumen kependudukan maka bisa dilakukan hanya dengan mendatangi Kantor Kepala Desa.

Dalam pelaksanaan inovasi ini melibatkan beberapa aktor dan jejaring yaitu: Diskominfosan, DPMPTSP, Camat, Kepala Desa, dan tokoh masyarakat.

KEUNGGULAN/KEBAHARUAN

Keunggulan dan kebaharuan dari inovasi adalah

1. Penduduk dapat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor desa,
2. Penduduk dapat mengajukan dan mencetak dokumen kependudukan di Kantor Desa.
3. Layanan administrasi kependudukan semakin dekat dengan masyarakat tanpa menunggu jadwal layanan jemput bola dari Disdukcapil.

TAHAPAN INOVASI

1. Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari:

- a. membuat konsep pelayanan di desa,
- b. menyusun kebutuhan yang diperlukan,
- c. ujicoba inovasi dilakukan pada bulan Juli 2022
- d. pelatihan operator desa.

2. Penetapan

Telah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Balangan Nomor 26 Tahun 2021 tentang **Digitalisasi Desa dalam Layanan Administrasi Kependudukan** pada tanggal 02 Juni 2021

3. Pelaksanaan

Juli 2022

Tahapan pelaksanaan terdiri dari:

- a. Launching inovasi,
- b. Pelatihan bagi aparat desa dan kecamatan,
- c. Publikasi,
- d. Monitoring dan evaluasi.

TUJUAN INOVASI

Inovasi Digitalisasi Desa dalam Layanan Administrasi Kependudukan bertujuan:

1. Memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dengan cara mendekatkan pusat layanan.
2. Melayani kebutuhan masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi Galuh Sanggam
3. Sanggam dalam mengurus dokumen kependudukan.
4. Memperluas pemanfaatan layanan daring melalui aplikasi Galuh Sanggam
5. Pengimplementasian program SPBE di Kabupaten Balangan

MANFAAT INOVASI

Adapun beberapa manfaat untuk inovasi 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. Sebanyak 142 desa telah memiliki operator layanan administrasi kependudukan,
2. Sebanyak 75 desa dari 142 desa telah aktif memberikan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pengajuan permohonan hingga pencetakan dokumen kependudukan,