



Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19

Wahyu Andrean¹, Mayarni²

¹Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

²Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

Abstract

Received: 22 Juli 2022

Revised: 25 Juli 2022

Accepted: 29 Juli 2022

Adoption of innovation is a procedure for implementing a new idea carried out by an agency, then the idea is communicated through various channels and certain time frames in the social system. One of the innovations adopted by the Batam City Population and Civil Registration Service is the DISDUKCAPILBISA internet site which was adopted from the Surabaya City Population and Civil Registration Service called E-Lampid. The application of innovation is very beneficial for all parties, both the community and the service that provides population administration services during the Covid-19 pandemic, but it is known that there are still obstacles in the process of adopting the innovation. This review aims to see the innovation adoption process carried out by the Batam City Population and Civil Registration Office from beginning to end with indicators: knowledge stage, persuasion stage, decision-making stage, implementation stage and confirmation stage. This study uses qualitative research methods with data collection techniques using observation, interviews and documentation. This study has results that indicate that the adoption of innovations carried out by the Batam City Population and Civil Registry Office has been running quite well but there are still obstacles in the process so that the implementation of this innovation is still not optimal.

Keywords: *Innovation Adoption, Diffusion of Innovation, Public Service*

(*) Corresponding Author: wahyuandreas39@gmail.com

How to Cite: Andrean, W., & Mayarni, M. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370-375. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6995332>.

PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan kota paling besar yang ada di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Teritori kota Batam mencakup Pulau Batam, Rempang dan Galang beserta pulau lainnya yang tidak begitu besar yang terdapat di Selat Malaka dan Selat Singapura. Batam, Rempang, dan Galang tersambung satu sama lain oleh bantuan dari jembatan yang di sebut Jembatan Bareleng yang merupakan perpaduan dari ketiga nama pulau tersebut. Senada dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, saat tahun 2020, jumlah penduduk yang menempati Kota Batam sampai dengan 1.157.882 jiwa, dengan kepadatan penduduk mencapai 1.206,13 jiwa/km².

Pelayanan publik yang berinovasi dengan cara memanfaatkan teknologi merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menawarkan penawaran umum yang lebih baik dan dapat memberikan kepuasan serta dapat menjawab keinginan masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan merupakan salah satu upaya mencapai Visi yang telah ditetapkan untuk Kota Batam yang merupakan “Terwujudnya Batam



sebagai Bandar Dunia Madani yang Berdaya Saing, Maju, Sejahtera, dan Bermartabat”.

Pemerintah kota Batam telah mencoba menawarkan berbagai jenis pelayanan publik berbasis pada perkembangan teknologi dalam rangka menuruti kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah seiring dengan perkembangan zaman. Pemerintahan yang baik merupakan satu dari berbagai pilar yang menjadi tujuan aparatur daerah melakukan inovasi khususnya dalam pelayanan publik dengan tujuan memberikan penawaran yang jelas, akuntabel dan tersedia bagi seluruh masyarakat. Satu dari banyaknya penyelenggara pelayanan kepada publik yang terus berinovasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Pandemi yang disebabkan oleh Corona Virus (Covid-19) memiliki dampak pada perubahan prosedur kerja yang ada di seluruh dunia, termasuk juga pelayanan publik yang ada di bidang adminduk (administrasi kependudukan) di Indonesia. Terkait berbagai upaya yang dilakukan pihak berwenang untuk memenangkan pandemi, diperlukan kajian dan kiat-kiat dalam membuat kebijakan. Pandemi yang disebabkan oleh Corona Virus (Covid-19) telah mengubah kohesi sosial, sekaligus perilaku sosial. Pandemi baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan dampak ke kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di dalamnya Indonesia sehingga mengalami perubahan yang dapat dikatakan cukup signifikan. Perubahan gaya hidup, mulai dari aspek pribadi hingga tahap budaya, hukum, politik, keuangan, dan sosial (Lipi, 2020).

DISDUKCAPILBISA adalah website yang sengaja dibuat sebagai pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, dalam rangka untuk mempermudah proses permohonan dokumen administrasi kependudukan warga kota Batam sekaligus untuk mengurangi proses pelayanan tatap muka sebagai salah satu upaya untuk mengurangi penularan Covid-19 serta sebagai inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. DISDUKCAPILBISA merupakan inovasi pelayanan teknologi yang di adopsi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk bertransformasi dari cara tradisional ke cara masa kini dengan mengadopsi beberapa inovasi lokal lainnya yang dianggap baru dimana inovasi tersebut dapat memenuhi keinginan masyarakat kota Batam dengan teknik difusi dan modifikasi agar dapat diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan dan jaringan sosial Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengadopsi inovasi layanan online dari kota Surabaya, yaitu situs internet E-LAMPID (Elektronik lahir, mati, pindah, datang), dimana inovasi pelayanan yang di adopsi di bedakan sesuai dengan kebutuhan, dan sistem sosial masyarakat Kota Batam.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah agar peneliti dapat melihat lebih detail dan mendalam proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam melalui pengumpulan fakta menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode yang penulis gunakan untuk diterapkan didalam penelitian ini ialah studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Kota Batam dengan lokus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

yang merupakan pelaksana penyelenggaraan pelayanan umum serta urusan pemerintahan di bidang pengelolaan administrasi kependudukan, pelayanan pencatatan sipil, pelayanan pencatatan kependudukan, informasi, dan pemanfaatan data dan inovasi layanan di Kota Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Pengetahuan

Tahap pengetahuan menggambarkan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan baru yang mana informasi tersebut didapatkan melalui berbagai saluran komunikasi, media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal yaitu melalui studi banding ke Kota Surabaya, yang mana informasi tersebut juga dipengaruhi oleh karakteristik dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari tahap pengetahuan ini ialah memberi pengetahuan dan menyadarkan aparatur dinas bahwa pentingnya untuk melakukan suatu pembaharuan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman. Tahap pengetahuan akan dinilai dari :

1. Dinas yang merupakan pencetus awal inovasi yang kemudian di adopsi
2. Cara mendapatkan informasi serta saluran komunikasi yang digunakan

Tahap Persuasi

Pada tahap ini, untuk melihat bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam tertarik pada inovasi pelayanan baru tersebut dan aktif dalam mencari informasi detail terkait inovasi tersebut. Pada tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam melihat bagaimana karakteristik inovasi pelayanan baru tersebut antara lain seperti kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat oleh dinas tersebut, sehingga pada saat proses adopsi inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sebagai adopter dapat lebih memahami inovasi tersebut sehingga tidak terjadi kekeliruan dan keraguan dalam proses adopsi inovasi, dan hasil pada tahap ini juga sebagai penentu apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam akan mengadopsi atau tidak mengadopsi inovasi tersebut. Proses atau tahap persuasi dilihat dari beberapa hal berikut :

1. Relative advantage
Kelebihan inovasi serta keuntungan relatif yang didapatkan jika mengadopsi inovasi.
2. Compatibility
Kesesuaian atau tingkat keserasian inovasi.
3. Complexity
Kompleksitas yang dimiliki inovasi untuk menjawab kebutuhan daerah yang mengadopsi inovasi.
4. Triability
Dapat dicoba di daerah yang akan mengadopsi inovasi.
5. Observability
Inovasi dapat dilihat dan di amati.

Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahap ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengambil konsep inovasi pelayanan online tersebut dengan menimbang keuntungan dan kerugian dari menggunakan inovasi pelayanan online tersebut, dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Hal ini dapat dinilai melalui :

- a. Pertimbangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk melakukan adopsi inovasi pelayanan online.
- b. Kesiapan dan persiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk melakukan adopsi inovasi pelayanan online tersebut.
- c. Proses adopsi atau duplikasi inovasi pelayanan online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Tahap Implementasi

Pada tahap ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengimplementasikan inovasi pelayanan yang telah di adopsi dan telah dilakukan modifikasi, inovasi pelayanan ini diimplementasikan sebagai wujud dari dinas menerima adopsi inovasi tersebut dan dengan tujuan untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pada tahap implementasi ini, penulis melihat dari dua sisi informan, yaitu :

1. Melihat implementasi inovasi dari sisi internal dinas, dilihat dari :
 - a. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat
 - b. Kendala dalam implementasi pelayanan DISDUKCAPILBISA
2. Melihat implementasi inovasi dari sisi masyarakat, dilihat dari :
 - a. Pengalaman masyarakat menggunakan DISDUKCAPILBISA
 - b. Saran dan kritik masyarakat untuk DISDUKCAPILBISA

Tahap Konfirmasi

Pada tahap ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mencari pembenaran atas keputusan untuk mengadopsi inovasi pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari evaluasi yang telah dilakukan oleh dinas mengenai tepat atau tidak nya menerapkan inovasi pelayanan yang di adopsi tersebut.

FAKTOR PENGHAMBAT

Setelah melakukan kegiatan observasi dan wawancara, berikut merupakan faktor penghambat adopsi inovasi pelayanan publik berbasis website DISDUKCAPILBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam :

1. Sosialisasi
2. Sarana dan Prasarana yang tidak memadai
3. Kurangnya Sumber Daya Manusia

KESIMPULAN

Adopsi inovasi pelayanan online DISDUKCAPILBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sudah berjalan namun terdapat beberapa kekurangan. Hal ini dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh dinas pada sosial media masih kurang, dalam hal ini dinas juga memiliki lebih

dari 1 akun di sosial media instagram, sehingga membuat masyarakat bingung mana instagram yang aktif, sedangkan sosialisasi yang bersifat pertemuan hanya dilakukan pada saat pertama kali DISDUKCAPILBISA di luncurkan, dengan mendatangkan beberapa pegawai dari masing-masing kecamatan yang ada di Kota Batam terlebih dahulu untuk melakukan training, kemudian pihak kecamatan menyampaikan pada masyarakat secara langsung jika ada masyarakat yang datang ke kecamatan untuk mengurus dokumen. Selain itu, banyak masyarakat yang lebih memilih dan percaya pelayanan secara manual di bandingkan dengan online dan masyarakat belum memahami alur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan online karena kurangnya penjelasan dan pemahaman dari dinas. Banyak masyarakat juga yang agak sulit belajar untuk mengakses Website karna dinilai cukup rumit bagi masyarakat yang tidak mengerti. Penerapan DISDUKCAPILBISA masih perlu meningkatkan dari segi kualitas dengan mengupgrade Website menjadi aplikasi.

Faktor penghambat adopsi inovasi pelayanan online ini ialah sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan sumber daya manusia yang kurang sehingga inovasi pelayanan online DISDUKCAPILBISA masih belum berjalan cukup efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto. (2018). Proses Adopsi Inovasi Lokal Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kawasan Minapolitan Desa Koto Mesjid Provinsi Riau. *Sosio Konsepsia*.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1472 – 1486.
- Dr. J.R. Raco, M. M. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fatmawati, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram). Mataram
- Islamiati, I. (2019). Optimalisasi Adopsi Inovasi Program Simolek Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Pekanbaru.
- Lodan, K. T., & Putra, B. M. (2018). Pelayanan Administratif Bagi Masyarakat di Kecamatan Galang Kota Batam.
- BIBLIOGRAPHY \l 1057 Mayarni. (2020). Kapabilitas Dynamic Governance Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Pemberlakuan New Normal di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Agregasi*.
- Maysara. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Noviansyah, M. T., Siadari, L. P., & Fadjriani, L. (2020). Analisis Yuridis Penerapan Standar Pelayanan Publik Dalam Layanan Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam) .

- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*.
- Rahman, P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Pekanbaru: Univrsitas Riau.
- Rohmah, A. N. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*.
- Riyanda, R. (2017). Faktor-Faktor yang mebhambat Kinerja Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 92-101.
- Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. Surabaya: Airlangga University Press .
- Siagian, S. P. (2012). Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati.
- BIBLIOGRAPHY \l 1057 Wahyuni, A. (2022). Adaptasi Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *Jurnal Moderat*.
- Wiryantoa, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0.
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*.