

PENERAPAN INOVASI TEKNOLOGI DALAM PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DATA PADA MASA PANDEMI COVID-19 OLEH DISDUKCAPIL

(Application of Technological Innovation in Services and Data Management During the COVID-19 Pandemic by the Population and Civil Registration Service)

Cerlyana Pramitha, Citra Putri, Erlina Saputri, *Iman Arifin, Saffanah Sakinah

Program Studi (D4) Demografi dan Pencatatan Sipil, Fakultas Sekolah Vokasi –

Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Email: cerlyanapramitha@student.uns.ac.id

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Pelaksanaan penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah agar peneliti dapat melihat lebih detail dan mendalam proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL melalui pengumpulan fakta menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelaksanaan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 oleh DISDUKCAPIL bisa dilakukan dengan beberapa inovasi seperti Sipaduka, Sipeduli, dan Siplayboys. Adanya inovasi teknologi pelayanan tersebut dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

Kata Kunci: Penerapan Inovasi Teknologi, Pelayanan dan Pengelolaan Data, DISDUKCAPIL, Metode Penelitian Kualitatif, Pandemi COVID-19.

ABSTRACT: *This research aims to describe the implementation of the application of technological innovation in services and data management during the COVID-19 pandemic by the Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL). Implementation of technological innovation in services and data management using qualitative research methods. The reason for using qualitative research methods is so that researchers can see in more detail and depth the innovation adoption process carried out by the DISDUKCAPIL by collecting facts using qualitative research methods. The research results show that the implementation of technological innovation in services and data management during the COVID-19 pandemic by the DISDUKCAPIL can be done with several innovations such as Sipaduka, Sipeduli, and Siplayboys. The existence of service technology innovation can overcome problems before this innovation is created.*

Keywords: *Application of Technological Innovation, Services and Data Management, DISDUKCAPIL, Qualitative Research Methods, COVID-19 Pandemic.*

PENDAHULUAN

Memasuki era informasi di mana dunia menjadi dewasa dan masyarakat di era modern dikenal sebagai masyarakat informasional. Menurut Siagian (1985), pendapat demikian memang benar. Hal ini karena salah satu fenomena yang dewasa ini sudah "mendunia" dan berlangsung sangat cepat terjadi adalah perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi. Terkait dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia dalam menyikapi gejolak pasar global dan percepatan informasi, sesegera mungkin menyiapkan infrastruktur-infrastruktur teknologi untuk mengantisipasi perubahan pola kehidupan masyarakat yang telah bergeser secara drastis dari bentuk kehidupan yang berbasis komunitas menuju kehidupan maya yang berinduk pada *Computered Mediated Communication* (CMC) (Mulyono, 2013). Artinya, melihat pergeseran ini, pemerintah memang sudah seharusnya memprakarsai terwujudnya bentuk pelayanan di kantor-kantor pemerintahan secara umum, akan tetapi juga menyediakan database melalui pemberian dan pembuatan situs-situs di internet, untuk lebih membuat masyarakat mudah mendapatkan pelayanan yang efisien.

Sebagai salah satu bagian dari sistem percepatan pembangunan di suatu daerah, maka pencatatan data kependudukan merupakan komponen yang sangat vital. Apalagi hasil dari data kependudukan tersebut akan memperoleh gambaran yang sangat tepat dan akuntabel mengenai kebutuhan riil masyarakat pada suatu daerah. Dengan kesinambungan hal tersebut, diharapkan untuk pengambilan serta menetapkan sebuah kebijakan, pemerintah akan lebih tepat dalam mengalokasikan sumber daya yang ada sesuai dengan kebutuhan di suatu daerah agar tidak salah sasaran dan lebih bermanfaat. Begitu pentingnya manfaat data kependudukan, maka diperlukan upaya untuk memperoleh data kependudukan yang valid, tentunya juga tepat dan akuntabel melalui pelayanan administrasi kependudukan yang mempunyai tujuan yang jelas seperti halnya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat yang mudah dipahami, cepat, dan tentunya gratis terutama pada masa pandemi COVID-19. Sehingga tujuan dan tentunya manfaat diwujudkan tertib administrasi kependudukan akan lebih mudah dilakukan untuk masyarakat.

Undang-Undang (UU) No. 24/2013 tentang "Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan" telah mengamanatkan agar Pemerintah mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya perubahan di Undang-Undang Administrasi Kependudukan yang baru di UU No. 24/2013 yang memuat ketentuan-ketentuan baru, diharapkan adanya perubahan yang lebih baik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan tersebut meliputi individu, organisasi, dan sistem. Perubahan individu yang terlihat ialah perubahan perilaku dan budaya kerja dalam pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan dalam waktu singkat. Dalam perubahan individu, ada lima hal wajib yang harus diimplementasikan, yaitu meningkatkan kinerja, koordinasi, inovasi, disiplin, dan pelayanan publik yang baik.

Utomo (2014) mengartikan inovasi ialah pemikiran yang diterapkan suatu ide yang didalamnya memiliki unsur pembaharuan dan tentunya manfaat. Belum maksimalnya kesadaran masyarakat Indonesia mengenai kepemilikan dokumen kependudukan menjadi satu alasan harus dilakukannya inovasi oleh DISDUKCAPIL pemberian pelayanan yang dilakukan DISDUKCAPIL ialah dengan memanfaatkan teknologi atau disebut *e-government* dimana berarti penyediaan informasi dan pelayanan online yang diberikan oleh pemerintah melalui internet atau media digital lainnya. Inovasi dalam pelayanan itu sangat penting karena dengan adanya penggunaan perangkat teknologi informasi sangat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penggunaan teknologi juga mempercepat penerbitan dokumen kependudukan serta guna meminimalisir pelayanan tatap muka dalam masa pandemi COVID-19. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 oleh DISDUKCAPIL. Pelaksanaan penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data menggunakan metode penelitian kualitatif.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL. Dalam rangka melihat lebih detail dan menyelami secara mendalam proses tersebut, penelitian ini mengandalkan pengumpulan fakta melalui metode penelitian kualitatif (Setiawan, 2017; Lestari, 2022; Ritonga et al., 2023). DISDUKCAPIL bertanggung jawab atas pelayanan umum serta berbagai urusan pemerintahan di bidang pengelolaan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, serta informasi dan pemanfaatan data, termasuk inovasi layanan. Dengan demikian, penulis melakukan analisis terhadap data yang menggambarkan fenomena tersebut, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang inovasi administrasi kependudukan yang terjadi dalam aplikasi Sipaduka, Sipeduli, dan Sisplayboys (Preanisa & Nadzifah, 2023).

HASIL

Penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 oleh DISDUKCAPIL yang terdiri dari Sipaduka, Sipeduli, dan Sisplayboys (Preanisa & Nadzifah, 2023) adalah langkah yang penting. UU No. 24/2013 tentang "Perubahan atas UU No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan" telah mengamanatkan agar pemerintah berperan aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini, selain penduduk aktif mengurus dokumen kependudukan, DISDUKCAPIL selaku instansi pelaksana juga harus aktif menciptakan inovasi pelayanan untuk mendukung layanan yang sederhana, cepat, dan gratis. Dengan terlaksananya pelayanan yang baik, akan mendorong peningkatan kepemilikan

dokumen kependudukan untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan. Berikut ini merupakan contoh penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL:

1. Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting (SIPADUKA)

Inovasi SIPADUKA merupakan upaya DISDUKCAPIL untuk meminimalisir pelayanan tatap muka selama pandemi COVID-19. SIPADUKA adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan aplikasi WhatsApp, di mana warga cukup mengirim persyaratan dokumen ke nomor WhatsApp yang disediakan. Berkas dokumen yang diserahkan berupa foto atau scan, setelah itu pemohon akan menerima nomor atau resi pengambilan. Selanjutnya, berkas pengajuan akan dikirim ke kantor Dispendukcapil melalui PT. Pos Indonesia, dan setelah selesai, pemohon hanya perlu mengambil dokumen kependudukan di kecamatan setempat.

Berikut adalah alur pelayanan SIPADUKA:

- Pemohon mendaftar ke petugas melalui aplikasi chatting dengan cara: 1) Mengirimkan bukti swafoto dengan KTP-el yang bersangkutan; dan 2) Mengirimkan foto/scan berkas persyaratan.
- Petugas operator pelayanan: 1) Memeriksa swafoto pemohon; jika tidak sesuai dengan KTP-el, diminta pemohon untuk mengurusnya sendiri; 2) Mencatat nomor pendaftaran; 3) Memberikan resi pendaftaran; 4) Memeriksa kelengkapan persyaratan; 5) Jika berkas tidak lengkap, petugas akan meminta pemohon untuk melengkapinya; 6) Jika berkas lengkap, diverifikasi dan diproses; dan 7) Petugas mencetak dokumen permohonan.
- Kepala Bagian yang membidangi: 1) Mengoreksi dan memverifikasi data pemohon; dan 2) Mengajukan dokumen kependudukan untuk proses persetujuan kepada Kepala Dinas.
- Kepala Dinas: Melakukan persetujuan dokumen kependudukan yang akan diterbitkan.
- Petugas pengambilan online: 1) Memberi informasi kepada petugas operator pelayanan melalui aplikasi chatting untuk memberitahu pemohon; dan 2) Menyerahkan dokumen kependudukan yang telah jadi dan ditukar dengan dokumen pengajuan asli dari pemohon.

2. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI)

Inovasi SIPEDULI dirancang oleh DISDUKCAPIL untuk mengurangi pelayanan tatap muka selama pandemi COVID-19. SIPEDULI adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui website <http://sipeduli.malangkab.go.id>. Sebelum melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui website SIPEDULI, masyarakat harus mendaftar akun terlebih

dahulu. Waktu pengambilan dokumen kependudukan akan diberitahukan melalui email yang bersangkutan.

Berikut adalah alur pelayanan SIPEDULI:

- Pemohon: 1) Membuat akun pada website sipeduli.malangkab.go.id; 2) Melakukan verifikasi email yang didaftarkan; 3) Login menggunakan akun yang sudah dibuat sebelumnya; 4) Mengupload dokumen KK terakhir; 5) Mengajukan dokumen kependudukan dengan memilih jenis dokumen yang ingin diurus; dan 6) Menerima balasan pengajuan melalui email yang didaftarkan.
- Petugas operator pelayanan: 1) Memeriksa swafoto pemohon; jika tidak sesuai dengan KTP-el, diminta pemohon untuk mengurusnya sendiri; 2) Mencatat nomor pendaftaran; 3) Memberikan resi pendaftaran; 4) Memeriksa kelengkapan persyaratan; 5) Jika berkas tidak lengkap, petugas akan meminta pemohon untuk melengkapinya; 6) Jika berkas lengkap, diverifikasi dan diproses; dan 7) Petugas mencetak dokumen permohonan.
- Kepala Bagian yang membidangi: 1) Mengoreksi dan memverifikasi data pemohon; dan 2) Mengajukan dokumen kependudukan untuk proses persetujuan kepada Kepala Dinas.
- Kepala Dinas: Melakukan persetujuan dokumen kependudukan yang akan diterbitkan.
- Petugas pengambilan online: Menyerahkan dokumen kependudukan yang telah diproses untuk ditukar dengan dokumen pengajuan asli dari pemohon.

3. Sistem Pelayanan Adminduk Berbasis Android Play Store (SIPLAYBOYS)

Selain dua inovasi sebelumnya, DISDUKCAPIL juga mengembangkan SIPLAYBOYS untuk meminimalisir pelayanan tatap muka selama pandemi COVID-19. SIPLAYBOYS adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui aplikasi Android yang tersedia di Play Store. Penggunaan Play Store Android menjadi jembatan untuk pelayanan Adminduk dengan mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan dengan memperhatikan aspek ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Dokumen kependudukan yang dapat ditinjau melalui aplikasi ini antara lain: 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2) Kartu Keluarga (KK); 3) Akta Kelahiran; 4) Akta Kematian; 5) Surat Keterangan Domisili; 6) Surat Pindah; 7) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); 8) Surat Keterangan Kehilangan; 9) Surat Keterangan Lahir; 10) Surat Keterangan Kematian; 11) Surat Keterangan Nikah; dan 12) Surat Keterangan Cerai. Dengan adanya SIPLAYBOYS, diharapkan masyarakat dapat mengakses dan memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus datang secara langsung ke kantor DISDUKCAPIL, sehingga dapat mengurangi risiko penyebaran COVID-19 melalui kontak fisik yang berlebihan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan dan pengelolaan data pada masa pandemi COVID-19 oleh DISDUKCAPIL, yang meliputi SIPADUKA, SIPEDULI, dan SIPLAYBOYS, menunjukkan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Ini sejalan dengan amanat UU No. 24/2013 yang mewajibkan pemerintah untuk aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut membawa sejumlah manfaat, antara lain: 1) Minimnya Kontak Fisik: Dengan adanya sistem pelayanan online seperti SIPADUKA dan SIPEDULI, interaksi tatap muka dapat diminimalisir, mengurangi risiko penyebaran COVID-19; 2) Kemudahan Akses: SIPLAYBOYS memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah melalui aplikasi Android, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL; 3) Efisiensi Waktu: Proses pelayanan yang lebih cepat dan efisien melalui inovasi teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan efisien; 4) Peningkatan Kepatuhan Administrasi Kependudukan: Dengan mempermudah akses dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan, diharapkan dapat mendorong peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan, sehingga mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan; dan 5) Peningkatan Layanan Publik: Inovasi-inovasi ini memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan memperhatikan aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dengan demikian, penerapan inovasi teknologi oleh DISDUKCAPIL dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan langkah yang tepat dalam menjawab tantangan pandemi COVID-19 serta meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, A. D. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi pada pengelolaan arsip dinamis di bidang pencatatan sipil Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 13-23.
- Mulyono, E. (2013). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pengelolaan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Berau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1). 374-384
- Preanisa, F. O., & Nadzifah, R. S. (2023). PENERAPAN MODEL ARIMA UNTUK PERAMALAN JUMLAH PENGAJUAN KTPELPADA PROGRAM SIPEDULI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *Proceedings of Life and Applied Sciences*, 1.
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *PUBLIK REFORM: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 10(1), 35-49.

Setiawan, R. (2017). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *e-JKPP*, 2(2), 46-57.

Siagian, S. P. (1985). *Organisasi kepemimpinan dan perilaku administrasi*. Gunung Agung.

Utomo, T. W. W. (2014). Peran Pemerintah Pusat Dalam Memperkuat Desentralisasi: Kasus Jepang Dan Pelajaran Untuk Indonesia (the Role of Central Government in Strengthening Decentralization: Case Study of Japan and Lessons for Indonesia). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(3). 282-297.