

## INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “PANTAI BALIKPAPAN” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

Rahmadiansyah<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Muhammad Noor<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi: [rahmadiansyah9898@gmail.com](mailto:rahmadiansyah9898@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to explain, analyze and interpret the implementation of the Population Administration Service Innovation "Balikpapan Beach" in the Balikpapan City Population and Civil Registry Service. This research focuses on implementing innovation through the Best Practice Innovation approach (Impact, Partnership, Sustainability, Leadership, Transferability) and its Inhibiting Factors. The results of the research show that the Population Administration Service Innovation "Balikpapan Beach" in the Balikpapan City Population and Civil Registration Service is good and is included in the Best Partice category including the Impact dimension on the external (Community) and Internal (Balikpapan City Dukcapil) side, the Balikpapan City Dukcapil Patnership dimension collaborate with related departments and private parties through cooperation agreements. Sustainability support from the legislative side, the issuance of supporting regulations as well as support from HR commitment and openness to suggestions and criticism of services as evaluation material. = Leadership of the Head of the Balikpapan City Dukcapil Service is the key to the success of the "Balikpapan Beach" innovation with leadership in the Transformational and Agile leadership categories. And finally, the transferability dimension of the "Balikpapan Beach" application has been replicated and studied/transferred from knowledge with agencies inside and outside East Kalimantan. The inhibiting factors are limited operational hours, the public's lack of understanding of the "Balikpapan Beach" service, resulting in people returning in droves to the Balikpapan City Dukcapil to get clarity regarding complaints and service information and finally the centralized SIAK Server which is directly run by the Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs, which experienced disruption and maintenance resulting in disruption of services at "Balikpapan Beach".*

**Keywords:** Civil Registration, Innovation, Population Administration, Public Service.

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan, menganalisis dan menginterpretasikan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pantai Balikpapan” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. Penelitian ini memfokuskan pelaksanaan inovasi melalui pendekatan Best Practice Inovasi (Impact, Patnership, Sustainability, Leadership, Transferability) dan Faktor Penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pantai Balikpapan” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Balikpapan sudah baik dan masuk pada kategori*

*Best Partice diantaranya dimensi Impact pada sisi eksternal (Masyarakat) dan Internal (Dukcapil Kota Balikpapan), dimensi Patnership Dukcapil Kota Balikpapan bekerjasama dengan Dinas terkait dan pihak swasta melalui Perjanjian kerjasama. Sustainability dukungan sisi Legislati diterbitkannya peraturan pendukung serta dukungan Komitmen SDM dan Keterbukaan akan saran dan kritikan layanan sebagai bahan evaluasi. = Leadership Kepala Dinas Dukcapil Kota Balikpapan menjadi kunci kesuksesan inovasi "Pantai Balikpapan" dengan kepemimpinan masuk kategori kepemimpinan Transformasional dan Agile. Dan terakhir dimensi Transferability Aplikasi "Pantai Balikpapan" sudah di Replikasi dan Studitiru/Transfer of knowladge dengan instansi di dalam dan diluar Kalimantan Timur. Adapun faktor-faktor yang menghambat yakni jam operasional yang terbatas, pemahaman masyarakat yang masih kurang akan pelayanan "Pantai Balikpapan" mengakibatkan masyarakat kembali lagi berbondong-bondong ke Dukcapil Kota Balikpapan untuk mendapat kejelasan mengenai keluhan dan infomasi layanan serta terakhir Server SIAK terpusat yang langsung dijalankan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri yang mengalami gangguan dan maintenance mengakibatkan terhambatnya layanan pada "Pantai Balikpapan".*

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Inovasi, Pelayanan Publik, Pencatatan Sipil.

## PENDAHULUAN

Reformasi Birokrasi serta Inovasi dalam pelayanan publik menjadi fokus agenda kerja pemerintah saat ini. Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mengalihkan fokus sistem birokrasi dari kepentingan negara ke pelayanan masyarakat serta membangun sistem birokrasi dan pemerintahan yang berinovasi untuk meningkatkan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 ialah upaya untuk melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar terhadap sistem penyelenggaraann pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*Business process*), dan sumber daya manusia aparatur.

Inovasi Sektor Publik sendiri berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinil dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Lalu menurut Scott D Anthony dalam (Hermawan, 2018) mengatakan bahwa inovasi adalah sesuatu yang Berbeda dan Berdampak. Dapat dipahami bahwa inovasi hakikatnya adalah pembaharuan serta bersumber dari keprihatinan "*concern*" atau isu yang ada di sektor publik. Inovasi sektor publik memiliki kriteria berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 tahun 2021 Tetang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik ialah pertama; Bermanfaat (Dampak), Dapat ditransfer, Efektif, Berkelanjutan, Kebaharuan (*Novelty*).

Sejalan dengan ini (Prasojo, 2007) sebagaimana mengutip kriteria *Best Practice* oleh UN-Habitat bahwa inovasi dikatakan baik jika memenuhi aspek Dampak (*Impact*), Kemitraan (*Partnership*), Keberlanjutan

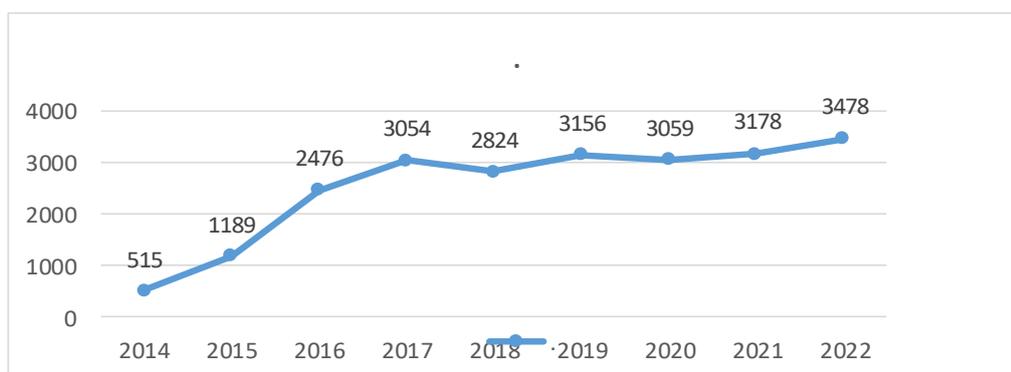
(*Sustainability*), Kepemimpinan (*Leadership*), Kemungkinan Transfer ke daerah lain (*Transferability*). Hal ini menjadi acuan dalam upaya inovasi dimana inovasi mestinya bukan hanya sekedar semua serba baru dan beda akan tetapi kriteria ini adalah kunci agar inovasi dan tujuan Reformasi birokrasi tetap *on track* dan terus berjalan.

Jika melihat dalam Perpres No.2/2015 Tentang RPJMN 2015-2019 kata inovasi secara keseluruhan hanya sebanyak 131 saja akan tetapi RPJM 2020-2025 kata inovasi diulang sebanyak 1.093 kali dari 2.279 halaman jika dirata-ratakan kurang lebih setiap 2 halaman pasti memuat kata Inovasi, kata inovasi ini menjadi kata yang paling dominan disusul kata reformasi. Adapun rincian pada tabel berikut;

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kata Inovasi dalam RPJMN 2020-2024**

No	Perpres No.18/2020 Tentang RPJMN 2020-2024		
	Komponen RPJMN	Jumlah Kata Inovasi	Jumlah Halaman
1	Batang tubuh	0	8
2	Lampiran 1	88	300
3	Lampiran 2	10	61
4	Lampiran 3	527	1200
5	Lampiran 4	468	710
<b>Jumlah</b>		<b>1.093</b>	<b>2.279</b>

Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah inovasi dari tahun ketahun sejak 2014 sampai 2022 jumlah peningkatan inovasi semakin *masive* hal ini dapat dilihat pada data berikut;



**Gambar 1.2 Jumlah Peningkatan Inovasi Setiap Tahun**

Dari data diatas bahwa inovasi dari tahun ketahun terus meningkat sampai pada tahun 2022 tercatat sebanyak 3.478 inovasi pada semua instansi pemerintahan, hal ini dapat dimaknai bahwa Reformasi birokrasi

dan inovasi yang terus gencar dilaksanakan, Adapun inovasi ini harus bisa diarahkan agar bisa lebih berdampak dan tidak hanya sekedar program semu saja sehingga pemerintah melalui Reformasi birokrasi terbaru pada RB tematik menitik beratkan pada inovasi khususnya pelayanan pada Digitalisasi Administrasi Pemerintahan/*Digital Service*, dengan fokus terciptanya birokrasi tangkas serta menjangkau semua aspek serta memudahkan rakyat dalam mengakses layanan publik baik dalam bidang kebutuhan dasar maupun kebutuhan administrasi, maka secara bertahap semua lini pemerintah mulai dituntut untuk bertransformasi digital dan terintegritas pada semua pelayanan tentu hal ini harus dibarengi dengan suksesnya digitasi dan digitalisasi pelayanan, tujuannya agar pelayanan ini menjadi *impactfull public service*.

Hal ini dipahami dengan jelas oleh pemerintah kota Balikpapan khususnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, dengan menciptakan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pantai Balikpapan” atau Pelayanan Terpadu dan Terintegrasi Buat Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Genggaman. Pemerintah Kota Balikpapan melihat masih banyak terjadi Penyakit-penyakit birokrasi yang umum terjadi Tujuan dibuatnya “Pantai Balikpapan” adalah untuk memberikan pelayanan yang prima dan membahagiakan masyarakat dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan menjamin kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan yang dimiliki masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dan terjangkau kapanpun dimanapun, serta meminimalisir inefektifitas pelayanan yang ada pada Dukcapil Kota Balikpapan. Inovasi pelayanan ini dijalankan dengan memaksimalkan dan mengintegrasikan beberapa pelayanan Disdukcapil Kota Balikpapan yang sudah ada menjadi satu aplikasi dimana proses pelayanan dapat dipantau dengan aplikasi ini.

Berdasarkan observasi awal ada beberapa point yang masih menjadi masalah seperti waktu akses yang terbatas yang hanya pada jam kerja serta masih ditemukan antrian pelayanan. Atas dasar itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan “Pantai Balikpapan” dengan melihat bagaimana inovasi ini berjalan berdasarkan teori Best Practice sebagaimana dikutip oleh (Prasojo, 2007) *Best Practice/Praktik* terbaik adalah pengalaman terbaik yang dilakukan oleh pemerintah atau otoritas komersial, tergantung pada keadaan serta melihat apa faktor penghambat utama pada pelaksanaan aplikasi “Pantai Balikpapan”.

## **KERANGKA TEORI**

### **Inovasi**

Istilah inovasi selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Ada banyak pendapat ahli mengenai inovasi mulai dari menurut Suryani dalam (Fatoni, 2022) Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara atau objek yang

dirasakan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan masyarakat sebagai bentuk baru atau hal baru. Sedangkan menurut Gaston trauffer dalam (Hermawan, 2018) mengatakan bahwa inovasi "*making a product 2% better or faster or cheaper will allow you to keep your costumer and continue getting more*" artinya perubahan sekecil apapun bisa dikatakan inovasi selagi ada pembaharuan ke arah peningkatan.

Lalu Menurut Albury bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi tidak akan berarti apa-apa jika kehadirannya tidak memberikan manfaat. serta Everett M. Rogers dalam (Fatoni, 2022) menjelaskan bahwa "*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*", inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Selanjutnya (LAN, 2014) menjelaskan bahwa inovasi tidak independen dari pada pengetahuan baru, cara baru, teknologi baru, dan penemuan baru.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Inovasi dapat dimaknai sebagai "proses" atau "hasil" pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Serta pada prakteknya inovasi dalam lingkup pemerintahan memerlukan peran pemimpin pada semua level agar inovasi dapat sukses berjalan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkaitan dengan apa, siapa dan bagaimana memberikan suatu jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Sedangkan menurut (Moenir, 2016) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Adapun, Brata dalam (Mustamir, 2022) mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, ia mengatakan bahwa "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada

pihak yang dilayani.”

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan melibatkan peralatan lain yang disediakan penyelenggara pelayanan, serta sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelayanan melibatkan peralatan lain yang disediakan penyelenggara pelayanan.

### ***E-Service***

Ada banyak definisi dan perspektif *E-Service* yang muncul dan dalam jurnal yang diterbitkan dalam beberapa dekade terakhir. Menurut (Hassan, Shehab, & Peppard, 2011) konsep *E-Service* adalah penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti Internet. Selain itu, *E-Service* sebagai: kunjungan awal dari homepage sampai layanan yang diminta atau produk akhir komplit atau layak digunakan (selesai). *e-service* menempatkan konsumen terlebih dahulu menjadi prioritas sehingga kualitas pelayan yang diberikan adalah keharusan dengan fokus *customer-centric*.

Lalu Essen dan Conrick dalam (Muallidin, 2017) memperkenalkan model untuk mengembangkan *E-Services* baru. Adapun mencakup tiga elemen utama, yaitu inovasi konsep layanan, inovasi sistem layanan, dan inovasi proses layanan. Secara sederhana konsep *E-Service* merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda.

*E-Service* sering digambarkan sebagai *twist inovatif*/bentuk baru dari pada pelayanan konvensional dan Self Service. Secara umum karena *E-Service* tersedia dan tidak dibatasi oleh jarak, jam buka, serta lebih *flexibel* masyarakat dapat dengan mudah menggunakan platform dari lokasi apapun, semua yang mereka butuhkan hanya perangkat yang terhubung ke koneksi internet. *E-service* mencoba menghapus hambatan hambatan yang ada pada pelayanan konvensional. Pengiriman layanan melalui infrastruktur digital seperti Internet adalah contoh dari apa yang dikenal sebagai "layanan elektronik".

### **Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan dirumuskan secara resmi sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Nugroho, Ratnaning, & Vibiantoro, 2022). Berdasarkan Undang-undang No. 24

Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah seperangkat kegiatan yang mencakup kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Adapun Terminologi Pendaftaran Penduduk diartikan sebagai pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sementara itu definisi Pencatatan Sipil dimaknai sebagai pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana (Nugroho et al., 2022).

### ***Best Practice***

Secara suku kata Arti kata *Best Practice* (*Best*, artinya terbaik dan *Practice*, artinya tindakan atau perlakuan, pengalaman) digunakan untuk mendeskripsikan/menguraikan “pengalaman terbaik” mengenai keberhasilan seseorang atau kelompok dalam memecahkan berbagai masalah dalam melaksanakan pengelolaan yang ada pada semua lini dan sektor dalam hal ini kaitanya dengan pemerintahan, sehingga bisa dimaknai pengertian *Best Practice* adalah cerita keberhasilan terbaik dalam menyelesaikan masalah.

Namun, sampai saat ini masih ada sedikit penjelasan ilmiah yang terkait dengan definisi atau sesuatu yang terkait langsung dengan *Best Practice*, karena pada dasarnya *Best Practice* dianggap hanya predikat yang diberikan pada indikator yang tidak dapat digeneralisasi ke aspek yang ada. *Best Practice* adalah ide atau metode yang digunakan dan dianggap sukses dan memiliki tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi (Pertwi, 2012). *Best Practice* adalah praktik terbaik yang dilakukan oleh otoritas yang biasanya hadir dalam pemerintah atau perusahaan, tergantung pada keadaan. *Best Practice* juga merupakan contoh yang harus diimitasi dan dipraktekkan di tempat lain.

Berdasarkan beberapa pemahaman tentang inovasi, dapat disimpulkan bahwa program inovatif bisa menjadi *Best Practice*. Dalam Majelis Umum PBB, ia telah merekomendasikan bahwa *Best Practice* digunakan oleh *United Nation Human Settlements Programe* (UN-HABITAT) sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik berdasarkan apa yang terjadi di lapangan. UN-HABITAT telah menetapkan batasan pada kriteria yang akan digunakan sebagai ukuran dalam menerapkan program inovasi *Best Practice*, seperti yang dikutip oleh (Prasojo, 2007) antara lain:

- a. Dampak (*Impact*), sebuah Best Practice harus menunjukkan dampak positif dan dapat dilihat (*Tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.
- b. Kemitraan (*Partnership*), sebuah Best Practice/Praktik terbaik harus didasarkan pada kemitraan antara para aktor yang terlibat, yang melibatkan setidaknya dua pihak.
- c. Keberlanjutan (*Sustainability*) sebuah Best Practice/Praktek terbaik harus membawa perubahan mendasar di bidang hukum, kebijakan sosial, kerangka institusi, serta efisiensi, transparansi, dan manajemen yang bertanggung jawab/akuntabel.
- d. Kepemimpinan (*Leadership*) sebuah Best Practice/Praktek terbaik harus didorong oleh gaya kepemimpinan yang menginspirasi tindakan dan perubahan, termasuk perubahan dalam kebijakan publik yang di ambilnya.
- e. Kemungkinan transfer ke daerah lain (*Transferability*), setiap wilayah yang berinovasi berharap memiliki dampak positif pada wilayahnya. Hal tersebut dapat menjadi lesson learned atau pembelajaran bagi daerah lainnya sehingga penerapannya dapat dicontoh dan dijalankan di daerah tersebut tentunya dengan segala jenis pertimbangan dan penyesuaian dengan konteks lokalnya tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (*Descriptive Research*) menganalisis pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pantai Balikpapan” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) survei dokumenter. Hasil wawancara dibandingkan dengan memo dan sebaliknya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi “Pantai Balikpapan” ini berjalan/dilaksanakan dengan melihat bagai mana proses inovasi ini dimaksimalkan mulai dari dampak sampai sejauh mana aplikasi ini bisa berdampak nyata terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Balikpapan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. juga keberlanjutan bagaimana inovasi ini bisa berjalan dan bertahan dan terus berkembang sehingga inovasi ini tidak menjadi inovasi yang gagap atau sekedar ada saja, akan tetapi dapat terus bertahan dan berkembang dan dimaksimalkan sebagai kunci utama proses pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Balikpapan, serta beberapa indikator penunjang yang melatar belaknginya baik dari segi kemitraan dalam menjalankan inovasi “Pantai Balikpapan ini juga kepemimpinan dalam mengorganisir

dan menjalankan inovasi ini, transfer ke daerah lain yang mana dalam hal transfer ini tentu di dasari pada manfaat-manfaat/dampak nilai positif yang terjadi sebelumnya yang ada pada inovasi “Pantai Balikpapan” sehingga daerah lain ingin mencoba merasakan hal yang sama, dengan cara transfer baik *knowledge*, studitiru maupun replikasi inovasi “Pantai Balikpapan” secara keseluruhan. Serta terkhir hal yang menghambat dalam inovasi “Pantai Balikpapan” baik sejak inovasi ini di inisiasi maupun sampai inovasi ini berjalan sampai sekarang.

### **Dampak (Impact)**

Menurut Prasojo Sebuah *Best Practice* harus menunjukkan dampak positif inovasi juga harus memiliki lebih banyak keunggulan dan nilai dibandingkan dengan inovasi sebelumnya (Prasojo, 2007), sejalan dengan itu dimana dijelaskan dalam indeks pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 bahwa dalam aspek inovasi harus berdampak dan bermanfaat berkenaan dengan itu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai dengan tujuan awal dibuatnya inovasi. selain itu sebuah inovasi dalam pelayanan publik tentunya harus memiliki keluaran *output* yang berimplikasi terhadap kepuasan publik/masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal dampak yang ingin coba dilihat bahwa apakah dampak yang terjadi setelah dilaksanakannya inovasi “Pantai Balikpapan” berdampak positif atau dampak negatif. Baik dari segi eksternal (Masyarakat) hal ini dilihat dari pengalam masyarakat selama menggunakan aplikasi “Pantai Balikpapan”/ *User Experiance*, maupun Internal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Itu sendiri. Dalam hal ini ditinjau dari fakta dan data yang telah terlaksana di lapangan setelah inovasi “Pantai Balikpapan” ini hadir dan dijalankan.

Berdasarkan pendapat Prasojo di atas, pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil “Pantai Balikpapan” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berdampak positif baik pada internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan maupun Eksternal (Masyarakat) selaku pengguna aplikasi “Pantai Balikpapan” hal ini bisa dilihat dari beberapa capaian yang di capai antara lain;

- 1) Prosedur & Persyaratan yang dirasakan dan dialami masyarakat lebih cepat dan lebih baik dengan adanya integrasi pelayanan pada “Pantai Balikpapan” membuat pelayanan yang mulanya prosedur dan persyaratan yang panjang menjadi lebih mudah dan simple adapun hal yang membuat manjadi lebih sederhana dengan diintegrasikannya pada WaCAT (Wargaku Ke Capil Aku Tau), Antrian online, ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), dan pelayanan dan pengambilan berkas secara online dan Digital.
- 2) Biaya, waktu serta produk layanan. segala jenis pungutan terhadap produk layanan kependudukan dan catatan sipil sudah dihapuskan melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang isinya bahwa Semua jenis dokumen

kependudukan dan catatan sipil harus diterbitkan secara gratis. Waktu pelayanan dokumen semakin cepat dari mulanya 1-3 hari menjadi 30 menit sampai 1 jam saja hal ini akibat semua diarahkan pelayanan online pada “Pantai Balikpapan”, lalu produk awalnya berupa kertas menjadi digital

- 3) Petugas dalam memberikan pelayanan,, dengan Kompetensi, responsivitas, dan Empati semakin banyak berkas yang bisa diselesaikan dari 100-200an menjadi 1000 sampai 1800an perhari, semua keluhan bisa ditangani dengan mudah dan cepat oleh semua SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan
- 4) Kepuasan masyarakat dari data aplikasi “Pantai Balikpapan” sebanyak 36.920 menilai sangat baik dan puas akan layanan pantai Balikpapan dan 13.027 menilai baik, SKM meningkat tiap tahunnya secara rata-rata sejak tahun 2020 sebanyak 9,8% pesen sampai diakhir 2022 nilai kepuasan masyarakat mencapai 92,11%

Capain-capaian ini menjadikan tolak ukur bahwa dampak yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna/*User* “Pantai Balikpapan” mengarah kepada dampak positif secara eksternal Lalu capaian lainnya antara lain;

- 1) Efisiensi dari segi anggaran dapat mengembalikan dana sebanyak 1,5 miliar akibat adanya “Pantai Balikpapan” sehingga hal-hal mengenai anggaran pada proses pelayanan offline bisa efisien serta optimalisasi SDM tanpa harus menambah jumlah SDM proses kerja dan pelayanan tetap bisa maksimal bahkan terjadi peningkatan penyelesaian dokumen yang bisa ditangani dari awalnya hanya 100-200an dokumen perhari menjadi 800 sampai 1800an perhari yang bisa diselesaikan.
- 2) Efektifitas kerja, SDM lebih mudah dalam bekerja, memilah data dan memperbaiki data adanya database online, dokumen online dan sistem kerja online yang lebih sederhana membuat proses kerja lebih cepat dan lebih akurat.
- 3) Monitoring evaluasi pemimpin pemimpin dapat dengan mudah mengetahui secara *real time* kinerja SDMnya serta dapat mengetahui apa jenis kendala yang dialami dalam pemberian layanan terhadap masyarakat, selain itu seluruh proses pelayanan dan data pelayanan setiap harinya dapat terpantau oleh kepala dinas melalui akun khusus kepala dinas dalam “Pantai Balikpapan”.
- 4) Suksesnya Gisa Gerakan Indonesia Sadar Admnsitrasi Kependudukan (GISA) terjadi peningkatan dari tahun 2020 s/d 2021 sebanyak 112.042 kepengurusan dokumen baik kependudukan maupun pencatatan sipil lalu tahun 2021 s/d 2022 ada peningkatan sebanyak 12.976 kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- 5) Anket Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mandiri yang terupdate secara *realtime*.

6) Adapun yang terakhir dampak secara internal yang dirasakan adalah peningkatan tingkat kesehatan karyawan

Capain-capaian ini menjadikan tolak ukur bahwa dampak yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan secara internal mengarah kepada dampak positif.

### **Kemitraan (*Partnership*)**

Sebuah Best Practice/Praktik terbaik harus didasarkan pada kemitraan antara para aktor yang terlibat, yang melibatkan setidaknya dua pihak (Prasojo, 2007). Pada dimensi ini difokuskan pada pihak-pihak yang terkait dalam setiap proses pelaksanaan inovasi "Pantai Balikpapan". Dalam Best Practice Inovasi pelayan untuk mempermudah dan memaksimalkan inovasi dibukuthkan kemitraan atau kolaborasi antar organisasi sehingga efisiensi dan efektivitas dapat tercapai. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal Kemitraan pada Inovasi "Pantai Balikpapan" sudah terpenuhi.

Dengan beberapa capain yang diraih dalam upaya pemecahan masalah menggandeng beberapa instansi pemerintah dan swasta hal ini dilakukan guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. adapun dilakukan pada dua sektor baik antar instansi pemerintah juga dengan pihak swasta malalui Komitmen/Perjanjian kerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Pengadilan Agama, Kementerian Agama, DKPP, Diskominfo serta Gojek regional Kalimantan Timur.

### **Keberlanjutan (*Sustainability*)**

Menurut Prosojo sebuah *Best Practice*/Praktek terbaik harus membawa perubahan dalam menyelesaikan masalah mulai dari perubahan kerangka kerja, efisiensi, transparansi, dan manajemen yang bertanggung jawab/akuntabel serta mendapat dukungan baik dibidang hukum, maupun anggaran (Prasojo et al, 2007). Keberlanjutan dalam sebuah inovasi pelayanan publik adalah nilai utama yang harus diukur sebelum berinovasi hal ini tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik bahwa inovasi pelayanan publik harus memenuhi kriteria salah satunya adalah berkelanjutan artinya berkelanjutan tentu didukung dengan beberapa faktor kunci dibelakang inovasi tersebut.

Berdasarkan pemaparam diatas adapun hasil penelitian terkait keberlanjutan (*Sustainability*) sudah terpenuhi hal ini dilihat pada capaian pada dua indikator yang terpenuhi atara lain, Legislasi sebagai pedoman dan penguat inovasi "Pantai balikpapan dan Dukungan secara berkelanjutan (Komitmen, Keterbukaan, dan kemampuan SDM dalam berinovasi).

### **Kepemimpinan (*Leadership*)**

Sebuah *Best Practice*/Praktek terbaik harus didorong oleh gaya kepemimpinan yang menginspirasi tindakan dan perubahan (Prasojo, 2007), kepemimpinan adalah bagaimana seseorang dalam segala macam kondisi berusaha untuk membangunkan, menggandeng, dan memotivasi para pengikutnya. Dalam hal ini dibutuhkan kompetensi, komitmen, kemampuan pemimpin dalam mengelola 4 elemen utama (SDM, Infrastruktur sarana dan prasarana, budaya dan proses) serta memberdayakan, menginspirasi, dan memotivasi sumber daya manusia yang ia naungi agar program kerja dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Seperti yang sudah dijelaskan pada kerangka pemikiran, Maxwell dalam (Pertiwi, 2012) mengatakan bahwa apabila ingin melihat kemampuan dari seorang pemimpin yang baik dan berhasil dapat dilihat dari pengaruh terhadap lingkungan yang dipimpin. Pengaruh sendiri dapat diukur dengan tingkat kepercayaan masyarakat (*Public Trust*) dan seberapa besar dampak positif yang di timbulkan akan kebijakan yang diambil.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kepemimpinan dalam inovasi pelayanan adminitrasi kependudukan “Pantai Balikpapan” sudah sangat baik dengan gaya kepemimpinan berdasarkan indikator yang terpenuhi maka kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan yang mengarah kepada kepemimpinan *Transformational* dimana kepemimpinan yang mengubah dan *Agile*.

### **Transfer ke Arah Lain (*Transferability*)**

Sebuah *Best Practice* pada inovasi layan publik tentu memiliki nilai positif yang membawa perubahan yang dapat diambil dijadikan *lesson learned* maupun replikasi bagi daerah lain sesuai dengan budaya dan struktur masalah masing-masing dengan segala jenis pertimbangan dan penyesuaian dengan konteks lokalnya tersebut (Prasojo, 2007). Sejalan dengan itu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 bahwa Inovasi haruslah juga memenuhi kriteria salah satunya dapat Ditransfer (inovasi dapat di replikasi atau diadaptasi oleh UPP sejenis)

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa inovasi “Pantai Balikpapan” sudah sangat baik dengan beberapa capain yang mulai dari dampak kepada masyarakat dan internal serta kebaharuan dan manfaat-manfaat pada inovasi ini membuat daerah lain mereplikasi inovasi ini juga ingin belajar mengenai aplikasi ini tercatat sebanyak 9 daerah diluar Kalimantan Timur dan 2 daerah di Kalimantan Timur yang sudah ditransfer baik dalam bentuk replikasi maupun *studitiru/Transfer of knowledge*.

### **Faktor Penghambat Inovasi “Pantai Balikpapan”**

Hambatan dalam inovasi pelayanan publik menurut Mulgan and Albury dalam (Noor, 2013) bahwa inovasi tidak akan terjadi atau berjalan

secara mulus atau tanpa resistensi, banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Faktor penghambat dalam hal ini adalah kendala yang dialami yang membuat terhambatnya inovasi serta kaitannya dengan proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor penghambat dalam prosesnya inovasi “Pantai Balikpapan” terbagi dalam dua faktor anatara lain; Faktor *Eksternal* yaitu faktor yang berasal langsung dari masyarakat berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan/mengakses aplikasi “Pantai Balikpapan” (*user Experiance*) yaitu waktu akses yang terbatas dan kurangnya pemahaman masyarakat akan pelayanan “Pantai Balikpapan” membuat masyarakat kembali ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan pelayanan dan meminta kejelasan layanan lalu, Faktor *Internal* yaitu hambatan pada “Pantai Balikpapan” *Server SIAK terpusat sering terganggu*, hambatan utama pada pelayanan ini adalah bukan pada Aplikasi pelayanan pada “Pantai Balikpapan” secara keseluruhan melainkan pada integrasi terhadap SIAK terpusat yaitu server pada aplikasi Dukcapil Pusat yang jalankan langsung Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendari) apabila SIAK mengalami gangguan atau *maintenance* maka Pelayanan “Pantai Balikpapan” juga akan terhambat.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pantai Balikpapan” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Balikpapan sudah baik dengan terpenuhinya indikator Best Practice: Dampak (*Impact*) hasil atau keluaran kebijakan yang hasilnya positif sudah baik karena dirasakan sangat positif semua aspek dapat merasakan manfaat-manfaat yang ada. Kemitraan (*Partnership*) Dukcapil Kota Balikpapan bekerjasama dengan Dinas-dinas terkait malaui Komitmen/Perjanjian kerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Pengadilan Agama, Kementerian Agama, DKPP, Diskominfo serta Gojek regional Kalimantan Timur. Keberlanjutan (*Sustainability*) pada tahap ini sudah terpenuhi dilihat dari sisi legislasi aturan pendukung dan dibuatkannya Perwali Kota Balikpapan Nomor 33 tahun 2020 serta dukungan Komitmen, Keterbukaan, dan kemampuan SDM, Kepemeimpinan (*Leadership*) Kepala Dinas Dukcapil Kota Balikpapan menjadi kunci kesuksesan inovasi dalam menangani situasi dan kondisi permasalahan yang ada dengan trasfomasional dimana kepemimpinan yang mengubah dan Agile. Transfer Ke Daerah Lain (*Transferability*) sudah sangat baik dilihat dengan banyaknya nilai positif dan efektifitas dan efisiensi yang ditimbulkan. Adapun faktor penghambat yang diidentifikasi pertama jam operasional yang terbatas, pemahaman masyarakat yang masih kurang akan pelayanan “Pantai Balikpapan” mengakibatkan masyarakat kembali lagi berbondong-bondong ke Dukcapil Kota Balikpapan untuk mendapat kejelasan mengenai keluhan dan infomasi

dalam mengakases layanan, lalu terakhir Server SIAK terpusat yang langsung dijalankan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri yang mengalami gangguan dan maintenance mengakibatkan terhambatnya layanan pada “Pantai Balikpapan”.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas yang telah dipaparkan, maka penulis memebrikan beberapa rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan terkait inovasi “Pantai Balikpapan” sebagai berikut:

1. Peningkatan keamanan dalam hal ini autentikasi 2 Faktor guna menjaga kemaanan pada setiap akaun yang terdaftar atau bisa juga dengan memanfaatkan Nomor NIK masing-masing user sebagai Nama User yang terdaftar dengan cara login menggunakan *face id* sebagai *login* kemanan.
2. Perlu Meng-*upgrade* Tampilan layanan “Pantai Balikpapan” agar saat diluar jam operasional masyarakat dapat mengakses berkas yang perlu di*upload* tanpa perlu lagi keluar dari aplikasi untuk melihat persyaratan di website capil Balikpapan
3. Perlu membuat/*Upgrade* aplikasi pada platform IOS maupun Android agar lebih mudah lagi menjangkau semua masyarakat kota Balikpapan secara keseluruhan dengan berbagai pilihan *user interface*.
4. Diskdukcapil Kota Balikpapan membuat Sosialiasi berjangka khususnya Kepada RT se-kota Balikpapan agar bisa diteruskan kepada masing-masing warganya mengenai inovasi “Pantai Balikpapan” mulai dari prosedur dan pesyaratanya sehingga tidak ada lagi masyarakat yang jauh-jauh Dukcapil Kota Balikpapan hanya untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan “Pantai Balikpapan”.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fatoni, A. (2022). *A to Z Inovasi Daerah: Selalu Ada Ruang untuk Berinovasi*. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=XfjaEAAAQBAJ>.
- Hassan, H. S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). Recent advances in e-service in the public sector: State-of-the-art and future trends. *Business Process Management Journal*, 17(3), 526–545. <https://doi.org/10.1108/14637151111136405>.
- Hermawan, S. S. H. D.(2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah* (S.S.Hutagalung, Ed.). Diambil dari <https://play.google.com/books/reader?id=wEtuDwAAQBAJ&pg=GBS.PR4&hl=i>.
- LAN. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara ( Pus At I N Ta N - D I A N - L An)* (B. Dwiputrianti Septiana, Suropto, Faozan Haris, Ed.). Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN.
- Moenir, H. A. . (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (12 ed.). Diambil dari <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22530>.

- Mustamir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (A. Mustamir, I. Monalisa, Irawati, Adnan, & S. Andi, Ed.). Diambil dari <https://play.google.com/books/reader?id=FpCFEAAAQBAJ&pg=GBS.PR3>.
- Muallidin, I. (2017). *Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*. (January 2015), 5. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26828.92801>.
- Nugroho, A. D., Ratnaning, D. S., & Vibiantoro, S. (2022). *Hukum Administrasi Kependudukan Elektronik: Paradoks Perlindungan dan Pengakuan Status Pribadi Serta Status Hukum Terhadap Kontrol Kepatuhan Warga Negara di era 5.0*. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=NmmVEAAAQBAJ>.
- Pertiwi, R. (2012). *Universitas indonesia analisis* (Universitas Inodensia). Diambil dari <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20321147>.
- Prasojo, E, Kurniawan, T., & Holidin, D. (2007). *Reformasi dan inovasi birokrasi: studi di Kabupaten Sragen*. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=uOE0JAAACAAJ>.