

TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA TANGERANG SELATAN DI MASA PANDEMI

Nila Kurnia Wati

Politeknik STIA LAN Jakarta

nilakrn@gmail.com

ABSTRACT

The emergence of the Covid-19 pandemic has become an obstacle in providing services at the Population and Civil Registration Department (Disdukcapil). This is because people are not allowed to crowd, must keep their distance, and should always wear masks. The pandemic also had caused a bottle neck in the provision of services due to limited room capacity, which was 42 people and there were collective queues for the processing of population administration documents. This study aims to determine innovation and innovation typology based on the theory of Halvorsen et al. (2005) which was conducted at the Disdukcapil of South Tangerang City during the pandemic period. This study uses a qualitative method with the type of library research (library research). The results showed that the innovation made by the Disdukcapil of South Tangerang City during the pandemic was the 30 innovation (Online, Offline and Ojol). This innovation is a combination of 25 innovations that have been created by Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Based on the theory of Halvorsen, et al. (2005), the results of the study show that innovation in the Disdukcapil of South Tangerang City is in accordance with the six innovation typologies presented by Halvorsen, et al. The most dominating innovation typologies are conceptual innovation and process innovation. These two innovations have implications for the other four typologies of innovation, namely improved service, administrative innovation, system innovation and radical change of rationality.

Keywords: typologi of innovations, public service, public service innovations.

ABSTRAK

Munculnya pandemi Covid-19 menjadi hambatan dalam pemberian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkerumun, harus tetap menjaga jarak, dan selalu menggunakan masker. Pandemi juga sempat menyebabkan *bottle neck* dalam pemberian layanan karena adanya keterbatasan kapasitas ruangan yaitu sebanyak 42 orang dan terdapat antrian kolektif pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi dan tipologi inovasi berdasarkan teori Halvorsen, dkk (2005) yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi adalah

inovasi 3 O (Online, Offline dan Ojol). Inovasi ini merupakan gabungan dari 25 inovasi yang telah dilahirkan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan teori Halvorsen, dkk (2005), hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sesuai dengan keenam tipologi inovasi yang disampaikan oleh Halvorsen, dkk. Tipologi inovasi yang paling mendominasi adalah *conceptual innovation* dan *process innovation*. Kedua inovasi ini berimplikasi pada keempat tipologi inovasi lainnya yaitu *improved service*, *administrative innovation*, *system innovation* dan *radical change of rationality*.

Kata kunci: tipologi inovasi, pelayanan publik, inovasi pelayanan publik

PENDAHULUAN

Sejak diumumkannya kemunculan kasus Covid-19 pertama kali di Indonesia pada 2 Maret 2020, jumlah kasus Covid-19 pada 11 Mei 2021 telah mencapai 1.723.596 juta kasus dengan 1.580.207 juta sembuh dan 47.465 kematian (Worldometersinfo 2021). Kemunculan virus ini telah menimbulkan dampak diberbagai sektor, salah satunya adalah disektor pelayanan publik. Pemerintah pusat dan daerah di Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan, diantaranya membatasi hubungan sosial (*social distancing*), *work from home* bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah di tempat ibadah, meminta masyarakat untuk mengurangi aktivitas di luar rumah, hingga menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Selain itu, adanya pandemi Covid-19 ini juga menyebabkan banyaknya instansi penyelenggara yang membatasi layanan hingga meniadakan pelayanan sementara. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Era Covid-19 ini membuat birokrasi harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan (Taufik dan Warsono 2020). Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun ada keterbatasan karena adanya kebijakan *social distancing* dan *work from home* (WFH), pemerintah tetap harus memenuhi hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Sekalipun dimasa pandemi seperti sekarang ini, pelayanan publik harus tetap berjalan dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh ombudsman, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tetap dapat dipenuhi (Kurdi 2020).

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Terdapat 3 jenis laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi terbanyak yaitu penundaan berlarut (31,57%), penyimpangan prosedur (24,77%), dan tidak memberikan pelayanan (24,39%). Salah satu instansi yang mendapatkan laporan pengaduan terbanyak adalah pemerintah daerah yaitu sebanyak 39,59% (Ombudsman Republik Indonesia 2020). Hal ini menunjukkan

bahwa, masih banyak instansi pemerintah daerah yang belum meningkatkan pelayanan publiknya dimasa pandemi ini. Pemerintah didorong untuk melakukan berbagai perubahan dan inovasi sebagai pendekatan baru dalam memperbaiki kualitas pelayanan sektor publik. Hal ini dilakukan sebagai respon berbagai keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang lambat dan kurang terstruktur (Salam 2021). Inovasi dalam pelayanan publik saat ini menjadi unsur penting sebab hadirnya inovasi di lingkup pemerintahan dapat menjadi solusi permasalahan publik yang ada dan dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat (Haryani dan Yanartin 2020).

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah dituntut untuk dapat melakukan inovasi, sehingga dapat memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik terutama dimasa pandemi seperti saat ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu instansi di pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, dimasa pandemi ini Disdukcapil harus tetap dapat memenuhi hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan. Pada tahun 2021, terdapat 39 Disdukcapil Kabupaten/Kota yang meraih penghargaan “DUKCAPIL BISA” dari Menteri Dalam Negeri. Berdasarkan Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2021), dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) tahun 2021 Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian menyampaikan bahwa ‘apresiasi yang tinggi atas terobosan-terobosan kreatif yang membuat pelayanan publik di bidang kependudukan itu mendapatkan apresiasi baik dari pemerintah, media, maupun masyarakat. Diantaranya adalah terobosan bagaimana masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online’. Hal ini menunjukkan bahwa, penghargaan “DUKCAPIL BISA” diberikan dalam rangka mengapresiasi inovasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil pusat maupun daerah dimasa pandemi ini.

Salah satu Disdukcapil yang mendapatkan penghargaan tersebut adalah Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Disdukcapil Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu instansi yang mendapatkan penghargaan DUKCAPIL BISA berdasarkan kategori penduduk sedang. Selain itu dalam edisi online dari tangselpos.id tanggal 25 Maret, 2021 Irm mencatat bahwa “Disdukcapil Kota Tangerang Selatan mendapatkan penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori Sangat Baik tahun 2020 dari KemenPANRB”. Pada dasarnya penghargaan-penghargaan ini diperoleh tidak lepas dari berbagai upaya yang dilakukan untuk melakukan inovasi sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima. Mulgan & Alburry dikutip dalam Muluk (2008) membagi inovasi pelayanan kedalam lima tipe, dan masing-masing tipe memiliki kriteria

masing-masing. Pertama Inovasi Produk atau Layanan, yaitu inovasi yang dilakukan dengan merubah bentuk dan desain produk layanan. Kedua Inovasi Proses Pelayanan, yaitu inovasi yang dilakukan dengan merubah organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Ketiga Inovasi Metode Pelayanan, yaitu inovasi yang dilakukan dengan merubah cara berinteraksi dengan masyarakat atau memberikan pelayanan pada masyarakat. Keempat Inovasi Kebijakan yaitu inovasi yang mengacu pada kebaruaran visi, misi, tujuan dan strategi serta alasan berdasarkan realitas yang ada. Kelima Inovasi Sistem yaitu inovasi yang dilakukan dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (Muluk 2008). Sedangkan Halvorsen dkk. (2005) membagi tipologi inovasi kedalam 6 tipe. Pertama adalah *a new or improved service* yaitu inovasi yang berkaitan dengan pelayanan baru atau pengembangan pelayanan. Kedua *process innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan sebuah pelayanan atau produk. Ketiga *administrative innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan kebijakan. Keempat *system innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan sistem yang ada karena adanya perubahan struktur organisasi atau cara bekerjasama, dan berinteraksi. Kelima *conceptual innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara pandang aktor yang terlibat seperti penggunaan konsep baru. Keenam *radical change of rationality* yaitu inovasi yang berkaitan dengan cara pandang atau mental pemberi layanan terhadap perubahan organisasi.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti terkait tipologi inovasi pelayanan publik. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Basuki, Kasmad dan Nasrulhaq pada tahun 2018 dengan judul “Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji cara pemerintah untuk membuat sebuah inovasi pelayanan publik di Badan Kepegawaian berdasarkan tipologi inovasi Halvorsen *et al.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui inovasi program SI-CAKEP segala sesuatu dikerjakan dengan cepat dan dapat diakses dimanapun tanpa meninggalkan tempat kerja karena semua kepentingan dapat di akses dan diantar pada unit kerjanya masing-masing (Basuki, Kasmad dan Nasrulhaq 2018). Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono pada tahun 2018 dengan judul “Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tipologi inovasi sektor publik berdasarkan tipologi Halvorsen *et al.*, serta tiga inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah daerah Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga program pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya memenuhi beberapa bagian tipologi inovasi

sektor publik yaitu inovasi proses, inovasi konseptual dan inovasi penciptaan layanan baru (Wicaksono 2018). Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Annisa pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang Panjang”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang dan menganalisis tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang berdasarkan tipologi inovasi Mulgan & Alburry. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan mengarah pada hampir seluruh tipe inovasi yang ada pada teori Muluk. Tipologi inovasi yang dominan digunakan yaitu tipologi inovasi metode layanan (Annisa 2019).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Haryani dan Yanartin pada tahun 2020 dengan judul “Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tipologi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta berdasarkan tipologi inovasi Mulgan & Alburry. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat seluruh tipologi inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan dominasi pada inovasi metode layanan sebanyak enam inovasi pelayanan (Haryani dan Yanartin 2020).

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis tipologi inovasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah meskipun sudah pernah dilakukan penelitian terkait tipologi inovasi di Disdukcapil Kota Surakarta, namun belum pernah ada yang melakukan penelitian terkait tipologi inovasi di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, terutama dimasa pandemi. Selain itu penelitian sebelumnya mendasarkan analisis tipologi berdasarkan tipologi inovasi Mulgan & Alburry, sedangkan penelitian ini berdasarkan tipologi inovasi Halvorsen dkk karena dinilai tepat digunakan sebagai tolak ukur apakah inovasi yang telah dilakukan sudah sesuai atau perlu diperbaiki. Munculnya pandemi pada tahun 2020 menuntut Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah yang berada dalam garda terdepan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat untuk melakukan inovasi. Meskipun terdapat kebijakan untuk melakukan pembatasan kegiatan sosial serta adanya kebijakan *WFH* bagi ASN, namun harapannya pemerintah tetap dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Budiawan selaku Kepala Disdukcapil Kota Tangerang Selatan tidak menampak bahwa dimasa pandemi Covid-19 terdapat kendala dilapangan karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkerumun, harus tetap menjaga jarak, dan selalu menggunakan masker (Harahap 2020). Budiawan juga menjelaskan bahwa

pandemi juga sempat menyebabkan *bottle neck* dalam pemberian layanan karena adanya keterbatasan kapasitas ruangan yaitu sebanyak 42 orang dan terdapat antrian kolektif pengurusan dokumen administrasi kependudukan (Budiawan 2021). Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi? dan bagaimana inovasi yang telah dilakukan jika dianalisis berdasarkan tipologi inovasi Halvorsen *et al?*. Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini adalah mengetahui inovasi dan tipologi inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi dengan harapan dapat dijadikan *lesson learned* oleh instansi lain yang terkait dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kajian artikel ini juga diharapkan memberikan sumbangan dalam meningkatkan khazanah keilmuan, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan menurut Zed (2008) adalah “serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian”. Desain penelitian ini dilakukan sesuai dengan langkah-langkah penelitian kepustakaan menurut Zed (2008) yang meliputi 1) pemilihan ide umum mengenai topik penelitian; 2) mencari informasi yang mendukung topik terkait inovasi pelayanan publik dimasa pandemi; 3) mempertegas fokus penelitian, yaitu inovasi pelayanan publik yang dilakukan di Disdukcapil Kota tangeran Selatan; 4) mencari dan menemukan bahan bacaan dari berbagai temuan yang berkaitan dengan fokus yang didapatkan melalui literatur-literatur, sumber website resmi pemerintah, media sosial pemerintah, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini; 5) membaca dan membuat catatan penelitian; 6) mereview dan memperkaya lagi bahan bacaan; dan 7) mengklasifikasi bahan bacaan dan mulai menulis laporan terkait Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Pemerintah Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi

Munculnya pandemi pada tahun 2020 menuntut seluruh instansi pemerintah terutama yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat untuk melakukan inovasi. Salah satunya adalah Disdukcapil Kota Tangerang Selatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan berupa pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Meskipun terdapat kebijakan

untuk melakukan pembatasan kegiatan sosial serta adanya kebijakan *WFH* bagi ASN, namun harapannya pemerintah tetap dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Budiawan selaku Kepala Disdukcapil Kota Tangerang Selatan tidak menampik bahwa dimasa pandemi Covid-19 terdapat kendala dilapangan karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkerumun, harus tetap menjaga jarak, dan selalu menggunakan masker (Harahap 2020). Budiawan juga menjelaskan bahwa pandemi juga sempat menyebabkan *bottle neck* dalam pemberian layanan karena adanya keterbatasan kapasitas ruangan yaitu sebanyak 42 orang dan terdapat antrian kolektif pengurusan dokumen administrasi kependudukan (Budiawan 2020). Oleh karena itu Disdukcapil Kota Tangerang Selatan membuat sebuah inovasi yang disebut dengan 3 O (Online, Offline, Ojek Online/Ojol).

Harahap (2020) menjelaskan bahwa “Inovasi 3 O (Online, Offline dan Ojol) adalah sebuah terobosan layanan masyarakat yang dicanangkan Dinas Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dan sudah terbukti, bagaimana antusias masyarakat dalam pengurusan data kependudukan meningkat tajam, khususnya di Kota Tangerang Selatan”. Airin Rachmi Diany selaku Wali Kota Tangerang Selatan mendukung penuh pelayanan administrasi kependudukan di Tangerang Selatan melalui 3O (Online, Offline dan Ojek Online/Ojol). Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa ini merupakan inovasi dari Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sebagai bentuk kepedulian pemerintah kota dan dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan dimasa pandemi dan untuk memudahkan serta membahagiakan masyarakat menuju pelayanan *adminduk Go Digital* (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021).

Inovasi 3O adalah gabungan dari 25 inovasi yang telah dilahirkan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan yaitu SILEHA (Sistem Kolektif di Kelurahan), SILEMA (Sistem Kolektif di Kecamatan), SIANDUK (Sistem Pengantaran Dokumen Kependudukan) dan lain sebagainya termasuk SIBUDIKANCIL (Silahkan Hubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Selain itu Disdukcapil Kota Tangerang Selatan juga memiliki pelayanan Melipir di Mal (Budiawan dalam Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Melipir di Mal merupakan akronim dari (menyediakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi dan mutakhir) (Budiawan, 2020).

Melalui inovasi 3 O, masyarakat Kota Tangerang Selatan memiliki lebih banyak alternatif pilihan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan, yang dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing. O pertama adalah Online, dimana masyarakat dapat mengajukan pengurusan dokumen kependudukan

melalui situs Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Sebagaimana dijelaskan oleh Budiawan dikutip dalam Harahap (2020) menjelaskan bahwa “untuk online, masyarakat cukup membuka situs kami.

http://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id. Disana nanti masyarakat akan dikasih petunjuk, baik dalam hal pendaftaran, bukti pendaftaran, hingga laporan sejauh apa proses pembuatannya”. O kedua adalah Offline. Dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat juga masih diberikan alternatif untuk melakukan pengurusan secara langsung dengan mendatangi kelurahan terutama untuk pengurusan KK dan akta. Selain itu pengurusan secara offline dilakukan untuk dokumen yang membutuhkan update data atau pembuatan dokumen baru (Budiawan, 2020). Pengurusan KK dan akta ini dapat dilakukan secara kolektif melalui SILEHA dengan cara langsung datang ke kelurahan membawa berkas yang dipersyaratkan. O ketiga adalah Ojek Online (Ojol). Dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat juga dapat memilih alternatif dengan menggunakan jasa provider Ojol melalui sistem *drive thru*. Pada pilihan alternatif yang ketiga ini Disdukcapil Kota Tangerang Selatan melakukan kerjasama dengan provider Ojol yaitu Grab dan Gojek (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Peresmian layanan antar jemput dokumen kependudukan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dilakukan pada Oktober 2020 (Disdukcapil.tangsel 2020). Harahap (2020) menjelaskan bahwa “upaya Disdukcapil Kota Tangsel menggandeng provider ojol ini diharapkan juga bisa menggenjot pelayanan dokumen kependudukan”. Lebih lanjut dalam Harahap (2020) dijelaskan bahwa menurut “Airin Rachmi selaku Walikota Tangerang Selatan kerjasama sistem *drive thru* ini nantinya dapat meminimalisir penitipan yang terjadi dari warga yang sedang berproses membuat dokumen kependudukan pada seseorang yang ditugaskan”. Alternatif ketiga ini diharapkan tidak hanya memudahkan masyarakat namun juga meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

Alternatif yang ketiga ini dinamakan dengan SIANDUK (Sistem Pengiriman Dokumen Kependudukan). Terdapat dua pelayanan yang diberikan pertama adalah pengiriman dokumen langsung memesan Ojol. Pelayanan ini dapat digunakan untuk masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan yang tidak memerlukan pembaharuan data seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) hilang, rusak, memiliki Kartu Keluarga (KK) namun belum memiliki KTP. Melalui pelayanan pertama ini masyarakat dapat mengirim langsung dokumen yang dipersyaratkan dengan langsung memesan driver Grab/Gojek. Kedua adalah melalui verifikasi ditingkat kelurahan, setelah itu baru mengirimkan dokumen melalui Ojol. Pelayanan kedua ini dapat digunakan untuk masyarakat yang akan membuat dokumen baru, atau dokumen kependudukan yang memerlukan update

data seperti perbaikan KK, pembuatan akta kelahiran dan lain sebagainya. Melalui pelayanan kedua ini masyarakat harus mendatangi kelurahan terlebih dahulu untuk melakukan verifikasi data, kemudian baru mengirimkan dokumen melalui Ojol.

Secara lengkap daftar layanan 3 O dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Daftar layanan 3//O Disdukcapil Kota Tangerang Selatan

No	Nama Inovasi	Online	Offline	Keterangan
1	SILEHA	-	KK dan Akta	54 Kelurahan
2	SILEMAN	Lapor Datang	Biometrik KTP	7 Kecamatan
3	SIHATI	Akta Lahir dan KK Kolektif		Rumah Sakit, Bidan dan Puskesmas
4	SIANDUK VIA OJOL	KTP Elektronik, KK, Pindah Keluar & Lapor Datang	Paket Akta Lahir & KK	Ojek Online (Grab dan Gojek)
5	MELIPIR DI MAL	Cetak KTP Elektronik rusak, hilang, KK, Akta	Cetak KIA	5 mal melalui ADM (Mal Teras Kota, pamulang Square, Living World, Bintaro Plaza), Mal Pelayanan Publik Tangsel
6	SIBUDI KANCIL	Website: https://Disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/	Loket 9	Layanan Pengaduan 24 Jam terkait Permasalahan Admindak

Sumber: disdukcapil.tangsel (2021)

Tipologi Inovasi Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi

a. *A New or Improved Service*

A new or improved service adalah tipologi inovasi pertama menurut Halvorsen dkk. (2005). Inovasi ini berkaitan dengan pelayanan baru atau pengembangan pelayanan. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada pengembangan layanan, penggunaan layanan dan adaptasi teknologi yang relevan.

1. Pengembangan Layanan

Hasil penelitian menemukan bahwa, inovasi yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan melalui 3 O merupakan bentuk pengembangan layanan administrasi kependudukan yang telah diberikan sebelumnya. Dalam 10 tahun terakhir, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah melahirkan sekitar 25 inovasi. Dalam edisi online dari *Tangerang Ekspres* tanggal 22 April 2021, Redaksi Tangkes mencatat bahwa Budiawan selaku Kepala Disdukcapil Kota Tangsel menuturkan bahwa '25 inovasi itu, kami rangkum menjadi layanan administrasi kependudukan 3//O yakni online, offline dan ojol. Inovasi tersebut merupakan hasil kinerja selama kurang lebih 10 tahun.' Hal ini menunjukkan bahwa inovasi 3 O merupakan pengembangan dari layanan yang ada sebelumnya. Lebih lanjut hasil penelitian menemukan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah mengembangkan beberapa layanan dimasa pandemi ini. Pertama adalah adanya kerjasama dengan provider Grab dan Gojek dalam pemberian layanan. Hal ini diwujudkan dengan meluncurkan inovasi yang dinamakan SIANDUK (Sistem Pengiriman Dokumen Kependudukan) pada bulan Oktober tahun 2020. Kedua adalah dikembangkannya sistem pengaduan masyarakat secara online dan offline melalui adanya inovasi yang dinamakan SIBUDI KANCIL (Silahkan Hubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Layanan pengaduan SIBUDI KANCIL merupakan pengembangan layanan pengaduan yang dapat diakses secara online 24 jam dan offline (pada hari kerja). Ketiga adalah dikembangkannya layanan pindah keluar dan pindah datang secara online. Sejak 3 Mei 2021, pendaftaran layanan pindah keluar dan pindah datang penduduk antar Kabupaten/Kota/Provinsi dilayani secara online tanpa kehadiran pemohon di kantor Disdukcapil/Kecamatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti, terlihat bahwa Disdukcapil telah mengembangkan layanan melalui inovasi yang dinamakan dengan 3 O. Pengembangan layanan ini merupakan upaya untuk meningkatkan produktifitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di masa pandemi. Dengan adanya pengembangan layanan ini maka Disdukcapil Kota Tangerang Selatan tetap dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada msasyarakat secara optimal, meskipun terdapat kebijakan pembatasan sosial ataupun *WFH*. Budiawan dalam Harahap (2020) mengungkapkan bahwa “sebelum amsa pandemi Covid 19 pengurusan data kependudukan di Kota Tangerang Selatan itu mencapai 2000 dalam sehari. Memasuki masa pandemi hanya ada 300 pengurusan sehari”. Namun setelah adanya inovasi ini terlihat adanya peningkatan jumlah pelayanan.

2. Penggunaan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 9 jenis pelayanan kependudukan yang dilayani oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan yaitu pembuatan akta

kelahiran, akta kematian, akta kawin, akta cerai, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), percetakan KTP Elektronik, Percetakan dan permutakhiran Kartu Keluarga (KK), Pindah datang, pindah keluar. Melalui inovasi 3 O, masyarakat dapat menentukan pilihan mana alternatif pengurusan dokumen yang dianggap paling mudah dan tidak menyulitkan. Untuk mendapatkan layanan yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan maka masyarakat harus melakukan pendaftaran melalui aplikasi pendaftaran online terintegrasi yang dapat diakses melalui alamat website berikut ini: <https://siakcapil.tangerangselatankota.go.id/>.

Inovasi 3 O memperbanyak alternatif masyarakat dalam pengurusan dokumen. Penggunaan layanan secara online dan melalui Ojol dapat dilakukan ketika dokumen yang akan dibuat bukan dokumen baru serta tidak memerlukan update data. Jika masyarakat akan membuat dokumen kependudukan baru seperti KTP baru dan KIA, maka masyarakat harus memilih pelayanan secara offline. Sebagaimana yang disampaikan oleh Budiawan (2020) bahwa “andai yang diurus ada penggantian elemen data misal status kawin, tentu dokumen yang diberikan satu paket KK dengan KTP. Itu yang sifatnya offline. Tapi dalam offline bisa meningkat ke ojol, dinamakan SIANDUK”. Hal ini menunjukkan, pada dasarnya dalam suatu kasus pengajuan update data, ketika masyarakat telah melakukan verifikasi data ditingkat kelurahan/kecamatan, maka masyarakat dapat melanjutkan ke tahap pengiriman dokumen melalui SIANDUK via ojol.

Untuk penggunaan layanan O yang pertama yaitu Online, maka masyarakat dapat memilih melakukan pengurusan dokumen secara online untuk pembuatan beberapa dokumen. Pertama dokumen pindah datang dan keluar. Sejak tanggal 3 Mei 2021, pendaftaran pindah dan datang penduduk antar Kabupaten/Kota/Provinsi dilayani secara online/daring tanpa kehadiran pemohon di kantor Disdukcapil/Kecamatan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Sebelumnya, untuk pengurusan pindah datang dan keluar diproses secara langsung di kantor Disdukcapil. Kedua, layanan pengaduan secara online selama 24 jam melalui Inovasi SIBUDI KANCIL. Inovasi ini dapat diakses secara online melalui website Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di alamat <https://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>, Instagram, Telegram, WhatsApp, facebook, YouTube, Twitter, Go-Jek SIANDUK, dan Grab SIANDUK. Pengaduan ini dapat diakses oleh masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus dokumen kependudukan dan untuk menampun keluhan masyarakat Tangerang Selatan seputar administrasi kependudukan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021).

Untuk penggunaan layanan O yang kedua yaitu Offline, maka masyarakat dapat memilih melakukan pengurusan dokumen secara offline dengan langsung

mendatangi kantor Kelurahan/Kecamatan/Mal Pelayanan. Terdapat beberapa dokumen yang bisa diurus secara offline. Pertama pembuatan akta dan KK. Dalam hal ini masyarakat dapat memilih menggunakan SILEHA, yaitu pengurusan secara kolektif pada 54 Kelurahan. Kedua perekaman Biometrik KTP, yang dapat dilakukan 7 Kecamatan. Ketiga pembuatan akta lahir dan KK kolektif melalui inovasi SIHATI. Dalam inovasi ini, Disdukcapil bekerjasama dengan Rumah Sakit, Bidan dan Puskesmas di Tangerang Selatan. Keempat Cetak KTP Elektronik rusak, hilang, akta dan KK melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dengan menggunakan inovasi Melipir di Mal. Dalam edisi online dari *Tangerang Ekspres* tanggal 22 April 2021, Redaksi Tangkes mencatat bahwa Budiawan merinci bahwa layanan Melipir di Mal merupakan layanan adminduk pertama yang dilakukan secara permanen dan didukung penuh oleh mal dengan menggunakan mesin ADM. Saat ini pelayanan ini dapat diakses pada 5 Mal di Kota Tangerang Selatan, antara lain Mal Teras Kota, Pamulang *Square*, *Living World*, Bintaro Plaza, Mal Pelayanan Publik Tangsel.

Untuk penggunaan layanan O yang ketiga yaitu Ojek Online (Ojol), maka masyarakat dapat memilih melakukan pengurusan dokumen melalui Ojol untuk pembuatan KTP Elektronik, KK. Dalam hal ini masyarakat dapat memilih menggunakan SIANDUK OJOL, dengan mengirimkan dokumen persyaratan melalui grab/gojek. Penggunaan layanan SIANDUK OJOL ini ada dua jenis. Pertama adalah pengiriman dokumen langsung memesan Ojol. Pelayanan ini dapat digunakan untuk masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan yang tidak memerlukan pembaharuan data seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) hilang, rusak, memiliki Kartu Keluarga (KK) namun belum memiliki KTP. Melalui pelayanan pertama ini masyarakat dapat mengirim langsung dokumen yang dipersyaratkan dengan langsung memesan driver Grab/Gojek. Kedua adalah melalui verifikasi ditingkat kelurahan, setelah itu baru mengirimkan dokumen melalui Ojol. Pelayanan kedua ini dapat digunakan untuk masyarakat yang akan membuat dokumen baru, atau dokumen kependudukan yang memerlukan update data seperti perbaikan KK, pembuatan akta kelahiran dan lain sebagainya. Melalui pelayanan kedua ini masyarakat harus mendatangi kelurahan terlebih dahulu untuk melakukan verifikasi data, kemudian baru mengirimkan dokumen melalui Ojol. Namun masih terdapat kelemahan dari inovasi ini, terutama proses pelayanan melalui ojol. Sebagaimana disampaikan Budiawan (2020) bahwa “ojol dengan *drive thru* mohon izin bagi pengemudi masih banyak belum tau masyarakat belum tau istilah *drive thru*. Tentu *driver* tidak harus turun dari motor, masuk keloket atau ruang tunggu. Seperti yang ada dibackground kami, *driver* tidak turun dari motor cukup menyampaikan dokumen yang ada ke loket yang sudah kita siapkan, seperti itu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada ojol yang belum memahami *drive thru*.

3. Adaptasi Teknologi yang Relevan

Hasil penelitian menemukan bahwa, inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah mengadaptasi perkembangan teknologi saat ini. Sebagian besar inovasi yang telah dilahirkan merupakan bentuk adaptasi dari perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) seperti, penggunaan Anjungan Dukcapil mandiri (ADM) di Mal, SIBUDIKANCIL (Silahkan Hubungi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang dapat dilakukan 24 jam melalui media sosial instagram, website dan telegram, layanan sistem geografis Tangerang Selatan yang isinya mencakup data kependudukan masyarakat seluruh Tangerang Selatan, Layanan SIDUTA (Sistem Kependudukan Tangerang Selatan) dan yang barusaja diluncurkan di amsa pandemi ini pada bulan Oktober 2020 adalah SIANDUK OJOL (Sistem Pengiriman Dokumen Kependudukan melalui Ojek Online). Dalam edisi online dari *Tangerang Ekspres* tanggal 22 April 2021, Redaksi Tangkes mencatat bahwa selain mengurus sendiri, pihaknya menyediakan layanan SIANDUK OJOL, sistem pengantaran dokumen kependudukan dengan ojol melalui *drive thru*. Budiawan selaku Kepala Disdukcapil Kota Tangerang Selatan menuturkan bahwa ‘Jadi, tidak hanya mekanaan cepat saji saja, tapi pelayanan adminduk bisa *drive thru*. Ini pertama di Indonesia dan kenapa disebut Ojol, karena bisa mengakses melalui grab dan gojek’. Selain itu pembuatan dokumen pindah datang dan keluar sejak tanggal 3 Mei 2021 dilayani secara online/daring tanpa kehadiran pemohon di kantor Disdukcapil/Kecamatan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Pelayanan ini dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi google formulir. Sebelumnya, untuk pengurusan pindah datang dan keluar diproses secara langsung di kantor Disdukcapil.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, inovasi-inovasi yang telah dilahirkan di Disdukcapil Kota Tangsel telah mengadaptasi teknologi yang relevan saat ini. Bahkan Disdukcapil Kota Tangsel bekerjasama dengan provider ojek online untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di masa pandemi ini. Adanya pandemi telah menyebabkan pembatasan kegiatan sosial. Oleh karena itu, masyarakat akan sulit untuk mendapatkan pelayanan jika pemerintah tidak melakukan inovasi. Langkah Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dimasa pandemi ini merupakan langkah tepat. Terutama seiring dengan kemajuan teknologi saat ini dan boomingnya pemanfaatan jasa ojek baik grab ataupun gojek.

b. *Process innovation*

Process innovation adalah tipologi inovasi kedua menurut Halvorsen dkk (2005). Inovasi ini berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan sebuah pelayanan atau produk. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada cara baru atau yang diubah untuk menyelesaikan tugas, memberikan sebuah pelayanan, atau berinteraksi dengan klien untuk penyediaan layanan tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan adanya inovasi 3 O maka terdapat perubahan proses dalam memberikan sebuah pelayanan, terutama dengan adanya alternatif pilihan online dan Ojol. Pertama dalam pemberian layanan pembuatan dokumen pindah datang dan keluar. Sebelum dilakukannya pelayanan secara online/daring, pembuatan dokumen pindah di proses secara langsung di kantor Disdukcapil. Namun sejak tanggal 3 Mei 2021 pembuatan dokumen ini dilayani secara online/daring tanpa kehadiran pemohon di kantor Disdukcapil/Kecamatan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Pelayanan ini dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi google formulir.

Kedua, pemberian layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hilang, rusak, KK dulu dilaksanakan secara langsung di Kantor Kecamatan dan atau Kelurahan, namun dengan adanya pilihan Ojol, masyarakat dapat mengirimkan dokumen persyaratan melalui Ojol.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat *process innovation* dalam inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota tangerang Selatan. Dalam menghasilkan sebuah pelayanan, sebelumnya hanya dilakukan melalui offline, namun dengan adanya pandemi maka proses pelayanan juga dilakukan secara online dan melalui Ojol.

c. *Administrative innovation*

Administrative innovation adalah tipologi inovasi ketiga menurut Halvorsen dkk (2005). Inovasi ini berkaitan dengan perubahan kebijakan. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada cara pengorganisasian aktivitas dalam organisasi penyedia layanan dalam memberikan layanan melalui perubahan kebijakan. Terdapat perubahan beberapa kebijakan terkait dengan adanya inovasi 3 O, terutama untuk inovasi online dan Ojol. Perubahan kebijakan ini berkaitan dengan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan mengajukan pengurusan dokumen secara online atau ojol. Pertama, dalam pembuatan akta kelahiran, jika sebelumnya tidak diperlukan adanya Surat Keterangan Kelahiran Online dari kelurahan, namun setelah adanya SILEHA maka untuk pengurusan dokumen akta kelahiran diperlukan surat ini. Selain itu jika diproses secara online atau melalui Ojol, maka memerlukan bukti daftar online. Kedua, dengan adanya kebijakan pelayanan online atas pengajuan pengurusan dokumen pindah datang dan pindah keluar penduduk sejak tanggal 3

Mei 2021, maka terdapat perubahan cara pendaftaran. Jika sebelumnya pemohon yang sudah mendaftar secara online dan mendapatkan kuota akan diproses secara langsung di Disdukcapil, maka dengan adanya kebijakan ini pemohon cukup mengisi persyaratan dan tata cara yang dapat diakses melalui link *google form* sebagai berikut: Pindah Keluar (bit.ly/pindahkeluartangsel), Pindah Datang (bit.ly/pindahdatangtangsel). Ketiga, adanya inovasi SIANDUK via Ojol menyebabkan adanya kebijakan baru terkait pengiriman dokumen kependudukan yang dapat dikirimkan melalui Ojol yaitu Grab/Gojek. Keempat, adanya inovasi SIBUDI KANCIL menyebabkan adanya kebijakan pengaduan yang dapat dilayani selama 24 jam secara online oleh masyarakat melalui website Disdukcapil Kota Tangerang Selatan di alamat <https://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>, Instagram, Telegram, WhatsApp, facebook, YouTube, Twitter, Go-Jek SIANDUK, dan Grab SIANDUK. Pengaduan ini dapat diakses oleh masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus dokumen kependudukan dan untuk menampung keluhan masyarakat Tangerang Selatan seputar administrasi kependudukan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Adanya kebijakan pembagian jadwal pendaftaran online untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat *administrative innovation* dalam inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Inovasi ini berkaitan dengan adanya perubahan kebijakan terkait persyaratan, pengaduan, serta jadwal pendaftaran online.

d. System innovation

System innovation adalah tipologi inovasi keempat menurut Halvorsen dkk (2005). Inovasi ini berkaitan dengan perubahan sistem yang ada karena adanya perubahan struktur organisasi atau cara bekerjasama, dan berinteraksi. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada perubahan cara bekerjasama dan berinteraksi dalam memberikan layanan sebelum dan setelah inovasi.

1. Cara Bekerjasama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kerjasama baru dengan adanya inovasi 3 O terutama inovasi Ojol. Dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat juga dapat memilih alternatif dengan menggunakan jasa provider Ojol melalui sistem *drive thru*. Pada pilihan alternatif yang ketiga ini Disdukcapil Kota Tangerang Selatan melakukan kerjasama dengan provider Ojol yaitu Grab dan Gojek (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Harahap (2020) menjelaskan bahwa “upaya Disdukcapil Kota Tangsel menggandeng provider ojol ini diharapkan juga bisa menggenjot pelayanan dokumen kependudukan”. Lebih lanjut dalam Harahap (2020) dijelaskan bahwa menurut “Airin Rachmi selaku Walikota Tangerang Selatan kerjasama sistem *drive thru* ini nantinya dapat meminimalisir penitipan yang terjadi dari warga yang sedang berproses membuat dokumen kependudukan pada seseorang yang ditugaskan”. Alternatif ketiga ini

diharapkan tidak hanya memudahkan masyarakat namun juga meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

2. Cara Berinteraksi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan cara berinteraksi dalam memberikan pelayanan. Sebelum adanya inovasi, maka cara berinteraksi dengan masyarakat dilakukan secara langsung dengan mendatangi Kantor Disdukcapil/kelurahan/Kecamatan. Namun dengan adanya inovasi ini, maka masyarakat tidak hanya dapat berinteraksi secara langsung, namun bisa secara online atau dengan memilih menggunakan alternatif pengiriman dokumen via Ojol. Masyarakat dapat memilih salah satu alternatif yang dinilai paling mudah dan sesuai dengan kondisi mereka. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat *system innovation* dalam inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota tangerang Selatan. Inovasi ini berkaitan dengan adanya kerjasama baru dan cara berinteraksi baru tidak lagi hanya melalui offline, namun online dan via Ojol.

e. *Conceptual innovation*

Conceptual innovation adalah tipologi inovasi kelima menurut Halvorsen dkk (2005). Inovasi ini berkaitan dengan perubahan cara pandang aktor yang terlibat seperti penggunaan konsep baru. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada alasan dalam menggunakan konsep baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi 3 O merupakan konsep baru yang digagas oleh pemerintah Kota tangerang Selatan. Meskipun inovasi ini merupakan integrasi inovasi yang telah dilahirkan oleh Disdukcapil Kota tangerang Selatan sebelumnya, namun terdapat beberapa inovasi baru yang diluncurkan pada masa pandemi ini seperti SIANDUK, pengaduan online dan pengurusan surat pindah datang dan keluar secara online.

Inovasi ini dilatarbelakangi dengan munculnya pandemi pada tahun 2020. Disini Disdukcapil sebagai instansi pemerintah yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat dituntut untuk melakukan inovasi. Meskipun terdapat kebijakan untuk melakukan pembatasan kegiatan sosial serta adanya kebijakan *WFH* bagi ASN, namun harapannya pemerintah tetap dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Budiawan selaku Kepala Disdukcapil Kota Tangerang Selatan tidak menampik bahwa dimasa pandemi Covid-19 terdapat kendala dilapangan karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkerumun, harus tetap menjaga jarak, dan selalu menggunakan masker (Harahap 2020). Budiawan juga menjelaskan bahwa pandemi juga sempat menyebabkan *bottle neck* dalam pemberian layanan karena adanya keterbatasan kapasitas ruangan yaitu sebanyak 42 orang dan

terdapat antrian kolektif pengurusan dokumen administrasi kependudukan (Budiawan 2021). Oleh karena itu Disdukcapil Kota Tangerang Selatan membuat sebuah inovasi yang disebut dengan 3 O (Online, Offline, Ojek Online/Ojol). Harahap (2020) menjelaskan bahwa “Inovasi 3 O (Online, Offline dan Ojol) adalah sebuah terobosan layanan masyarakat yang dicanangkan Dinas Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dan sudah terbukti, bagaimana antusias masyarakat dalam pengurusan data kependudukan meningkat tajam, khususnya di Kota Tangerang Selatan”. Airin Rachmi Diany selaku Wali Kota Tangerang Selatan mendukung penuh pelayanan administrasi kependudukan di Tangerang Selatan melalui 3O (Online, Offline dan Ojek Online/Ojol). Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa ini merupakan inovasi dari Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sebagai bentuk kepedulian pemerintah kota dan dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan dimasa pandemi dan untuk memudahkan serta membahagiakan masyarakat menuju pelayanan adminduk *Go Digital* (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan 2021). Melalui inovasi 3 O, masyarakat Kota Tangerang Selatan memiliki lebih banyak alternatif pilihan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan, yang dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing.

f. *Radical change of rationality*

Radical change of rationality adalah tipologi inovasi pertama menurut Halvorsen dkk (2005). Inovasi ini berkaitan dengan cara pandang atau mental pemberi layanan terhadap perubahan organisasi. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada pandangan pegawai terhadap inovasi yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara pandang atau mental pemberi layanan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan terhadap inovasi yang telah dilakukan cukup baik. Dr. Ir. Muhammad Hudori, M.Si selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dalam sambutannya menyampaikan bahwa “penyelenggara pelayanan publik harus berubah dari budaya yang senang dilayani menjadi yang melayani dengan cara selalu inovatif, cepat dan berorientasi pada hasil”. Inovasi 3 O yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan merupakan wujud dari perubahan budaya penyelenggara pelayanan publik dari yang senang dilayani menjadi yang melayani. Dengan adanya inovasi 3 O, maka memberikan alternatif pada masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan layanan tetap dapat dipenuhi meskipun dimasa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan adanya inovasi 3 O di masa pandemi ini, maka Disdukcapil dapat memberikan pelayanan yang cepat dan berorientasi hasil. Hal ini dapat dilihat dari jumlah layanan yang meningkat di masa pandemi ini dibandingkan dengan awal-awal pandemi yang hanya mampu melayani 300 orang sebagaimana yang disampaikan oleh Budiawan dalam Harahap (2020) bahwa “sebelum masa pandemi Covid 19 pengurusan data kependudukan di Kota

Tangerang Selatan itu mencapai 2000 dalam sehari. Memasuki masa pandemi hanya ada 300 pengurusan sehari”. Namun setelah adanya inovasi ini terlihat adanya peningkatan jumlah pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya dokumen kependudukan yang dilayani dalam beberapa hari terakhir sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Tangerang Selatan

Jenis Dokumen	Tanggal				
	Mei 2021	Mei 2021	Mei 2021	Mei 2021	Mei 2021
KK	342	371	309	348	290
KTP-el	644	526	491	536	467
KIA	92	81	88	48	69
Akta Kelahiran	138	134	135	125	121
Akta kematian	25	21	37	27	33
Akta Perkawinan	6	1	0	4	9
Akta Perceraian	0	0	0	1	0
Perpindahan	47	49	58	41	29
Kedatangan	44	51	29	37	19
Jumlah	1.338	1.234	1.147	1.167	1.037

Sumber: disdukcapil.tangsel (2021)

Data diatas menunjukkan bahwa adanya inovasi 3 O telah mengubah cara pandang pemberi layanan di Disdukcapil dimasa pandemi ini bahwa, meskipun ada kebijakan pembatasan sosial ataupun WFH, pemberi layanan harus tetap produktif dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan pada masyarakat. Perubahan cara pandang ini juga dapat dilihat dari terselesaikannya pengaduan-pengaduan yang masuk ke Disdukcapil dan adanya transparansi dalam penyelesaian layanan yang dilaporkan setiap harinya di website dan media sosial instagram Disdukcapil. Sebagaimana disampaikan oleh Dr. Ir. Muhammad Hudori, M.Si selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dalam sambutannya “peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah.” Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa “segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat merupakan koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan” (Sambutan dalam Rapat Koordinasi Pelayanan Publik Kemendagri: Implementasi Kebijakan Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima, 2021). Terselesaikannya pengaduan yang masuk ke Disdukcapil Tangerang Selatan merupakan bentuk respon penyedia layanan di Disdukcapil terhadap kritikan yang masuk dari masyarakat. Artinya dengan terselesaikannya pengaduan, pemberi layanan bersikap lebih resonsif terhadap masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat. Dan hal tersebut juga merupakan bentuk perubahan cara pandang pemberi layanan

atas inovasi yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan melalui SIBUDI KANCIL.

Berdasarkan keenam tipologi inovasi menurut Halvorsen dkk. (2005), hasil penelitian menunjukkan bahwa tipologi yang paling mendominasi inovasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan melalui inovasi 3 O adalah *conceptual innovation* dan *process innovation*. Hal ini disebabkan karena inovasi 3 O berkaitan dengan konsep baru yang digagas oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dalam rangka meningkatkan pelayanan di masa pandemi. Dalam hal ini, *conceptual innovation* berkaitan erat dengan *process innovation*, karena konsep yang digagas adalah penambahan alternatif dalam proses pemberian layanan yang dilakukan tidak hanya melalui offline (tatap muka), namun melalui online dan penggunaan ojol melalui *drive thru*. Lebih lanjut hasil penelitian menunjukkan bahwa *conceptual innovation* dan *process innovation* berimplikasi pada tipologi lainnya. Pertama *conceptual innovation* dan *process innovation* berimplikasi pada pengembangan layanan (*improved service*) seperti adanya SIANDUK, SIBUDI KANCIL dan pelayanan surat pindah datang/keluar secara online. Kedua, *conceptual innovation* dan *process innovation* berimplikasi pada *administrative innovation* yaitu dengan adanya perubahan kebijakan terkait persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi untuk masyarakat yang memilih alternatif online atau ojol. Ketiga, *conceptual innovation* dan *process innovation* berimplikasi pada *system innovation* yaitu dengan adanya kerjasama baru dengan provider gojek dan grab, serta adanya perubahan cara berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan, dari yang sebelumnya secara langsung (tatap muka), menjadi online (tidak memerlukan tatap muka), atau menggunakan jasa ojol melalui *drive thru*. Keempat, *conceptual innovation* dan *process innovation* berimplikasi pada *radical change of rationality* yaitu ditunjukkan dengan adanya perubahan cara pandang pemberi layanan di masa pandemi yaitu tetap dapat bekerja dengan produktif meskipun ada kebijakan pembatasan sosial dan WFH. Selain itu inovasi ini juga telah membuat penyedia layanan lebih responsif yang ditunjukkan dengan terselesaikannya semua pengaduan yang masuk.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dimasa pandemi adalah inovasi 3 O yaitu pemberian layanan melalui Online, Offlie dan Ojek Online (Ojol). Berdasarkan hasil analisis, inovasi 3 O yang telah dilakukan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memenuhi keenam tipologi yang digagas oleh Halvorsen dkk. (2005). Lebih lanjut, hasil penelitian menemukan bahwa terdapat dua tipologi inovasi yang paling mendominasi yaitu *conceptual innovation* dan *process innovation*. Kedua inovasi ini berimplikasi pada keempat tipologi inovasi lainnya yaitu *improved service*, *administrative innovation*, *system innovation* dan *radical*

change of rationality. Namun masih terdapat kelemahan dari inovasi ini, terutama proses pelayanan melalui ojol. Masih ada ojol yang belum memahami *drive thru*. Oleh karena itu, dalam inovasi ini perlu ditingkatkan sosialisasi, terutama kepada *driver* ojol di Kota Tangerang Selatan tentang bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengiriman dokumen melalui SIANDUK. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan provider grab/gojek untuk memberikan sosialisasi ketika diselenggarakannya pelatihan rutin kepada *driver* yang dilakukan oleh provider grab/gojek di daerah Tangerang Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, rahmi. 2019. Analisis tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang. *Skripsi*. Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id/47456/>. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Basuki, Yayuk. Kasmad, Rulinawaty. Nasrulhaq. 2018. Tipologi inovasi sektor publik (inovasi program SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Mata Pembaruan*. Volume 2. Nomor 3 (2018): 207-216. <http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/514/345>.
- Budiawan, Dedi. “Disdukcapil menyapa masyarakat.” Disdukcapil Tangsel. Diunggah pada Oktober 26, 2020. YouTube Video, 50:44. <https://www.youtube.com/watch?v=eWai3bIUkTU&t=27s>. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2021. “39 dinas dukcapil kabupaten/kota raih ADM dari mendagri”. dukcapil.kemendagri.go.id. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/706/39-dinas-dukcapil-kabupatenkota-raih-adm-dari-mendagri> (diakses pada 11 Mei 2021).
- Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. 2021. “Layanan pengaduan SIBUDI KANCIL”. Disdukcapil.tangerangselatankota.go.id. https://Disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/Cguest/pengumuman_view/24 (diakses pada 11 Mei 2021).
- Disdukcapil.tangsel. 2020. *Launching sianduk drive thru via ojol, naon nya, cek 9 alur sianduk* (Instagram). Di posting pada 3 Oktober 2020). https://www.instagram.com/p/CF3tHicDyU8/?utm_source=ig_web_copy_link. (Diakses pada 11 Mei 2021).
- Disdukcapil.tangsel. 2021. *Daftar layanan 3//o (online, offline & ojol) DISDUKCAPIL TANGSEL* (Instagram). Di posting pada 22 Februari 2021).

https://www.instagram.com/p/CLltlwhBLj/?utm_source=ig_web_copy_link. (Diakses pada 11 Mei 2021).

- Halvorsen, dkk. 2005. *Innovation in the public sector: on the differences between public and private sector innovation*. Oslo: Publin. <http://www.aviana.com/step/publin/reports/d20-innovation.pdf>.
- Harahap, Rully. 2020. Disdukcapil kota tang-sel: layani masyarakat dengan 3 o: online, offline, ojol. *Majalah Indonesia*, November 2020, 24-26.
- Haryani, Tiyas Nur., Yanartin, Chindy Fita. 2020. Tipologi inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Journal of Public Administration and Government*. Volume 2. Nomor. 2. (Oktober 2020): 78-84. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/jpag>. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Hudori, Muhammad. 2021. Implementasi kebijakan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima. *Sambutan Sekretaris Jenderal Kemendagri*. Rapat Koordinasi Pelayanan Publik Kemendagri. 21 April. Jakarta.
- Kurdi, Maslichah. 2020. Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*. Edisi 07. Nomor. 04. (Oktober-Desember 2020): 04-09. http://juliwi.com/published/E0704/jlw0704_4-9.pdf. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge management kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. Laporan tahunan: mengawal pelayanan publik di masa pandemi covid-19. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Wicaksono, Kristian Widya. 2018. Tipologi inovasi sektor publik pada tiga program inovatif pemerintah daerah Kota Surabaya: tinjauan reflektif terhadap tiga inovasi pelayanan publik Kota Surabaya tahun 2018. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. Volume 1. Nomor 2 (Februari 2018): 196-205. <http://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/19895/9216>. (Diakses pada 10 Mei 2021).
- Worldometer. "Covid-19 coronavirus pandemic". worldometers.info. <https://www.worldometers.info/coronavirus/> (diakses pada 11 Mei 2021).
- Salam, Rahmat. 2021. Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*.

Volume 3. Nomor 1 (April 2021): 28-36.
<https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/JPAG/article/view/138/118>.
(Diakses pada 10 Mei 2021).

Taufik dan Warsono, Hadi. 2020. Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Volume 2. Nomor 1 (Juni 2020): 1-18. <https://core.ac.uk/download/pdf/327118244.pdf>. (Diakses pada 10 Mei 2021).

Zed, M. 2008. *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor.