

## Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Achmad Budi Isharyono<sup>1</sup>, Dra. Susi Hardjati, M.AP<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat e-mail : [budiisharyono30@gmail.com](mailto:budiisharyono30@gmail.com)

\*Corresponding author: [susi\\_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:susi_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id)

### Abstrak

Administrasi kependudukan merupakan sebuah dokumen yang penting untuk dimiliki oleh setiap masyarakat. Selain berguna untuk identitas diri, dokumen kependudukan nantinya juga berfungsi untuk mengakses berbagai pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat menciptakan sebuah inovasi pelayanan kependudukan yang bernama Go-Online (GOOL). Langkah ini menjadi solusi terbaik dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kota Probolinggo terus berusaha mengoptimalkan layanan melalui inovasi bersistem online. Akan tetapi dengan adanya inovasi tersebut, dalam pengembangannya masih ditemukan kekurangan dan kelemahan, terlebih lagi culture masyarakat Probolinggo yang masih juga menyesuaikan dengan adanya inovasi tersebut. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer melalui wawancara in depth interview serta observasi dari informan terkait. Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1. Relative Advantage bahwa masyarakat di Kota Probolinggo masih cenderung lebih suka menggunakan layanan offline daripada online dikarenakan inovasi layanan juga dalam masa transisi dalam mengubah budaya masyarakat yang dahulunya offline untuk berganti layanan online. 2. Compability (Kesesuaian) proses penyesuaian inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) masih dalam kondisi transisi penyesuaian dari layanan offline ke online mengalami hambatan yang dilatarbelakangi oleh budaya masyarakat Kota Probolinggo yang rata-rata masih terbiasa menggunakan layanan offline, sehingga membutuhkan waktu dalam proses pengembangan inovasi layanan tersebut. 3. Complexity (Kerumitan) layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) adanya pembelajaran dan penyesuaian, karena sosialisasi yang terus dijalankan dengan prosedur yang ada. 4. Triability (Dapat diuji Coba) inovasi layanan Go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo mampu memberikan kemudahan dan memangkas waktu yang lebih cepat daripada layanan offline. 5. Observeability (Dapat di observasi) hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Go-online (GOOL) di Kota Probolinggo, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelum adanya inovasi.

**Kata Kunci:** Inovasi Layanan Go-Online (GOOL), Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observeability

### Abstract

Population administration is an important document to be owned by every citizen. As well as being useful for self-identification, population documents will later also function to access various public services. The Department of Population and Civil Registration of Probolinggo City in improving the services provided to the community created a population service innovation called Go-Online (GOOL). This step is the best solution in facilitating the community in managing population administration. Dispendukcapil of Probolinggo City continues to try to optimize services through online system innovation. However, with this innovation, deficiencies and weaknesses were still found in its development, especially the culture of the Probolinggo people who are still adapting to this innovation. This research method is descriptive qualitative with primary data collection through in-depth interviews and observations from related

*informants. Based on the results of the study that: 1. Relative Advantage that people in Probolinggo City still tend to prefer using offline services rather than online because service innovation is also in a transitional period in changing the culture of people who were previously offline to switch to online services. 2. Compatibility, the process of adjusting the Go-Online population administration service innovation (GOOL) is still in a transitional state of adjustment from offline to online services, experiencing obstacles due to the culture of the people of Probolinggo City, who on average are still accustomed to using offline services, so it takes time. in the service innovation development process. 3. Complexity of the Go-Online population administration service (GOOL) where there is learning and adjustment, due to ongoing socialization with existing procedures. 4. Triability The Go-online service innovation (GOOL) of the Probolinggo City Population and Civil Registration Service is able to provide convenience and cut times faster than offline services. 5. Observeability (observable) the presence of the Go-online Public Service Innovation (GOOL) in Probolinggo City, namely the service time provided is faster and easier than before the innovation.*

**Keywords:** *Service Innovation Go-Online (GOOL), Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability*

## **Pendahuluan**

Indonesia negara kepulauan yang persebaran penduduknya sangat luas mencakup beberapa wilayah provinsi dan kabupaten atau kota sehingga tidak menutup kemungkinan kerap kali muncul berbagai permasalahan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penyelenggara negara dituntut untuk dapat bekerja ekstra mulai dari pemerintah pusat hingga sampai pemerintah daerah.

Adanya pelimpahan wewenang oleh pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah dapat memungkinkan terselenggaranya pelayanan administrasi melalui jalur birokrasi yang lebih ringkas serta dapat memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk memberikan peningkatan kualitas layanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Hal ini merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang didalamnya meliputi tugas pokok dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian hingga pencatatan mutase dan pengolahan data penduduk.

Pelayanan administrasi publik tersebut akan menjadikan tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang merupakan kewenangan dari pemerintah daerah yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Administrasikependudukan adalah rangkaian kegiatan penyusunan dan penerbitan 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.

Seiring dengan berjalannya otonomi daerah, pemberian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin dihadapkan dengan berbagai macam tantangan yang makin kompleks. Masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat dalam melakukan kepengurusan kependudukan terhadap instansi yang berkaitan tentang kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini merupakan tuntutan dari masyarakat semakin beragam atas pelayanan yang diberikan, maka dari itu administrasi publik dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik dengan berbagai macam alternatif.

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha meperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan inovasi.

Pentingnya inovasi pelayanan publik berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Inovasi pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, setiap daerah dapat membuat inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi di daerahnya, dengan demikian inovasi yang tercipta akan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka

terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika realita lebih tinggi dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka pelayanan yang telah diberikan tidak bermutu, dan jika realita sama dengan harapan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik atau memuaskan dan layak untuk dipertahankan.

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Berdasarkan Peraturan MenPAN Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Terdapat pertimbangan teknis metodologis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya peningkatan kualitas pelayanan harus dengan tindakan nyata perbaikan, partisipasi masyarakat pengguna pelayanan, tindakan perbaikan pelayanan disampaikan secara transparan kepada para pengguna pelayanan.

Kota Probolinggo merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki luas daerah sekitar 56,667 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 5 Kecamatan yaitu Kecamatan Kademangan, Kecamatan Kadopok, Kecamatan Wonoasih, Kecamatan Mayangan dan Kecamatan Kanigaran. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat semakin tahun semakin meningkat. Administrasi kependudukan merupakan sebuah dokumen yang penting untuk dimiliki oleh setiap masyarakat. Selain berguna untuk identitas diri, dokumen kependudukan nantinya juga berfungsi untuk mengakses berbagai pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat menciptakan sebuah inovasi pelayanan kependudukan yang bernama Go-Online (GOOL). Langkah ini menjadi solusi terbaik dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kota Probolinggo terus berusaha mengoptimalkan layanan melalui inovasi bersistem online.

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan maksud tujuan tertentu. Secara umum tujuan penelitian bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Memahami berarti bahwa memperjelas suatu masalah yang belum diketahui sebelumnya. Memecahkan berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah. Mengantisipasi berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi.

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013:9) adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme, hal ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Landasan teori dimanfaatkan sebagai penulisan agar fokus penelitian sesuai dengan fenomena di lapangan. Pendekatan penelitian ini penulis gunakan dengan maksud untuk memberikan gambaran yang komperensif mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

Pada akhirnya jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data penelitian. Penelitian ini mendeskripsikan atau menganalisa Inovasi Layanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Go-Online Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi yang digunakan oleh penulis untuk mencari dan

mengumpulkan sumber-sumber data secara akurat yang ada dilapangan. Penulis memilih dan menetapkan lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Pemilihan lokasi penelitian oleh penulis berdasarkan pertimbangan dengan judul objek penelitian yang dipilih. Adapun alasan obyektif penulis memilih lokasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sebagai satu-satunya instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan Kepengurusan Catatan Sipil untuk masyarakat Kota Probolinggo.
2. Terdapat suatu fenomena yang terjadi di Dispenduk Capil Kota Probolinggo khususnya pada bagian pelayanan pencatatan sipil secara online
3. Dispenduk Capil Kota Probolinggo selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan kemudahan dan inovasi pelayanan pengurusan pencatatan sipil untuk masyarakat Kota Probolinggo
4. Keinginan dari peneliti untuk mengetahui program inovasi pelayanan dalam upaya memudahkan akses masyarakat dalam mengurus pencatatan sipil secara online di Dispenduk Capil Kota Probolinggo.

Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif selalu diawali dengan masalah penelitian. Masalah penelitian tersebut wajar diteliti sesuai dengan jenis atau tipe penelitian yang digunakan. Menurut Yusuf (2014:366) masalah dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif mudah berubah dan dapat diubah, apabila kenyataan dan kondisi lapangan menghendaknya. Menurut Spradley (Sugiyono 2013:209) juga mengemukakan empat alternatif untuk menetapkan fokus, yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan
2. Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu organizing domain
3. Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan IPTEK
4. Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada

## Hasil

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori yang dijelaskan oleh Rogers (Suwarno, 2008) terdiri dari lima aspek untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keuntungan): Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih dan keuntungan dalam penerapan layanan sebelumnya. Dalam variabel keuntungan terdapat dua sasaran kajian yang akan diteliti, yaitu: a). Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan online dan b). Akselerasi estimasi waktu pengurusan administrasi kependudukan.
2. *Compatibility* (kesesuaian): inovasi pelayanan publik terdiri dari dua sasaran kajian yaitu; a) Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau penyesuaian dengan inovasi yang diganti; b) Dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara cepat.
3. *Complexity* (kompleksitas): Inovasi pelayanan Go-Online terdiri dari dua sasaran kajian, yaitu; a) Sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya; b) Inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.
4. *Triability* (dapat diuji coba): inovasi pelayanan Go-Online terdiri dari dua sasaran kajian yaitu; a) Inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. b) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* (dapat diobservasi): inovasi pelayanan publik yaitu Observability (Kemudahan diamati) terdiri dari dua sasaran kajian yaitu; a) Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja; b) Menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
6. *Relative advantage* (keuntungan):

Inovasi Pelayanan Go Online telah memberikan kemudahan akses informasi secara mudah dan cepat bagi masyarakat yang berupa satu portal alamat web browser, layanan aplikasi pesan whatsapp dan sosial media instagram maupaun facebook yang sudah terintegrasi dengan operator layanan Go Online. Inovasi Pelayanan Go Online juga memberikan keuntungan berupa akselerasi estimasi waktu pengurusan administrasi kependudukan dengan lebih cepat dibandingkan layanan offline.

7. *Compatibility* (kesesuaian):

Dalam hal ini inovasi pelayanan Go Online juga melakukan penyesuaian dengan budaya masyarakat yang belum terbiasa melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara online, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo tidak serta merta menghapus atau menghilangkan layanan sebelumnya. Dalam masa transisi dari layanan offline ke layanan online maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo melakukan sosialisasi inovasi pelayanan Go Online guna mempercepat proses adaptasi masyarakat untuk memaksimalkan penggunaan inovasi pelayanan Go Online.

8. *Complexity* (kompleksitas):

Kerumitan dalam Inovasi Pelayanan Go Online dibandingkan layanan sebelumnya adalah penambahan perangkat elektronik smartphone dan komputer serta jaringan internet yang mutlak harus dimiliki masyarakat untuk menggunakan layanan Go Online dikarenakan layanan ini berbasis digital. Hal itu juga disesuaikan dengan kalangan masyarakat kelas menengah kebawah sehingga tetap mendapat hak fasilitas yang sama. Inovasi pelayanan Go Online menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik untuk mengurus administrasi kependudukan. Tingkat kerumitan dalam inovasi pelayanan Go Online dimasa transisi ini tidak menjadi masalah yang penting dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo telah melakukan sosialisasi terkait keseleruhan informasi inovasi pelayanan Go Online.

9. *Triability* (dapat diuji coba):

Inovasi Pelayanan Go Online telah melakukan ujicoba untuk mengetahui kualitas dari sistem layanan Go Online. Fase ujicoba layanan Go Online dilakukan secara dua tahap yaitu dilingkungan internal pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, kemudian setelah dirasa layak baru melakukan ujicoba sekaligus sosialisasi kepada masyarakat. Dari fase ujicoba publik Inovasi pelayanan Go Online sudah bisa diterima masyarakat dan terbukti memiliki keuntungan dari layanan sebelumnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya masyarakat yang sudah mengajukan permohonan pengurusan administrasi kependudukan di layanan Go Online.

10. *Observability* (dapat diobservasi):

Inovasi pelayanan Go Online selalu dilakukan pemantauan sebagaimana sistem Go Online bekerja untuk menilai kelebihan dan kekurangannya sehingga dapat dilakukan evaluasi. Walaupun telah terbukti memberikan kemudahan namun masih ada kendala dalam setiap implementasinya. Inovasi pelayanan Go Online dilakukan evaluasi setiap tahunnya guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan bisa lebih diterima masyarakat.

## Pembahasan

Tujuan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (GOOL) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, yakni memberikan kemudahan akses layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat, memberikan layanan dengan prosedur yang efisien, efektif, cepat dan terintegrasi, meminimalkan terjadinya kontak langsung antara petugas layanan dengan pemohon sehingga mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme layanan, mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Probolinggo, menjamin ketersediaan arsip data pelayanan secara akurat, arsip dokumen berkas pengajuan secara langsung tersimpan secara digital.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori yang dijelaskan oleh Rogers yang terdiri dari lima aspek untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) pada dinas

kependudukan dan catatan sipil Kota Probolinggo sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keuntungan)

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam atribut inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik tersebut. Karena inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwasannya program Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo memang memberikan kemudahan akses layanan informasi kepada masyarakat probolinggo. Guna mengetahui informasi dan apa saja yang ada di laman Go Online dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, akan tetapi kemudahan yang diberikan tersebut tidak serta merta menjadi mudah akan tetapi ada aturan mengenai hal tersebut bilamana terdapat masyarakat yang menggunakan layanan tersebut pada waktu yang ditentukan, dan apabila melewati jam kerja maka layanan dari pengguna atau masyarakat akan diselesaikan pada jam kerja keesokan harinya.

Kemudian mengenai Estimasi waktu pengurusan administrasi kependudukan pada pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagai narasumber menyatakan adanya estimasi pengurusan yang cepat dengan menggunakan GOOL karena sifatnya yang online, jadi menurut narasumber lebih enak menggunakan aplikasi go-online ketimbang yang offline karena biasanya pengurusan memakan waktu sehari dengan Go-online pengurusan dokumen hanya 2 jam saja. Akan tetapi di dalam hasil penelitian ini data statistic menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Probolinggo cenderung lebih suka menggunakan layanan offline daripada online, oleh karena itu apakah sosialisasi program inovasi pelayanan administrasi kependudukan go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo sudah tepat sasaran atau masyarakat Probolinggo yang kurang melek teknologi akan program tersebut, karena dari data yang ada hanya sebagian masyarakat yang menggunakan layanan go-online (GOOL) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo hal inilah yang harusnya menjadi kajian evaluasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja. Inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru dengan tujuan agar masyarakat Probolinggo tidak kaget dengan model pelayanan yang baru sehingga masih memerlukan penyesuaian. Sebelum diterapkannya layanan go-online (GOOL) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, pelayanan online sebelumnya menggunakan aplikasi Whatsapp. Kemudian kedua sistem ini digabungkan dan dibuatkan pelayanan online yang dikenal dengan sebutan layanan go-online (GOOL) yang merupakan aplikasi berbasis website, kesesuaian ini berkaitan dengan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi tersebut apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan. Pelaksanaan pelayanan online go-online (GOOL) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo ini telah menerapkan inovasi yang masih sesuai dengan standar pelayanan instansi sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 terkait Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dengan begitu, inovasi ini telah sesuai dengan standar pelayanan admindukcapil yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

Berkaitan dengan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, inovasi pelayanan go-online (GOOL) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo telah menyesuaikan kondisi masyarakat Probolinggo pada khususnya yang semakin membutuhkan pelayanan yang mudah dan praktis. Terutama pada saat ini terjadi peristiwa pandemi Covid-19 yang membatasi kegiatan masyarakat dalam menghindari kerumunan sebagai upaya pencegahan penyebaran pandemi. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan

masyarakat ditunjukkan pula dengan adanya peningkatan yang signifikan dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan oleh masyarakat yang semula menggunakan pelayanan offline beralih menggunakan pelayanan online melalui go-online (GOOL) ini.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa proses penyesuaian tersebut masih dalam kondisi transisi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dari layanan offline ke layanan online mengalami hambatan yang dilatarbelakangi oleh budaya masyarakat Kota Probolinggo yang rata-rata masih terbiasa menggunakan layanan secara offline karena ketidakpahaman masyarakat akan perkembangan teknologi. Selain itu terhambatnya proses transisi layanan Go-Online juga di latarbelakangi oleh kondisi geografis luas Kota Probolinggo yang relatif kecil dan mudah dijangkau sehingga sebagian masyarakat lebih memilih datang ke MPP (Mall Pelayanan Publik).

3. *Complexity* (kompleksitas):

*Complexity* (Kerumitan) merupakan tingkat kesukaran memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Ada inovasi yang dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat inovasi dapat diadopsi. Inovasi Go-Online (GOOL) telah diterapkan karena memiliki kemudahan dalam penggunaannya. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwasannya program Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, berkaitan dengan tidak semua masyarakat Probolinggo memiliki pemahaman yang sama dalam hal perkembangan teknologi dan informasi. Sehingga dalam mengantisipasinya dibuat pelayanan offline di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo maupun Kantor Kecamatan (pelayanan front office atau tatap muka) demi membantu masyarakat yang kurang paham. Dari hasil penelitian sebagai masyarakat Probolinggo juga menerima dengan baik dengan adanya inovasi tersebut, hanya saja membutuhkan waktu, pembelajaran dan penyesuaian karena yang dulunya offline menjadi online. Prosedur inovasi layanan Go-Online (GOOL) bukanlah hal yang rumit, karena sosialisasi yang terus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo tidak merasa dipersulit dengan prosedur yang ada.

4. *Triability* (dapat diuji coba):

Suatu inovasi dapat diterima manakala sudah diterapkan atau diuji coba di masyarakat. Inovasi pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil Go-Online memiliki nilai lebih dan keuntungan sehingga dapat diuji coba dan diterapkan di masyarakat. Sebelum pelaksanaan layanan Go-Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo melakukan sosialisasi yang diikuti oleh seluruh RT, RW. Pelaksanaan sosialisasi ini diberikan diawal sebelum layanan Go-Online dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa inovasi layanan Go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo mampu memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat atau pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, karena dari inovasi layanan tersebut dapat memberikan kemudahan dan memangkas waktu yang lebih cepat daripada layanan offline, akan tetapi inovasi layanan ini masih butuh penyesuaian atau transisi layanan mengingat dulunya yang masih offline menjadi online. Dari hasil penelitian terkait layanan Go-Online dalam variabel *Triability* (Kemungkinan ujicoba) dapat disimpulkan bahwa Go-Online sudah dilakukan fase ujicoba karena terbukti memiliki keunggulan dan keuntungan namun bukan berarti layanan Go-Online langsung diterima masyarakat, hal tersebut masih menjadi pengembangan yang berkelanjutan dari invasi layanan Go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dan harus dibuktikan seiring berjalannya waktu dari efektifitas dan efisiensi dari antusias masyarakat menggunakan layanan tersebut.

5. *Observability* (dapat diobservasi):

Suatu inovasi dapat dipahami sehingga dapat dinilai dalam segi kemudahan dan kesulitannya. Dengan adanya pengamatan, Inovasi pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Probolinggo dapat dilakukan evaluasi dalam sistemnya. Berdasarkan hasil penelitian bahwa inovasi layanan Go-online (GOOL) dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Probolinggo bahwa inovasi

Pelayanan Publik Go-online (GOOL) dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan masyarakat dapat melihat langsung proses pengurusan surat-surat administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Probolinggo. Akan tetapi, waktu penyelesaian pengurusan surat-surat administrasi kependudukan juga bergantung kepada pemohon itu sendiri. Apabila persyaratan yang dibutuhkan belum lengkap, berkas tersebut akan di kembalikan lagi kepada pemohon, hal tersebut tentunya akan membutuhkan waktu lebih lama terhadap proses penyelesaian berkas-berkas administrasi kependudukan. Inovasi Pelayanan Publik Go-online (GOOL) dapat diamati secara fisik dan cara kerja terletak pada kegiatan monitoring pada laman dashboard operator. Operator Go-online (GOOL) dengan mudah mengetahui dan memproses data input berupa permohonan yang masuk pada website kemudian diolah dan diteruskan kepada pusat untuk mendapatkan konsolidasi manual. Sistem penunggalan data yang digunakan Go-online (GOOL) berupa periode sistem dari pusat, yang membutuhkan proses, melalui *warehouse database*, diatasi dengan konsolidasi manual, data terdistribusi. Data yang masuk diolah dahulu oleh operator, berupa pengajuan yang diajukan pemohon untuk dilihat kelengkapan berkas dan dapat diproses pada tahap selanjutnya.

Inovasi Go-online (GOOL) terus dipantau perkembangannya, sehingga dalam hal memonitoring berjalannya sistem dilakukan observasi setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana Go-online (GOOL) dimanfaatkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, serta untuk memperbaiki permasalahan yang dialami oleh aplikasi berbasis website tersebut dan juga dilakukan pendataan berupa pelaporan jumlah data pemohon yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, bertujuan memberikan kemudahan dalam pengamatan perkembangan Go-online (GOOL) baik bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo maupun bagi masyarakat melalui kegiatan sosialisasi pelayanan Go-online (GOOL) yang dilakukan sehingga terciptanya transparansi. Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa Inovasi Pelayanan Go-online (GOOL) Kota Probolinggo telah sesuai dengan atribut inovasi *Observability* atau kemudahan diamati. Hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Go-online (GOOL) di Kota Probolinggo memberikan dampak yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelum adanya inovasi.

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, adapun kesimpulan dari penelitian ini, yakni:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan)  
Pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mampu memberikan keuntungan bagi masyarakat Probolinggo berupa akselerasi estimasi waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sebelumnya dapat memakan waktu lebih dari satu hari menjadi maksimal 1 x 24 jam saja. Kemudian. Hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Go-online (GOOL) di Kota Probolinggo memberikan dampak yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelum adanya inovasi
2. *Compability* (Kesesuaian)  
Bahwa proses penyesuaian inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo masih dalam kondisi transisi penyesuaian dari layanan offline ke layanan online. Masih adanya hambatan yang dilatarbelakangi oleh budaya masyarakat Kota Probolinggo yang rata-rata masih terbiasa menggunakan layanan secara offline, sehingga membutuhkan waktu dalam proses pengembangan inovasi layanan tersebut.
3. *Complexity* (Kerumitan)  
Bahwa sebagaimana masyarakat Probolinggo atau pengguna inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Probolinggo

menerima dengan baik dengan adanya inovasi tersebut. Prosedur inovasi layanan Go-Online (GOOL) bukanlah hal yang rumit, karena sosialisasi yang terus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo sehingga masyarakat pengguna layanan Go Online tidak merasa dipersulit dengan prosedur yang ada.

4. *Triability* (Dapat diuji Coba)

Inovasi layanan Go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo telah dilakukan ujicoba dalam inovasinya, mulai dari ujicoba lingkungan internal dukcapil hingga ujicoba publik. Dan saat ujicoba publik layanan kependudukan Go Online diterima baik oleh masyarakat yang dirasa mampu memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat atau pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

5. *Observeability* (Dapat di observasi)

Inovasi Pelayanan Go-online (GOOL) Kota Probolinggo telah sesuai dengan atribut inovasi Observability atau kemudahan diamati. Dari pengamatan tersebut maka penyedia jasa layanan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo terus melakukan evaluasi dalam pengembangan sistemnya sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi.

## Daftar Pustaka

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS.
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo Tahun 2021
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) Edisi Revisi. Gava Media.
- Hiplunudin, Agus. 2017. Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik.
- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Harbani Pasolong. (2014). Teori Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Milles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, H. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik (kesatu). Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Septi, A. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. In STIA-LAN Press (Pertama). Jakarta: STIA-LAN Press.
- Umar, H. (2004). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.