

## Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “Pantai Balikpapan” oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

(Public Service Innovation Through The "Pantai Balikpapan" Application By The Department Of Population And Civil Registration Of Balikpapan City)

Jihan Fadhila<sup>1</sup>, Muh. Jamal<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Vol. II, No. 02

Page : 59-68

Published : 2023

### KEYWORDS

*Inovasi, Pelayanan Publik, Disdukcapil dan Pantai Balikpapan.*

### CORRESPONDENCE

Phone: +62858 5364 5363

E-mail: jihanfadhila108@gmail.com

### A B S T R A C T

This research aims to understand and describe the online-based innovation of Pantai Balikpapan conducted by the Department of Population and Civil Registration of Balikpapan City. It also aims to identify the inhibiting and supporting factors in the implementation of the Pantai Balikpapan innovation at the Department of Population and Civil Registration of Balikpapan City. The research results indicate that the Public Service Innovation through the "Pantai Balikpapan" Application at the Department of Population and Civil Registration of Balikpapan City, based on Rogers' theory (2003) that suggests relative advantage indicators providing many benefits for application users, can be seen in terms of budget savings and faster processing time that can be done at home. Pantai Balikpapan Innovation aligns with the needs of the community, and users find it easy to operate without complexities. Prior to the deployment of the Pantai Balikpapan Innovation, trials and socialization were conducted to the public. Pantai Balikpapan is easily accessible and observable by the public, anytime and anywhere. The supporting factor in implementing online services is having sufficient human resources and adequate equipment. However, the inhibiting factors in this public service innovation include network disruptions and uneven socialization.

### INTRODUCTION

Secara umum, pemerintahan dapat didefinisikan sebagai tindakan memerintah yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif di suatu negara untuk mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Namun, dalam pengertian yang lebih sempit, pemerintahan merujuk kepada tindakan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif dan struktur yang terkait dengannya untuk mencapai tujuan penyelenggaraan negara.

Sistem pemerintahan mengacu pada struktur yang komprehensif yang terdiri dari berbagai komponen pemerintahan yang saling terkait dan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan dan fungsi pemerintahan. (Silaban et al., 2013)

Secara umum pemerintahan adalah sekelompok orang yang secara hukum

diberdayakan oleh masyarakat untuk melaksanakan tugas pemerintahan yang dilengkapi dengan fasilitas negara. Sedangkan unsur utama pemerintah yakni orang yang diberi kekuasaan secara hukum untuk menjalankan tugas pemerintahan, dalam hal ini selaras dengan fungsi dasar pemerintah yakni pelayanan. Salah satu peran pemerintah adalah menjalankan kegiatan pembangunan dan memberikan pelayanan sebagai bagian dari tugas umum pemerintah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Birokrasi berfungsi sebagai alat atau instrumen pemerintah. Tujuan utamanya adalah mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, adil, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti agar fungsi pemerintah dapat dilaksanakan dengan baik, organisasi birokrasi harus memiliki

profesionalisme, aspirasi, dan responsivitas yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani. Tujuannya adalah agar masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. (Suprianto, 2014)

Tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik *dalam tinjauan butir b* menyatakan: “bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah dengan memaksimalkan pemanfaatan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Diterbitkannya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *e-government*. Dari Instruksi Presiden tersebut, beberapa daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan dalam memeberikan pelayanan, seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Balikpapan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Balikpapan menyiapkan Pelayanan Terpadu Dan Terintegrasi Buat Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Genggaman (Pantai Balikpapan) menjadi salah satu inovasi guna mempermudah pelayanan. Pantai Balikpapan merupakan inovasi pelayanan publik dalam hal pendaftaran penduduk, tidak kurang dari 23 pelayanan telah disediakan. Hanya dengan membuka *website* ([capil.balikpapan.go.id/layanan/](https://capil.balikpapan.go.id/layanan/)) di browser, layanan dengan mudah dapat langsung diakses. Pantai Balikpapan ini membuat segala pelayanan capil menjadi berbasis *online* atau *web*

sehingga masyarakat yang ingin mengurus dokumen tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Balikpapan, yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur, berdasarkan situs resmi kependudukan Kota Balikpapan saat ini memiliki populasi sebanyak 718.423 jiwa dengan luas wilayah sekitar 503,3 km<sup>2</sup>. Kota ini terdiri dari 6 kecamatan, dan memiliki kepadatan penduduk sebesar 1.427,42 jiwa per km<sup>2</sup> (<https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/>).

Berdasarkan observasi, adanya volume permintaan pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi setiap harinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan membutuhkan inovasi pelayanan seperti Pantai Balikpapan ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pentingnya penggunaan aplikasi Pantai Balikpapan di Disdukcapil Kota Balikpapan dilatarbelakangi oleh beberapa fenomena yang hadir di masyarakat seperti *Pertama*, terbatasnya akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan lamanya kontrol antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Balikpapan dengan masyarakat kota. Masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan kesulitan untuk mendapatkan layanan dalam satu hari saja, tapi memerlukan waktu yang cukup banyak untuk mengurus administrasi kependudukan. *Kedua*, Jumlah pelayanan dan kunjungan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dalam 1 hari rata-rata 1.106 dokumen, dengan Sumberdaya Manusia yang ada hanya mampu melayani 300-500 permohonan saja setiap harinya dengan jangka waktu penyelesaian dokumen maksimal 3 hari kerja. *Ketiga*, Tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi semua negara di dunia termasuk Indonesia, yang dilanda pandemi Covid-19 dan mengharuskan masyarakat melakukan *social distancing* untuk menghentikan penularan. Covid-19 juga berdampak pada kinerja sebuah

organisasi pemerintah dalam menjalankan guna memenuhi kebutuhannya. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan harus beradaptasi dengan pandemi Covid-19 saat melayani masyarakat dengan melakukan pelayanan online melalui aplikasi Pantai Balikpapan guna mengurangi antrian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Pantai Balikpapan (Pelayanan Terpadu Dan Terintegrasi Buat Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Genggaman)” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan”.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Inovasi

Inovasi merupakan hal yang sangat penting yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Drucker (2012), Inovasi adalah alat khusus untuk bisnis, dimana inovasi dapat menggali atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai peluang untuk menjalankan bisnis lain. Itu dapat disajikan sebagai subjek, studi dan praktik. Menurut Sukmadi (2016), inovasi adalah ide, produk, teknologi informasi, institusi, perilaku, nilai dan praktik yang belum diketahui, diterima dan digunakan oleh masyarakat, atau diambil secara umum oleh sebagian besar anggota masyarakat dalam bidang tertentu dapat digunakan atau memajukan perubahan dalam segala hal aspek kehidupan masyarakat. Schumpeter (dalam Wawan Dhewanto, 2014) berpendapat bahwa inovasi memiliki peran penting sebagai pembuat kombinasi baru. Ini dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti melalui pengenalan produk baru dengan kualitas yang lebih baik atau pengembangan metode produksi baru. Inovasi juga dapat membuka peluang pasar baru, memperoleh sumber daya bahan baku yang

baru, atau bahkan menghasilkan organisasi baru secara keseluruhan. Konsep inovasi ini dapat diterapkan di berbagai sektor industri tanpa terkecuali.

Pendapat lain juga mengatakan bahwa Inovasi dimulai dengan ide baru. Sedangkan kemampuan untuk menghasilkan dan menghasilkan ide-ide baru yang bermanfaat disebut kreativitas. Inovasi tanpa kreativitas tidak akan efektif karena inovasi dan kreativitas merupakan kesatuan yang tidak dapat dilepaskan dan tidak jarang secara bergantian dalam pemaikannya. Inovasi adalah kombinasi dari kreativitas dan komersialisasi (Stamm, 2008). Rogers (2003) menekankan beberapa atribut atau karakteristik inovasi yakni: Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), Kompatibel (*Compatibility*), Kompleksitas (*Complexity*), Trialabilitas (*Trialability*), dan Dapat diamati (*Observability*).

Dengan demikian dapat dipahami bahwa inovasi di sektor publik atau organisasi pemberi layanan publik dapat dipahami sebagai upaya untuk menerapkan ide atau gagasan baru ke dalam praktik yang ditandai dengan perubahan signifikan. Jangka panjang dan dalam skala yang sama sehingga ketika diterapkan akan membawa perubahan yang signifikan bagi organisasi secara internal maupun eksternal.

### Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang dikelola oleh badan-badan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, menurut Mulyadi (2016), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan atau urusan dalam organisasi

berdasarkan peraturan dasar dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Menurut Agustina (2019), berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilakukan dan dilaksanakan.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dimaknai sebagai suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk melaksanakan kepentingan serta memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat secara umum yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, Inovasi adalah upaya untuk menerapkan ide atau gagasan baru ke dalam praktik yang ditandai dengan perubahan signifikan. Sedangkan pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk melaksanakan kepentingan serta memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat secara umum yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014 “inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide atau gagasan baru dalam melakukan kegiatan yang bertujuan untuk melaksanakan kepentingan serta memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat secara umum yang dilakukan oleh penyelenggara negara.

### ***Electronic Government***

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional disebutkan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan manajemen pemerintahan berbasis *Electronic* untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan demikian *e-government* dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi digital guna mempermudah kegiatan pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dalam pelayanan publik.

### **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Aplikasi “Pantai Balikpapan”**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang unggul dan dapat beradaptasi dengan perubahan yang dinamis dalam masyarakat, terjadi perubahan dalam proses pelayanan publik. Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami perubahan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. Perubahan dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjadi melalui berbagai inovasi dalam proses pelayanan. Pemerintah menyadari bahwa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan kepada masyarakat harus selaras dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balikpapan memperkenalkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi bernama "Pantai Balikpapan".

Aplikasi Pantai Balikpapan merupakan hasil pembaruan dari sistem kependudukan sebelumnya dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Balikpapan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Balikpapan dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan mereka.

Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan terjadi perubahan positif bagi masyarakat dan kemajuan dalam teknologi.

Aplikasi Pantai Balikpapan didesain untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, dan efisien kepada masyarakat. Pemerintah Kota Balikpapan berusaha mengembangkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan. Mengingat pertumbuhan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, pemerintah berupaya menyediakan pelayanan yang dapat diakses dengan cepat dan mudah, di mana pun dan kapan pun.

## METHOD

Jenis penelitian yang dilakukan penulis termasuk penelitian kualitatif yakni pendekatan penelitian yang menggunakan prosedur-prosedur alami untuk menggali makna, pengalaman, perspektif, dan konteks sosial dari partisipan yang diteliti.

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang dirancang untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena pada waktu tertentu, dengan tujuan memberikan gambaran yang akurat dan sistematis.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih terperinci, analisis akan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Secara teoritis, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengamati fenomena melalui berbagai sudut pandang, mencari pola-pola hubungan antara konsep-konsep yang belum ditentukan sebelumnya. Peneliti harus menjadi instrumen utama dalam penelitian ini, menggabungkan asumsi-asumsi budaya dengan data yang ditemukan, dengan tujuan untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang realitas sosial informan. Oleh karena itu, fleksibilitas dan kemampuan peneliti untuk menjaga jarak dengan objek penelitian menjadi hal yang penting.

## RESULT AND DISCUSSION

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemerintah bertindak sebagai penyedia berbagai layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dalam bidang-bidang seperti pendidikan, kesehatan, teknologi informasi, dan lain-lain. Salah satu lembaga pemerintah di Kota Balikpapan menggunakan teknologi informasi berbasis web untuk meningkatkan pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Teknologi yang digunakan dalam hal ini adalah aplikasi bernama Pantai Balikpapan. Pantai Balikpapan pertama kali diresmikan pada tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balikpapan dan terus mengalami pengembangan dan pembaruan hingga saat ini.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah teori Menurut Rogers (2003) mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pantai Balikpapan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dengan menggunakan lima atribut inovasi. Atribut-atribut tersebut meliputi Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kompatibel (*Compatibility*), Kompleksitas (*Complexity*), Trialabilitas (*Trialability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*).

Sesuai metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis interaktif sebagaimana yang dikembangkan Miles dan Huberman melalui beberapa tahapan-tahapan, maka berkaitan dengan sub fokus penelitian yang sudah ditetapkan dapat dijelaskan pada deskripsi dibawah ini :

### **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Dalam konsep inovasi, Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) merujuk pada tingkat di mana sebuah inovasi dianggap lebih baik daripada inovasi sebelumnya. Pantai Balikpapan merupakan inovasi yang dibuat pada tahun 2020. Inovasi ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi inovatif dalam

menyediakan berbagai layanan administrasi secara digital. Tujuan utama dari inovasi ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya inovasi ini, proses birokrasi yang rumit dapat dipangkas, serta dapat membantu dalam mengurangi penyebaran Covid-19. Selain itu, dalam jangka panjang, inovasi ini juga bertujuan untuk mendukung terwujudnya *Smart City* dengan memanfaatkan teknologi informasi yang canggih. Inovasi layanan Pantai Balikpapan menggunakan teknologi digital untuk memberikan pelayanan administrasi yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Inovasi ini juga menyederhanakan proses birokrasi dengan menghilangkan langkah-langkah yang memakan waktu dan tenaga, yang sebelumnya harus dilakukan oleh para pegawai. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan akses yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Kota Balikpapan. Selain itu, dengan mengadopsi teknologi digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dapat menghemat biaya dan mengurangi penggunaan kertas dalam proses administrasi.

Inovasi Pantai Balikpapan telah berjalan dengan baik dan memiliki keunggulan dibandingkan inovasi sebelumnya, yaitu lebih efisien dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Proses penyelesaian menjadi lebih cepat, hanya 1 hari kerja, dan masyarakat dapat melihat riwayat permohonan mereka secara online di website layanan, sehingga mereka tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelaksanaan Inovasi Pantai Balikpapan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Penggunaan Inovasi Pantai Balikpapan memungkinkan masyarakat untuk melakukan permohonan administrasi kependudukan melalui

smartphone atau laptop, kapan saja dan di mana saja. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya kemudahan tersebut. Namun, beberapa pihak masyarakat juga menyampaikan kritikan dan saran terkait Pantai Balikpapan. Dalam Inovasi Pantai Balikpapan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balikpapan menyediakan fitur sebagai sarana untuk masyarakat menyampaikan kritikan atau saran.

Dalam hal ini, pelayanan online telah memberikan kemudahan dan efektivitas bagi masyarakat, dan hal ini sesuai dengan konsep Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) di mana sebuah inovasi harus memiliki nilai dan keunggulan yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

### **Kompatibel (*Compatibility*)**

Untuk menjelaskan tingkat kompatibilitas (*compatibility*), dapat dikatakan bahwa hal ini berkaitan dengan kesesuaian nilai dan kebutuhan dari penerima atau target inovasi. Apabila inovasi tersebut memenuhi kebutuhan penerimanya, maka akan lebih mudah diterima oleh mereka. Dalam hal ini, inovasi pelayanan Pantai Balikpapan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dapat dikatakan sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Hal ini disebabkan karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan dengan prosedur yang jelas. Oleh karena itu, inovasi layanan Pantai Balikpapan berbasis online ini menjadi solusi yang tepat untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, dan hemat biaya serta tenaga.

Inovasi Pantai Balikpapan didasarkan pada hasil survei masyarakat, sehingga disesuaikan dengan keinginan masyarakat untuk mempercepat, mengoptimalkan, dan menghemat proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Inovasi ini dirancang semudah mungkin agar tidak ada alasan bagi masyarakat untuk menunda-nunda

pengurusan dokumen tersebut, yang merupakan hal penting untuk memperoleh status hukum dan layanan publik lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan telah memenuhi waktu pelayanan yang telah ditentukan melalui layanan online mereka. Inovasi layanan Pantai Balikpapan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Balikpapan. Penting untuk mempertahankan kualitas layanan ini agar tetap memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan atribut inovasi Kompatibel, yang mengacu pada kesesuaian inovasi dengan nilai dan kebutuhan pelanggan yang diukur dari sejauh mana pelanggan merasa inovasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka.

### **Kompleksitas (*Complexity*)**

Kompleksitas atau tingkat kerumitan adalah salah satu indikator dalam atribut inovasi yang digunakan untuk menentukan seberapa sulit penerima inovasi dalam memahami dan menggunakan inovasi tersebut. Jika inovasi mudah dipahami dan digunakan oleh penerima, maka akan menyebar dengan cepat. Sebaliknya, jika inovasi sulit dipahami atau digunakan oleh penerima, maka akan menyebar dengan lambat. Inovasi layanan Pantai Balikpapan tidak mengalami kerumitan dalam penggunaannya. Tujuan dari kemudahan mekanisme, cara, dan prosedur layanan Pantai Balikpapan adalah untuk memudahkan masyarakat dan petugas layanan dalam memahami cara penggunaan aplikasi Pantai Balikpapan dan prosedur yang dibutuhkan dalam pengurusan kependudukan secara online. Hal ini juga memudahkan masyarakat dalam mengetahui persyaratan berkas yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor catatan sipil.

Untuk memudahkan penggunaan inovasi pelayanan Pantai Balikpapan, aplikasi ini dirancang untuk dapat dioperasikan melalui smartphone atau laptop yang umum dimiliki oleh masyarakat. Selain itu, tata cara

penggunaannya sangat mudah dan sederhana, dan bagi yang belum familiar dengan aplikasi ini, dapat menonton tutorial di platform online seperti *YouTube* atau sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan kemudahan penggunaan ini, tidak ada alasan bagi masyarakat untuk menunda mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pada inovasi layanan Pantai Balikpapan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, terdapat prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Registrasi akun: Pengguna melakukan registrasi akun untuk mendapatkan akses ke layanan ini.
2. Pemilihan layanan: Pengguna memilih jenis layanan yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan mereka.
3. Pengisian formulir aplikasi: Pengguna mengisi formulir aplikasi yang terkait dengan layanan yang dipilih. Formulir ini berisi informasi pribadi dan detail terkait permohonan.
4. Unggah dokumen: Pengguna diminta untuk mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Dokumen tersebut dapat berupa identitas, surat keterangan, atau dokumen pendukung lainnya.
5. Konfirmasi permohonan: Setelah mengunggah dokumen, pengguna akan menerima konfirmasi bahwa permohonannya telah diterima dan sedang diproses.
6. Pemantauan status permohonan: Pengguna dapat memantau status permohonan mereka melalui aplikasi. Mereka akan mendapatkan informasi mengenai perkembangan proses pengurusan dokumen, termasuk estimasi waktu penyelesaian.
7. Pengambilan dokumen: Setelah dokumen selesai diproses, pengguna dapat

mengambil dokumen tersebut langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Alternatifnya, mereka juga dapat memilih untuk mengirimkannya melalui kurir.

Selain itu, operator di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan telah diberikan pelatihan untuk memudahkan penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat. Proses pelayanan yang terstruktur dengan baik juga memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mendapatkan layanan dan rentang waktu penyelesaian yang relatif singkat dengan waktu layanan 1 hari kerja. Melalui inovasi Pantai Balikpapan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berusaha memberikan prosedur pelayanan yang efisien, terintegrasi, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, inovasi pelayanan Pantai Balikpapan tidak hanya memberikan kemudahan dalam penggunaannya, tetapi juga memberikan kecepatan dan efisiensi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

#### **Trialabilitas (*Trialability*)**

Trialabilitas atau kemampuan untuk dicoba adalah kemampuan suatu inovasi untuk diuji coba oleh para penerima inovasi. Semakin mudah suatu inovasi diuji coba dalam situasi nyata, semakin cepat penerima inovasi akan menerimanya. Untuk itu, suatu inovasi harus dapat menunjukkan keunggulannya agar mudah diterima oleh masyarakat. Inovasi Pantai Balikpapan telah secara berkelanjutan mensosialisasikan keunggulan inovasinya kepada masyarakat sebagai upaya untuk memberikan pemahaman bahwa inovasi ini dapat mempermudah layanan pengurusan kependudukan secara online. Meskipun demikian, sebagian dari masyarakat mengetahui tentang inovasi Pantai Balikpapan melalui sumber informasi seperti internet dan pamflet, namun ada juga sebagian masyarakat yang tidak

mengetahui tentang keberadaan inovasi tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bahkan, beberapa masyarakat mengakui bahwa mereka tidak pernah mendapatkan sosialisasi mengenai Pantai Balikpapan. Sehingga sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi Pantai Balikpapan sehingga masih ada yang mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan secara langsung.

#### **Dapat Diamati (*Observability*)**

Observabilitas atau kemampuan untuk diamati adalah salah satu indikator keberhasilan inovasi yang dapat menunjukkan bagaimana inovasi tersebut dapat bekerja dengan lebih baik dari sebelumnya. Apabila efek dari suatu inovasi dapat dengan mudah diperhatikan oleh masyarakat atau pihak lain, maka inovasi tersebut berpotensi menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan. Semakin mudah orang melihat hasil dari inovasi tersebut, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk menerima dan mengadopsinya. Inovasi layanan Pantai Balikpapan yang berbasis aplikasi online memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah melihat dan memahami cara kerja inovasi tersebut. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi Pantai Balikpapan yang bersifat terbuka dan memiliki fitur dan fungsi yang fleksibel sehingga dapat diakses oleh masyarakat secara umum. Desain inovasi Pantai Balikpapan telah dirancang dengan antarmuka yang *user-friendly*, sehingga dapat digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Prosedur pelayanan yang diberikan masih sama dengan yang sebelumnya, namun menjadi lebih mudah karena adanya sistem pelayanan online yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Aksesibilitas Inovasi Pantai Balikpapan dapat dicapai melalui pemanfaatan teknologi online serta mengikuti perkembangan informasi melalui media internet dan sosial media. Tujuan dari hal ini adalah



untuk mengenalkan inovasi kepada masyarakat dan memperlihatkan keuntungan yang menarik serta kemudahan yang dapat diberikan kepada mereka. Inovasi ini memang sangat mudah diamati dan dapat diobservasi oleh siapa saja, karena telah dilakukan sosialisasi melalui berbagai media internet dan juga secara langsung turun ke masyarakat. Sehingga, siapa pun yang ingin menggunakan inovasi ini dapat dengan mudah memahami dan mengamatinya karena aksesnya sangat mudah. Secara keseluruhan, inovasi layanan Pantai Balikpapan mudah diamati oleh masyarakat dan mudah diakses oleh orang lain sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat terkait proses dan hasil dari inovasi tersebut.

#### **Faktor Pendukung**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung dalam penerapan inovasi layanan *online* Pantai Balikpapan, yakni pertama, tingginya kualitas pengelolaan Sumberdaya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempengaruhi kualitas pelayanan yang ditawarkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan mempersiapkan Sumberdaya Manusia yang baik dan memiliki kemampuan handal dalam mengelola layanan tersebut. Selain itu, mereka juga telah memastikan bahwa jumlah personel cukup dan membagi tugas dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar dan efisien. Kedua, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balikpapan telah memperhatikan pentingnya penggunaan perangkat yang memenuhi standar dalam implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *online*. Dengan fasilitas yang memadai, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak terbaru, mereka dapat memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

#### **Faktor Penghambat**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung dalam penerapan inovasi layanan *online* Pantai Balikpapan, yaitu pertama, kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan layanan *online* terkait dengan jaringan internet. Gangguan atau masalah pada jaringan internet dapat mempengaruhi ketersediaan dan pengolahan data dalam layanan administrasi kependudukan. Hal ini memperlambat proses pelayanan dan mengakibatkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan *online*. Kedua, sosialisasi memiliki peran penting dalam penyebaran inovasi. Meskipun Dukcapil Kota Balikpapan telah melakukan sosialisasi Inovasi Pantai Balikpapan secara maksimal, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami inovasi tersebut. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya merata sosialisasi yang hanya mengandalkan media sosial.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi "Pantai Balikpapan" oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini dianggap inovatif oleh masyarakat karena memenuhi kriteria atribut inovasi. Inovasi ini memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat dalam penghematan anggaran dan efisiensi waktu. Selain itu, inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, yaitu pelayanan yang cepat dan mudah.

Meskipun pelaksanaan inovasi ini tidak memiliki hambatan dalam penggunaan, terdapat kendala jaringan yang mempengaruhi penggunaan aplikasi. Namun, inovasi telah melalui uji coba kepada staf dan disosialisasikan kepada masyarakat, menunjukkan trialabilitas inovasi tersebut. Inovasi Pantai Balikpapan dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena layanan yang transparan dan dapat diobservasi oleh semua lapisan masyarakat. Faktor pendukung dalam implementasi inovasi

ini adalah sumber daya manusia yang cukup dan perangkat yang memadai. Namun, terdapat faktor penghambat seperti kendala jaringan dan sosialisasi yang belum merata.

## REFERENSI

### Books:

- Creswell, J.W. (2013). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)* Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dedy Mulyadi. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Dhewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi : Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET
- Drucker, P. F. (2012). *Inovasi dan Kewiraswastaan*. Jakarta: Erlangga.
- Everret M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press
- Gay, L.R, Miles, G. E. and Airasian, P. (2011) *Educational Research: Competencies for Analysis and Applications*. 10th Edition, Pearson Education International, Boston.
- Stamm, B.V. (2008). *Managing Innovation, Design and creativity* (2nd ed). Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sukmadi. (2016). *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung. Humaniora Utama Press
- Journal Article:**
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 10–17.
- Silaban, J. T., Yuwanto, & Astrika, L. (2013). Persepsi Mahasiswa Fisip Undip Terhadap Demokratisasi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(3), 1–16. <https://www.neliti.com/publications/105563/persepsi-mahasiswa-fisip-undip-terhadap-demokratisasi-di-indonesia>
- Suprianto. (2014). Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi di Kabupaten Kampar). *Jom FISIP*, 1(2). <https://doi.org/10.1128/AEM.70.2.837-844.2004>
- Undang-Undang :**
- Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional
- Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik *dalam tinjauan butir b*
- Internet :**
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan (online). <https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/>