

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Aplikasi Go PPU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

### Public Service Innovation Through the Go Ppu Application Program at the Department of Population and Civil Registration in Penajam Paser Utara District

Shelly Noorlisa<sup>1</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>2</sup>, Anwar Alaydrus<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 10, No. 02  
Page: 60-65  
Published: 2022

#### KEYWORDS

Innovation, Public Service, Go PPU

#### CORRESPONDENCE

E-mail:  
[Shellynoorlisa99@gmail.com](mailto:Shellynoorlisa99@gmail.com)

#### A B S T R A C T

This study aims to analyze and describe the online application-based GO PPU innovation carried out by the North Penajam Paser Regency Disdukcapil and to find out that the GO PPU application program can change people's mindset towards public services at Disdukcapil North Penajam Paser Regency. The research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of North Penajam Paser Regency. The type of research using descriptive qualitative. Data collection was carried out by means of library and field research using observation, interview and documentation methods. The results of the study show that Public Service Innovation through the GO PPU Application program at the Population and Civil Registration Office of North Penajam Paser Regency is something that is innovative for the community using the GO PPU application, based on the relative advantages of GO PPU compared to previous services which can be seen in terms of time faster and can be done at home, for compatibility GO PPU is in accordance with applicable service standards, for complexity GO PPU is easy to operate and service procedures make it easier for the community, GO PPU goes through a trial phase, GO PPU is introduced through outreach and GO PPU is easy to observe for community and easily accessible. While the GO PPU application has not completely changed the people's mindset to make the most of the GO PPU application so that there is no need to come directly to Dukcapil to take care of population administration, however, it cannot be denied that there are still people who do not know about GO PPU.

#### INTRODUCTION

Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara. GO PPU merupakan aplikasi layanan administrasi kependudukan online yang memberikan kemudahan, efisiensi dan kecepatan layanan kepada masyarakat (<https://disdukcapil.penajamkabppu.go.id>. Diakses, 17 November 2021). Pemerintah sedang berusaha mengembangkan pelayanan publik yang disediakan sesuai keperluan yang dibutuhkan.

Era Digitalisasi yang sedang berkembang pesat pada bidang teknologi, informasi serta komunikasi pada dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintah berbasis internet atau e-government di tingkat pusat hingga tingkat daerah. Salah satu layanan publik yang telah menyelenggarakan pemerintah berbasis internet atau e-government adalah layanan kependudukan dan pencatatan sipil wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara. Seiring perkembangan zaman yang semakin modern, Disdukcapil Kabupaten PPU menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi online bernama GO PPU. Layanan GO PPU

mengembangkan dengan pelayanan 1 hari jadi, layanan terintegrasi 3 in 1, 5 in 1, 6 in 1, serta layanan antar dokumen (pemesanan kurir) (<https://disdukcapil.penajamkabppu.go.id> diakses, 17 November 2021). Pelayanan aplikasi GO PPU telah diluncurkan dipertengahan bulan April 2020. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara menyediakan jenis-jenis pelayanan seperti Penerbitan dokumen kependudukan yang terdiri dari cetak KTP el. Kemudian menu pendaftaran KK (Kartu Keluarga) untuk menunjang perubahan KK akibat penambahan atau pengurangan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Penajam Paser Utara dan menu pendaftaran akta kematian. Aplikasi GO PPU dapat diakses melalui website <http://disdukcapil.penajam.go.id> maupun diunduh dalam play store dengan menggunakan gadget yang berbasis Android.

Kabupaten Penajam Paser Utara adalah salah satu daerah di Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki jumlah penduduk 181,349 jiwa dan luas daerah sekitar 3.333,06 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 4 Kecamatan (<http://ppukab.bps.go.id> diakses, 30 Maret 2020). Dari jumlah penduduk dan luas wilayah yang sedemikian luas itu, setiap hari terdapat banyak permohonan untuk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten PPU sehingga dibutuhkan inovasi pelayanan GO PPU ini untuk memudahkan masyarakat.

Pentingnya penggunaan aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dilandasi oleh fenomena yang ada pada masyarakat seperti Pertama keterbatasan akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan serta rentang kendali yang jauh antara Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan masyarakat. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil tidak bisa mendapatkan layanan dalam satu hari saja, tetapi membutuhkan lebih banyak waktu untuk mengurus administrasi kependudukan.

*Kedua* Jumlah antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu dipadati masyarakat setiap hari kerja. Setiap harinya Disdukcapil menerima lebih dari 350 permohonan dari tujuh jenis pelayanan seperti cetak KTP el, Penerbitan Kartu Keluarga, KIA, SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Perceraian. Hal itu mengakibatkan kantor menjadi penuh oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.

*Ketiga* Waktu pemrosesan rata-rata 2 hari kerja sesudah berkas dinyatakan lengkap. *Keempat*, Tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi seluruh Negara di dunia termasuk Indonesia karena dilanda pandemik Covid-19 dan mengharuskan masyarakat melakukan social distancing untuk menghentikan penularan. Covid-19 juga berdampak pada kinerja sebuah organisasi pemerintah dalam menjalankan kewajibannya serta dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan pandemi Covid-19 dengan melakukan pelayanan secara online melalui aplikasi GO PPU guna mengurangi antrian di kantor Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara.

Dari fenomena di atas, Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan solusi dengan mengeluarkan produk inovasi pelayanan menggunakan aplikasi GO PPU. Pelayanan online GO PPU bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah, cepat, dan efisien. Setelah adanya Inovasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten PPU membuat masyarakat tidak perlu lagi mengantre selama beberapa jam untuk mendapatkan pelayanan kependudukan. Ketika inovasi mulai berjalan dan mulai dihadapkan dengan keadaan yang berbeda dari sebelumnya. Masyarakat harus mampu beradaptasi dengan inovasi yang telah ada.

Berkenaan dengan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan memanfaatkan media elektronik secara online sebagai alternatif pelayanan kepada masyarakat dengan melihat aspek penting dari sebuah organisasi pemerintahan dalam hal ini, sumber daya manusia dan serangkaian perangkat pendukung lainnya yang menjadi faktor penting adanya penyesuaian diri dengan lingkungan.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Pengertian E-Government

Menurut Hartono (2010) "E-Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintahan beserta stafnya".

### Pengertian Inovasi

Menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) "sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi". Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Ellitan dan Anatan (2009:36) "sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru".

### *Pelayanan Publik*

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

## METHOD

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan ini ialah jenis kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan fokus penelitian yaitu :

1. Inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara, dianalisis dengan :
  - 1) Keuntungan relative.
  - 2) Kesesuaian.
  - 3) Kerumitan.
  - 4) Kemungkinan dicoba.
  - 5) Kemudahan diamati.
2. Aplikasi GO PPU dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara.

## RESULT AND DISCUSSION

Sesuai metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Rogers (Suwarno, 2008:16-18) melalui tahapan-tahapan, maka berkaitan dengan fokus penelitian yang sudah diterapkan dapat dijelaskan Sebagai berikut:

### *Keuntungan Relatif (Relative Advantage)*

Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Keuntungan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya (Basri,2011:65).

Terkait keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan GO PPU berbasis online di Disdukcapil Kabupaten PPU telah berjalan dengan baik, keunggulan dari inovasi GO PPU berbasis online ini ialah memudahkan masyarakat mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor capil karena hanya dengan

memanfaatkan Smartphone dan mengunduh aplikasi GO PPU di playstore masyarakat bisa mengurus administrasi kependudukan sehingga masyarakat bisa menghemat biaya transportasi, yang kedua waktu pemrosesan dokumen administrasi hanya memerlukan waktu 1 hari saja dan dokumen kependudukan yang sudah jadi tidak perlu diambil di kantor capil karena masyarakat sendiri bisa mencetak di rumah dengan ketentuan kertas yang telah disampaikan pihak capil melalui e-mail masing-masing pemohon. Hal ini sesuai dengan Permendagri No 109 Tahun 2019 Kemudahan. Secara garis besar bahwa inovasi GO PPU memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang lama.

### ***Compatibility*** (Kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian merupakan tingkat kesesuaian dengan nilai (values), pengalaman lalu, serta kebutuhan dari penerima. Terkait kesesuaian dalam inovasi pelayanan GO PPU berbasis online masih mengacu pada pelayanan yang lama hanya saja lebih digitalisasi dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi sekarang ini yang semakin maju, dalam hal pelayanannya sesuai dengan keinginan masyarakat (pelayanan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit). Penggunaan sistem berbasis online ini juga menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi secara umum dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang yaitu Pandemi Covid-19.

### ***Complexity*** (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan digunakan untuk mengetahui tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi.

Inovasi GO PPU ini merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi

ini memungkinkan penyelesaian dokumen kependudukan seperti pendaftaran E-KTP, KK, Surat Pindah datang-keluar penduduk, dan lain sebagainya berkaitan dengan pendaftaran penduduk. Semua petugas yang berkaitan dengan inovasi GO PPU telah dilatih terlebih dahulu jadi tidak ada kerumitan dalam penggunaan aplikasi ini. Sedangkan bagi pengguna aplikasi GO PPU seperti masyarakat tidak ada kerumitan dalam penggunaannya. Aplikasi GO PPU ini sangat mudah dan sederhana apalagi di zaman modern saat ini yang rata-rata masyarakat bisa mengoperasikan smartphone. Namun masih terdapat kendala dalam layanan aplikasi GO PPU terkait jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil sehingga akibatnya sistem tak jarang down. Oleh sebab itu perlunya pemeliharaan rutin software agar kualitas dari aplikasi GO PPU terus meningkat.

### ***Triability*** (Kemungkinan dicoba)

Triability atau Kemungkinan dicoba, yaitu bisa dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi GO PPU telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan kepada masyarakat. Sistem diuji coba terlebih dahulu kepada pegawai Disdukcapil PPU untuk memastikan sistem berjalan dengan baik atau tidak dan setelah itu diadakan sosialisasi ke masyarakat terkait inovasi ini. Sosialisasi dilakukan secara langsung ke masyarakat dan melalui online via zoom.

### ***Observability*** (Kemudahan diamati)

Observability atau kemudahan diamati digunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

Inovasi GO PPU yang berbasis aplikasi online menjadi salah satu cara bagi Disdukcapil PPU untuk memudahkan sistem pengurusan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien. Terkait kemampuan diamati dalam pengamatan, inovasi pelayanan

GO PPU berbasis online berjalan dengan baik, pelaksanaan inovasi GO PPU ini memiliki kemudahan untuk diamati dari bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, inovasi ini juga memiliki prosedur yang sudah diamati oleh masyarakat karena menggunakan sistem aplikasi online.

### **Program aplikasi GO PPU dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara**

Pihak Disdukcapil berupaya dalam memudahkan pelayanan berbasis online selama masa pandemic Covid-19 dengan telah menyediakan berbagai alternative media pelayanan seperti halnya dapat melalui aplikasi online GO PPU. Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara pun telah berupaya mengubah mindset masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dengan menggunakan inovasi pelayanan yang baru yaitu GO PPU. Upaya sosialisasi yang dijalankan baik sosialisasi langsung maupun sosialisasi melalui media social masih terbilang kurang sehingga masyarakat belum bisa mengubah kebiasaan masyarakat untuk terus datang ke kantor Disdukcapil. Sebagian masyarakat telah banyak yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi GO PPU namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi GO PPU dengan alasan kerumitan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab iv terkait inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi go ppu di Disdukcapil ppu bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam

Paser Utara sudah bisa diterima masyarakat serta sesuai dengan :

- a) Relative Advantage atau keuntungan relatif, dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh inovasi layanan GO PPU yaitu masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis online dan mempersingkat waktu.
- b) Compatibility atau Kesesuaian, Kesesuaian ditunjukkan dengan masih sesuainya GO PPU dengan standar pelayanan yang ada.
- c) Complexity atau kerumitan, di tunjukan bahwa pada inovasi pelayanan berbasis online masyarakat menganggap mudah namun masih banyak masyarakat yang menganggap sulit atau tidak tau cara menggunakannya.
- d) Triability atau Kemungkinan dicoba, Pelaksanaan Inovasi GO PPU berbasis online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara telah melewati tahap uji coba oleh Disdukcapil. Sosialisasi pun telah dilakukan oleh Disdukcapil terkait keunggulan layanan kepada masyarakat.
- e) Observability atau Kemudahan diamati, Inovasi GO PPU dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka. Inovasi GO PPU juga sesuai dengan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil PPU.

2. Terkait program aplikasi GO PPU apakah dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil, Inovasi GO PPU ini menjadi sebuah bentuk penyesuaian diri dalam mengubah perilaku masyarakat yang masih tetap datang ke kantor Disdukcapil. Upaya sosialisasi yang dijalankan baik sosialisasi langsung maupun sosialisasi melalui media sosial masih

terbilang kurang sehingga masyarakat belum bisa mengubah kebiasaan untuk terus datang ke kantor Disdukcapil mengurus administrasi kependudukan.

## REFERENSI

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Hartono, Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya*. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22-28.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prakoso, C. T. (2020). *Inovasi layanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kutai kartanegara dalam perspektif digital government*. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress

## Sumber Internet:

Disdukcapil PPU (online). <http://disdukcapil.penajam.go.id>. Diakses pada 19 Juli 2021

## Dokumen:

- Instruksi Presiden NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.