



Contents lists available at [Journal IICET](#)
JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Tata kelola pemerintahan dinamis pada implementasi kebijakan inovasi pelayanan

Ira Patriani
Universitas Tanjungpura, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Feb 08th, 2023
Revised Oct 08th, 2023
Accepted Feb 29th, 2024

Keyword:

Population administration,
Service innovation,
Dynamic governance,
Civil registration department,
Public policy

ABSTRACT

Because of their variety, service innovation policy implementation issues are interesting to research. This study investigates, describes, and analyses the Pontianak City Population and Civil Registration Office's dynamic governance implementation of novel population administration service policies. This research describes phenomena using descriptive qualitative research methodologies based on interviews, observations, literature studies, and other pertinent data. The results of this study indicate that population administration service innovation is still constrained by the limited quantity of resources in the IT field for online service implementation. The interpreters' policy grasp is good, but the community lacks socialisation. Application activities show how these operations are still inflexible and less preventive, making technical problem solving even for normal organisational actions less anticipatory. This study concludes that the Population and Civil Registration Office of Pontianak City's Service Innovation Policy implementation is dynamic in work governance, including organisational activities, interpretation, and application. Researchers propose creating and sharing SOPs, hiring IT leaders, training personnel, monitoring, evaluating, maintaining website servers, and improving workplace internet speed as needed.



© 2024 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Ira Patriani
Universitas Tanjungpura
Email: ira.patriani@fisip.untan.ac.id

Pendahuluan

Terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang resmi, permasalahan teknis down server pada media pelayanan online, dan pengurangan petugas pelayanan untuk mengantisipasi permasalahan teknis pelayanan online (Anis et al., 2021; Hidayatulloh & Mulyadi, 2015; Rukayat, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan (Admuduk) merupakan pelayanan publik yang sangat penting karena ruang lingkupnya begitu luas yang mencakup semua penduduk di Indonesia dari sejak lahir sampai meninggal dunia (Katharina, 2021; Rohman, 2013; Wiryanto, 2019). Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat edaran Dirjen Dukcapil dengan No.443.1/2978/Dukcapil pada tanggal 16 Maret 2020, tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Pandemi Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota (Wiryanto, 2019). Melalui surat edaran dihimbau kepada Kepala Dinas dukcapil ditiap daerah agar mengutamakan layanan administrasi kependudukan secara daring (online) dan pencegahan Covid-19 pada lingkungan masing-masing instansi. Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang

telah dijelaskan diatas menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak menjadi salah satu instansi penyelenggara dan pelaksana kebijakan yang pelayanan administrasi kependudukan tingkat wilayah Kota di Provinsi Kalimantan Barat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tentunya, Disdukcapil Kota Pontianak menghadapi dinamika organisasi tersendiri dalam rangka memberikan pelayanan Adminduk kepada masyarakat di tengah pandemi Covid-19, bahkan menurut data pada Tahun 2020 pada saat awal terjadi pandemi Covid-19 di Indonesia pelayanan Adminduk di Kota Pontianak sempat terhenti selama kurang lebih 2 (dua) bulan, hal ini disampaikan langsung oleh kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data Disdukcapil Kota Pontianak dalam wawancara pra-penelitian yang dilakukan dan dukung dengan data antrian pelayanan masuk pada Tahun 2020.

Kebijakan inovasi tersebut menjadi persoalan tersendiri bagi Disdukcapil Kota Pontianak dalam proses implementasinya, mengingat salah satu komponen penting dari organisasi yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang berbeda disetiap daerah dalam menentukan indeks pembangunan manusia masing-masing Provinsi, Kabupaten/Kota di Indonesia. Pada hasil pra-penelitian misalnya, Disdukcapil Kota Pontianak memiliki kendala sumber daya organisasi, karena jumlah pegawai di bidang Teknologi Informasi terbatas untuk menunjang aktivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang sangat bergantung pada perangkat digital. Selain itu, budaya organisasi yang berbeda dari masing-masing daerah juga sama pentingnya mempengaruhi aktivitas pengorganisasian dalam kebijakan pelayanan kependudukan.

Suwarno (2008) dalam Ramadani et al. (2020), inovasi pelayanan dapat berbentuk produk maupun jasa yang baru, penggunaan teknologi terbaru, kegiatan produksi yang baru, perencanaan sistem yang terstruktur serta administrasi dan pembaruan program untuk administrator organisasi. Unsur-unsur penerapan yaitu : a) kegiatan yang dilaksanakan, b) terdapat pihak yang menjadi sasaran, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran atau objek yang dituju dan diharapkan memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilakukan, c) ada tindakan nyata untuk melaksanakan kegiatan tersebut, baik individu maupun kelompok yang bertanggung jawab (Hendrayady, 2020).

Berdasarkan fakta lapangan melalui hasil pengamatan dan juga wawancara yang dilakukan pada tahap pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kebijakan inovasi pelayanan yang dilaksanakan pada Disdukcapil Kota Pontianak ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang baku yang telah ditetapkan secara sah atau yang tertuang dalam peraturan tertulis, alasannya karena inovasi pelayanan ini dilakukan secara accidentil di masa pandemi dan juga masih dalam tahap penyesuaian, sehingga sumber daya, sarana dan prasarana penunjang juga masih belum terdistribusi dan berjalan dengan maksimal. Selain itu, persoalan-persoalan diatas antrian online ini belum tersedia untuk semua jenis layanan di Disdukcapil Pontianak, ada 25 Jenis Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kota Pontianak jika merujuk Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Nomor 05.1/Disdukcapil/Tahun 2020, tapi hanya 12 Jenis Pelayanan Adminduk yang sampai saat ini dilakukannya inovasi pelayanan antrian online. Dampaknya masyarakat masih banyak yang datang ke Kantor Disdukcapil untuk melakukan pelayanan secara manual meskipun dimasa pandemi Covid-19. Kompleksitas permasalahan ini berkaitan dengan tata kelola pemerintahannya. Maka, yang dibutuhkan adalah sistem tata kelola pemerintahan yang mampu menjawab setiap persoalan dan tantangan tersebut. Dalam konteks inilah, konsep dynamic governance menjadi sebuah solusi atas tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya di era ketidakpastian akibat perkembangan teknologi informasi dan Pandemi Covid-19 seperti sekarang ini.

Purba (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa selama pandemi covid 19 administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan memberlakukan sistem daring dan hal ini cukup membantu pelayanan administrasi terutama dalam segi kualitas pelayanan. Kemudian dalam penelitian Kishela Parubak (2016) disebutkan bahwa sarana dan prasarana layanan administrasi kependudukan di Toraja Utara sudah memadai begitupun dengan sumber daya manusianya, selain itu penerapan teknologi berupa SIAK sudah berjalan cukup efektif. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Chrismonita (2020) menyatakan hal sebaliknya, yaitu fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan berbasis sistem secara daring masih belum memadai dan perlu pembenahan, selain itu sosialisasi terhadap masyarakat masih belum optimal, sehingga menyebabkan pelaksanaan pelayanan berbasis sistem masih belum efektif.

Berdasarkan hal tersebut maka dilakukannya penelitian ini, adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu adanya perbedaan subjek, objek, dan tempat yang diteliti, serta dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dalam perspektif dynamic governance. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain memberikan sumbangan bagi pemikiran atau memperkaya teori-teori, konsep-konsep terhadap Ilmu Administrasi Publik, khususnya dengan fokus kajian/konsentrasi kebijakan

publik. Selain itu, diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan proses implementasi kebijakan inovasi pelayanan dan jika hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dianggap sebagai sesuatu yang baru atau belum pernah ada sebelumnya, diharapkan dapat menjadi bagian baru dari ilmu pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis proses implementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam perspektif dynamic governance.

Metode

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2018). Dari hasil penelitian kualitatif ini diolah dan dideskripsikan serta dianalisis kemudian disusun dalam sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran jelas tentang bagaimana proses implementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui perspektif dynamic governance.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu Penelitian dilakukan pada Kantor Terpadu Kota Pontianak, khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, untuk penulisan alamat lengkapnya yaitu, Kantor Terpadu, Jalan. Letnan Jendral Sutoyo No.1, Parit Tokaya, Kecamatan. Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Kode Pos 78121.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian adalah Walikota Pontianak, Kepala Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Pontianak, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Pontianak, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Kota Pontianak, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Disdukcapil Kota Pontianak, Staff Disdukcapil Kota Pontianak, DN Masyarakat: sebagai informan pendukung. Dimana mereka setuju untuk menjadi subjek penelitian dalam rangka mendukung optimalisasi tata kelola pelayanan administrasi di Pontianak. Adapun objek dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di wilayah Kota Pontianak.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara (Interview), observasi (Observation) dan dokumentasi (Documentation). Adapun alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah Peneliti sendiri sebagai instrument utama, Pengamatan (observation), menggunakan alat indera, (interview), menggunakan pedoman wawancara, buku catatan, checklist, tape recorder dan camera dan Alat Dokumen (Document), menggunakan laporan-laporan, buku dan dokumen-dokumen. Ada enam langkah yang terlibat dalam metode wawancara dalam penelitian ini, antara lain: mendefinisikan fenomena dan masalah penelitian, membuat desain penelitian (yang mencakup pertanyaan dan protokol wawancara), melakukan wawancara, menerjemahkan dan mentranskrip wawancara, menganalisis data, dan menulis temuan/ pelaporan (Galvin, 2015).

Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan data sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dengan demikian triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Sugiyono, 2016).

Hasil dan Pembahasan

Data yang didapat dari hasil penelitian lapangan akan diolah sebagaimana penjelasan pada bagian metode agar dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, selanjutnya data tersebut dideskripsikan dan dianalisis dengan teori model Implementasi kebijakan publik. Dalam melakukan analisis peneliti bersandar pada teori model implementasi kebijakan Charles O. Jones karena dianggap tepat dan sesuai untuk menjawab permasalahan penelitian melalui aktivitas-aktivitas kebijakan. Karena terjadi fenomena tak terduga yaitu pandemi COVID-19 yang mendorong dilaksanakannya pelayanan secara daring lebih cepat yang mengacu pada Surat No. 443.1/2978/Dukcapil pada tanggal 16 Maret 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Pandemi COVID -19, kepada Dinas Dukcapil di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota.

Kebijakan-kebijakan tersebut pada akhirnya mengarah pada upaya untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis digital atau daring dengan design pelayanan yang lebih inovatif dan menyesuaikan kebutuhan bagi setiap daerah. Spesifiknya dalam topik penelitian ini tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kota Pontianak dengan model antrian online.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Charles O' Jones model implementasi kebijakan dan dianalisis dengan kerangka Konsep Dynamic Governance oleh Boon Siong dan Geraldine:

Pengorganisasian (*Organization*)

Keberhasilan implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones tak lepas dari aktivitas organisasi atau lembaga yang melaksanakan aktivitas kebijakan tersebut. Jones (1994:166), mengatakan organisasi adalah "kegiatan yang terkait dengan pembentukan atau reorientasi sumber daya, unit-unit, dan metode untuk memastikan program berjalan". Bagi Jones (1994:296) organisasi birokrasi berkaitan dengan (a) pembentukan atau reorientasi sumber daya, (b) unit-unit, serta (c) metode untuk memastikan program berjalan.

Sumber Daya

Hasil penelitian lapangan yang berkaitan dengan sumber daya penunjang kebijakan Inovasi Pelayanan pada Disdukcapil Kota Pontianak, para informan mempunyai tanggapan yang beragam, mulai dari keluhan mengenai sumber daya manusia yang tidak begitu paham mengenai Teknologi Informasi. Belum semua pegawai mempunyai keahlian pengoperasian sistem. Selain itu sistem yang sering error menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat dan mendapatkan keluhan dari masyarakat. Hal ini bisa dilihat juga dari reviews orang-orang di situs Disdukcapil Kota Pontianak, berikut beberapa komenyter yang ditinggalkan untuk sistem layanan Disdukcapil Kota Pontianak :

"Kecewa sama sistem online dengan kuota yang terbatas sudah dari sebulan kejar-kejaran SM waktu tetap gak dapat dan server yang tiba" tidak bisa dibuka. Dimohon kan untuk penghapusan sistem daftar online yang menyusahkan masyarakat"

"Punya situs nggak efektif. Pas dibuka malah ngelag. Nggak niat buat pendaftaran online, lebih baik langsung offline saja"

"Sistem online diperbaiki, pas jam 14.00 lngsng nge lag milih hari aja mati² an harus kebut² an kami juga butuh pembaruan dan perubahan, tolong diperbaiki lagi!"

Terdapat beberapa bahkan cukup banyak masyarakat yang mengeluh tentang sistem error dan memberikan bintang dua bahkan bintang satu sebagai reviews mereka atas kekecewaan yang dialami. Berdasarkan hal ini informan sepakat perlu adanya peningkatan sumber daya, baik sumber daya manusia secara kuantitas maupun sumber daya organisasi yang lainnya untuk menunjang aktivitas pelayanan. Serta perbaikan sistem agar kejadian error yang dialami masyarakat bisa diminimalisasi dan diatasi.

Selama pandemi covid-19 ini telah terjadi berbagai perubahan, salah satunya pembatasan aktivitas masyarakat yang berdampak pada penyediaan layanan publik dari sektor birokrasi. Sebagai upaya penanganan keterhambatan pelayanan akibat pembatasan aktivitas masyarakat selama pandemi ini agar bisa tetap berjalan, maka pemerintah beralih pada pelayanan daring. Hal ini serupa dengan yang dikemukakan oleh Taufik & Warsono (2020), dimana agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik di tengah pandemi Covid-19 diperlukan inovasi yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun pada kenyataannya tentu tidak mudah. Masih banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem daring serta kurangnya pemahaman mengenai teknologi informasi dari orang-orang yang melakukan pelayanan publik sehingga aktivitas pelayanan pun tidak maksimal (Hasibuan et al., 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) yang menyatakan meskipun sudah mengimplementasikan penggunaan sistem dalam aktivitas pelayanan sesuai pedoman dan aturan namun pada kenyataannya belum berjalan secara optimal akibat beberapa hambatan termasuk pemahaman sumber daya manusia tentang teknologi.

Unit-Unit/ Struktur Organisasi

Organisasi birokrasi adalah unit-unit organisasi dimana unit-unit organisasi merupakan bagian dari model besar yakni struktur. Struktur adalah mekanisme-mekanisme formal dimana organisasi dikelola, Handoko (1998:169) dalam Catio (2020) mengatakan bahwa: "struktur menunjukkan kerangka kerja dan susunan perwujudan pola hubungan tetap antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, serta orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggungjawab yang berbeda dalam organisasi". Struktur bertujuan untuk mengatur dan mendistribusikan pekerjaan di antara anggota organisasi sehingga aktivitas yang dilakukannya dapat berjalan dan mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Penataan struktur/unit harus diatur oleh aturan jelas yang membatasi kewenangan fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, tidak dilewati oleh birokrasi. Adanya keteraturan yang jelas akan menghilangkan tugas-tugas pegawai yang overlapping (tumpang tindih).

Berangkat dari ukuran organisasi diatas dalam penelitian ini berkaitan dengan struktur organisasi sebagai bentuk penataan kembali unit-unit dan sumber daya organisasi, jika mengacu pada hasil wawancara dan observasi tidak terdapat pembentukan unit-unit baru atau pembentukan unit khusus dalam pelaksanaan inovasi pelayanan bahkan struktur organisasi Disdukcapil belum diperbarui sejak tahun 2020.

Metode

Menurut Agus M. Hardjana. (2003) dalam Rokhmah & Anggorowati (2017), Metode adalah serangkaian proses kegiatan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kegunaan segala sumber dan menentukan faktor keberhasilan proses manajemen, terutama dengan memperhatikan fungsi dan dinamika organisasi atau birokrasi dalam rangka mencapai tujuan yang sah.

Dalam hal ini peneliti menganggap bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebagai acuan metode dalam melaksanakan kebijakan inovasi pelayanan. Beranjak dari itu, peneliti mewawancarai beberapa informan, pendapat tentu beragam tetapi sedikit berbeda antara satu informan dan yang lainnya. Berdasarkan hasil wawancara penelitian untuk inovasi pelayanan, model antrian online SOP resmi atau baku memang tidak ada dengan alasan bahwa antrian online dan manual sama saja proses pelayanannya.

Interpretasi (Interpretation)

Keberhasilan implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan pada Disdukcapil Kota Pontianak membutuhkan pemahaman oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksana maupun penerima kebijakan pedoman pelaksanaan, sehingga perlu diupayakan saling pengertian antara pelaksana dalam hal ini pegawai Disdukcapil Kota Pontianak, dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Menginterpretasikan kebijakan menjadi satu cara pandangan yang sama bukanlah hal yang mudah, karena bisa jadi para pelaksana ini berbeda pandangannya dengan atasan mereka, dan juga berbeda dengan pandangan para pembuat kebijakan.

Karena itu, menurut Jones (1994:320) dengan mengutip pernyataan George C. Edwards, mengatakan : "mereka yang menerapkan keputusan/kebijakan perlu tahu apa yang harus mereka lakukan. Jika kebijakan ingin dilaksanakan dengan tepat, arah dan petunjuk pelaksanaannya tidak hanya diterima, tetapi juga harus jelas, dan jika tidak jelas, pelaksana akan bingung tentang apa yang seharusnya mereka lakukan, dan akhirnya mereka akan memiliki kebijakan tersendiri dalam memandang penerapan kebijakan tersebut"(Yarimoglu, 2014).

interpretasi kebijakan yang diharapkan adalah implementasi Kebijakan Inovasi pelayanan Disdukcapil Kota Pontianak sudah berjalan sesuai dengan tujuan kebijakan, terdapat pemahaman bersama antara pelaksana dan penerima kebijakan terhadap perannya masing-masing, terkait itu proses dan strategi pelaksanaan kebijakan tersebut termasuk penyampaian informasi, sosialisasi, kejelasan tugas, dan hal itu dilakukan melalui komunikasi yang terstruktur dan juga konsistensi juga komitmen para pelaksana.

Aktivitas interpretasi dalam implementasi kebijakan inovasi pelayanan adminduk ini menitik beratkan pada sumber daya pelaksana untuk dapat memahami substansi dari kebijakan tersebut, maka lebih mudah bagi pelaksana untuk membuat pilihan opsi dan rencana strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif kedepannya (Thinking ahead).

pegawai Disdukcapil Kota Pontianak dapat memahami kebijakan inovasi pelayanan ini dengan baik, tapi terdapat kendala dalam memberikan pemahaman atau sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan. Persoalan-persoalan seperti ini memang akan selalu ada, karena jika perangkat digital yang dijadikan fasilitas utama dalam melaksanakan inovasi pelayanan, maka masyarakat pengguna layanan yang terbiasa dengan cara-cara konvensional tentu akan mengalami kesulitan dalam mengakses, hambatan seperti ini juga sudah seharusnya dianalisis dengan dibentuknya inovasi pelayanan terbaru yaitu dengan sistem jemput bola atau mobil keliling. Langkah preventif seperti ini merupakan bentuk tata kelola pemerintah dalam melakukan pelayanan secara dinamis, manakala kendala-kendala diluar organisasi terjadi, seperti kemampuan akses

masyarakat, solusi dan alternatifnya sudah tersedia, artinya Disdukcapil dalam mengimplementasikan kebijakannya sudah berpikir kedepan (*thinking ahead*) dan berpikir kembali (*thinking again*) bagaimana alternatif dan solusi jika kebijakan tersebut terdapat keterbatasan pemahaman masyarakat dalam menggunakan fitur pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pontianak.

Pemahaman pegawai Disdukcapil tersebut juga seharusnya beriringan dengan rencana strategis pelayanan, misalnya tidak hanya memahami bagaimana cara melakukan pelayanan tapi juga harus mengetahui bagaimana cara mempermudah alur pelayanan dengan inovasi Pendaftaran Antrian *Online*, serta bagaimana memanfaatkan sistem pelayanan tersebut untuk melakukan filter prioritas dan urgensi berdasarkan jenis dan bentuk pelayanan, mempermudah pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus, menghapuskan sistem pembayaran konvensional pelayanan (jika ada) untuk meminimalisir pungutan liar (*thinking ahead*).

Penerapan/ Aplikasi (*Applications*)

Aplikasi atau penerapan seringkali merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun acuannya, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual. Jones (1994:320) mengatakan application, adalah “ketentuan yang bersifat tetap dalam pelayanan untuk mencapai sasaran program”.

Aplikasi atau penerapan merupakan aktivitas penyedia pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan yang ada seperti: Perhatian pada prinsip kualitas pelaksanaan pelayanan, Identifikasi pelayanan, Penilaian terhadap keberhasilan pelayanan (manfaat), Pengawasan terhadap capaian pelayanan, Konsistensi money (monitoring dan evaluasi), secara teknis ditujukan pada penerapan perangkat yang digunakan dalam pelaksanaan antrian online. Berkaitan penjelasan diatas untuk menggambarkan dengan jelas aktivitas aplikasi/penerapan kebijakan inovasi pelayanan ini peneliti banyak memberikan pertanyaan kepada Kepala bidang pelayanan Kependudukan Disdukcapil.

Tujuannya agar dapat mengidentifikasi bagaimana aplikasi/penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara mendalam, identifikasi pelayanan yang dimaksud adalah pelaksanaan inovasi pelayanan adminduk tersebut apakah sudah dilaksanakan oleh pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, jenis-jenis pelayanan baik yang jenis pelayanan yang utama/inti (*core*) dan jenis pelayanan pendukung (*support*), kemudian bagaimana peran pihak internal dan eksternal dapat mempengaruhi aplikasi/penerapan dalam proses implementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pontianak.

Penerapan atau pengaplikasian dari kebijakan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan perangkat digital dalam inovasi pelayanan khususnya antrian online ini ternyata memberikan dampak dan konsekuensi lain dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan itu sendiri, dalam aktivitas organisasi berkaitan dengan sumber daya dan fasilitas pendukung bisa saja menjadi nilai tambah karena dapat merampingkan proses birokrasi dan juga dapat memberikan kepastian waktu pelayanan, tapi disamping itu perlu untuk diperhatikan langkah antisipasi dari hambatan teknis sebagai akibat dari penerapan yang sangat ketergantungan pada perangkat digital.

Simpulan

Dari pembahasan diatas, peneliti menarik kesimpulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak harus memiliki kemampuan untuk berbuat dan melaksanakan konsep Dynamic Governance dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pontianak, Terutama ditujukan terhadap implementasi kebijakan inovasi pelayanan antrian online pada aktivitas pengorganisasian, interpretasi dan aplikasi/penerapan. Konsep Dynamic Governance ini diharapkan menjadi formula pembaharuan guna menjawab berbagai tantangan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pontianak, serta kemajuan konsep penyelenggaraan pelayanan dan kebutuhan masyarakat, Kemampuan Disdukcapil Kota Pontianak dalam meninjau kembali berbagai strategi dan kebijakan yang sedang berjalan. Apakah hasil yang dicapai dalam proses implementasi kebijakan tersebut telah memenuhi harapan banyak pihak atau perlu ditingkatkan dan diperbaharui strategi pelaksanaannya untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan sebelum inovasi pelayanan dilaksanakan, yang tidak diharapkan justru sebaliknya, inovasi tersebut menimbulkan permasalahan dan persoalan baru bagi internal organisasi penyedia layanan dan masyarakat pengguna layanan.

Dynamic Governance yang memiliki komponen *able people* dan *agile process* merupakan urgensi pemerintah Kota Pontianak dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal berlandaskan tiga indikator yaitu: berpikir kedepan untuk menghadapi tantangan dimasa depan (*thinking ahead*), berpikir kembali untuk mempertimbangkan kembali efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan dan program saat ini guna

memberikan pelayanan yang baik (thinking again), serta berpikir melintas batas untuk memfasilitasi proses peningkatan pengetahuan dan edukasi melalui berbagai ide baru, wawasan dan praktik-praktik terbaik yang berasal dari eksternal untuk di adopsi (thinking across). Kemampuan seperti ini harus diterapkan pada semua aktivitas pengorganisasian, interpretasi dan aplikasi dalam proses mengimplementasikan berbagai kebijakan, dengan harapan tidak hanya efektif tapi dapat terus menjadikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pontianak menjadi lebih inovatif dan adaptif.

Referensi

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104–1116.
- Catio, M. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Indigo Media.
- Chrismonita, V. N. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2).
- Galvin, R. (2015). How many interviews are enough? Do qualitative interviews in building energy consumption research produce reliable knowledge? *Journal of Building Engineering*, 1, 2–12.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394–406.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238.
- Hidayatulloh, S., & Mulyadi, C. (2015). Sistem pelayanan administrasi kependudukan desa candigatak berbasis web. *Jurnal Ilmiah IT CIDA: Diseminasi Teknologi Informasi*, 1(1).
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Parubak, K. (2016). *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara*.
- Purba, J. F. (2018). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pengurusan KTP EL-di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan)*.
- Rahmawati, Z. E. (2021). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa (Studi Kasus Desa Karanglor Kecamatan Manyaran). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3).
- Ramadani, V., Anggadwita, G., Welsh, D. H. B., & Permatasari, A. (2020). Social innovation in public sector services. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(3), 416–433.
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu*. Brawijaya University.
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi efektif dalam praktek kolaborasi interprofesi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. *JHeS (Journal of Health Studies)*, 1(1), 65–71.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.
- Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(1), 27–40.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.