

STRATEGI INOVASI PELAYANAN PERUBAHAN DATA KARTU KELUARGA BERBASIS ONLINE

Mirna Pratami¹, Rio Ranbilal², Marezka³, Cecep Wahyudin⁴, Euis Salbiah⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu
Komputer, Universitas Djuanda Bogor. Kode Pos 35. 16720

Korespondensi: Cecep Wahyudin, E-mail: cecep.wahyudin@unida.ac.id

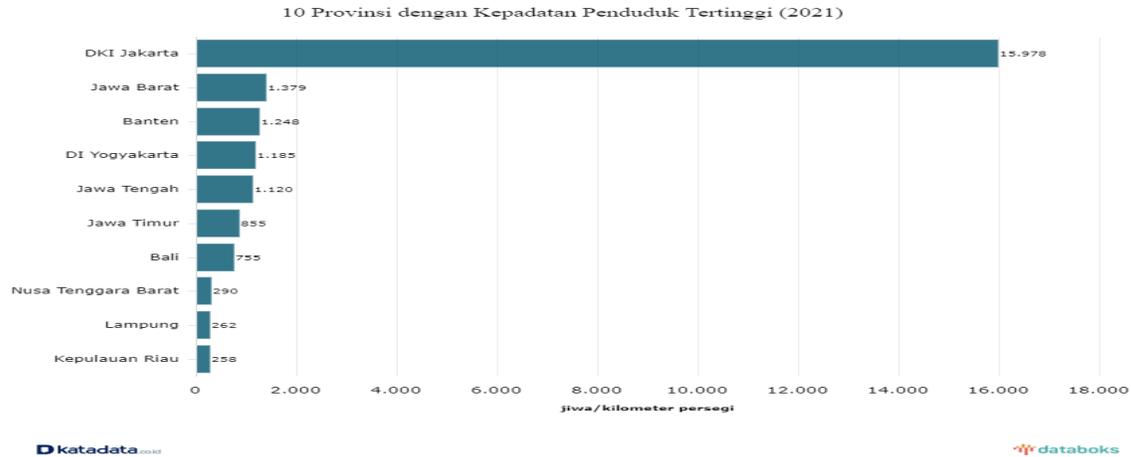
Abstrak

Permasalahan masyarakat yang masih enggan dalam melakukan perubahan terhadap data di dalam Kartu Keluarga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyediakan pelayanan perubahan data Kartu Keluarga berbasis online. Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif untuk menjabarkan realita di lingkungan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi literatur. Hasil temuan yang di dapat menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat diperlukan dalam segala bentuk pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Hal ini merujuk pada hasil wawancara yaitu alasan masyarakat yang masih enggan merubah datanya di dalam kartu keluarga salah satunya karena jarak yang jauh dan juga antrian yang lama. Untuk menanggulangi masalah tersebut, maka penulis merekomendasikan penerapan pelayanan online terhadap perubahan data pada kartu keluarga. Kesimpulannya adalah inovasi pelayanan publik sangat penting untuk diterapkan dalam rangka mempermudah urusan dan kebutuhan masyarakat khususnya warga Kabupaten Bogor sebagai media untuk mempermudah pengurusan data kependudukan.

Kata Kunci : Inovasi, Kartu Keluarga, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak ke 4 di dunia (World Meter 2022) dan memiliki luas wilayah 1,9 juta km² dengan kepadatan penduduk 141 jiwa per km² (BPS 2020).



Gambar 1. Provinsi Terpadat di Indonesia

Sumber : databoks, 2022

Hal ini berdampak pada persebaran penduduk yang tidak merata. Akibatnya, permasalahan birokrasi dalam pelayanan publik menjadi lebih kompleks. Sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi pelaksanaan birokrasi, maka perwujudan dari birokrasi tersebut ialah penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat selaku pihak pengguna jasa.

Birokrasi sendiri ialah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai dalam sistem tertutup dan kaku. Birokrasi bekerja atas dasar prinsip hierarki jabatan dan bersifat kaku. (Birokrasi dan Pelayanan Publik UNPAD, 2016:69) Padahal salah satu tugas pokok dari birokrasi yang terpenting adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan guna memenuhi hak pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan.

Berdasarkan The Global Economy Public Services Index, Indonesia menduduki peringkat ke 99 dari 177 negara dengan indeks 6,2 point. (the global economy, 2022) Dengan adanya hasil survei tersebut, maka sudah menjadi tanggung jawab bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan undang-undang. Sehingga tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna dapat optimal sesuai dengan indikator tercapainya pelayanan yang prima. Salah satunya adalah proses pelayanan yang mudah dalam pengurusan kependudukan dan pencatatan sipil.

Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 (satu) ayat 9 (sembilan) menyebut bahwa data kependudukan ialah data pribadi dan/atau data agregat yang

terstruktur yang telah di daftarkan lewat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan kependudukan meliputi proses kegiatan pendataan identitas penduduk dan pelayanan kepengurusan perpindahan atau kedatangan penduduk.

Banyak masyarakat mengunjungi dinas kependudukan dan pencatatan sipil hanya melakukan pengurusan KTP atau Akta Kelahiran. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa data kependudukan memiliki sifat dinamis artinya tidak hanya dibuat jika terjadi suatu hal seperti kelahiran, kematian, pernikahan sampai pengangkatan anak. Karena sifatnya yang dinamis, data kependudukan ini harus dilakukan pembaruan berkala seperti perubahan data pendidikan pada Kartu Keluarga seperti ketika seorang anak telah lulus Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) sampai pada lulus dari perguruan tinggi maka orangtua atau wali atau pribadi yang bersangkutan haruslah melakukan pembaruan pada data pendidikan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yosi Elga Pramita dan Drs. Adi Soesiantoro, M.Si dengan mengambil judul "Inovasi pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah meneliti tentang inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dengan adanya permasalahan adanya tuntutan untuk bisa memberikan pelayanan yang prima. Tapi nyatanya masih banyak juga masyarakat Kota Surabaya yang dalam pelaksanaannya terlambat dalam melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK). Hal ini juga disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus berkasnya tepat waktu, selain itu yang membuat masyarakat malas mengurus Kartu Keluarga ini dikarenakan dalam proses mengurusnya harus melalui Kelurahan terlebih dahulu, lalu kecamatan hal itu yang membuat masyarakat malas karena bolak-balik kesana kemari. Dalam hal ini pastinya mengakibatkan adanya masalah-masalah publik seperti keterlambatan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Karena Biasanya masyarakat kebanyakan akan melakukan pengurusan perubahan Kartu Keluarga saat ada kebutuhan dokumen tersebut.

Oleh karena itu, pemerintah dalam mengatasi hal tersebut melakukan inovasi perubahan dari manual menuju online. Hal ini sesuai dengan apa yang telah diteliti oleh Wahyudin, (2022) yang mengemukakan bahwa layanan online dapat menguntungkan, memudahkan dan lebih menarik minat masyarakat karena adanya kesesuaian perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat.

Tabel 1. Angka Partisipasi Sekolah menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Kabupaten Bogor Tahun 2020

Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	L/P
7-12	99,57	100,00	99,78
13-15	89,06	94,30	91,68
16-18	55,51	54,06	54,81

Sumber : BPS Kabupaten Bogor, 2020

Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir di Jawa Barat Tahun 2021

No	Pendidikan	L	P
1	Tidak/Belum Sekolah	5154373	4902807
2	Belum Tamat SD	2457638	2323904
3	SD/Sederajat	6202032	6876959
4	SMP Sederajat	3587844	3667301
5	SMA Sederajat	5586589	4607004
6	Diploma I/II	73545	97000
7	Diploma III	293549	360017
8	Diploma IV/S1	966385	902378
9	Strata 2	92264	55132
10	Strata 3	9191	4182

Sumber : data.jabarprov.go.id

Perubahan atau pembaruan pada data pendidikan di dalam Kartu Keluarga sangatlah baik dan penting untuk dilakukan. Contoh manfaat kecil ialah memudahkan persyaratan melamar pekerjaan, memenuhi syarat masuk sekolah dan sebagainya. Bukan hanya manfaat untuk diri sendiri, tetapi juga bermanfaat bagi pemerintah seperti memudahkan pembentukan atau penyusunan kebijakan yang berhubungan dengan pembangunan karena dalam setiap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan sangat dibutuhkan data yang akurat misalnya memudahkan pemerintah dalam melakukan pemetaan banyak jumlah anak yang masih bersekolah sehingga dapat

menjadi dasar untuk melakukan penambahan ruang kelas sekolah dan pemenuhan sarana dan prasarana.

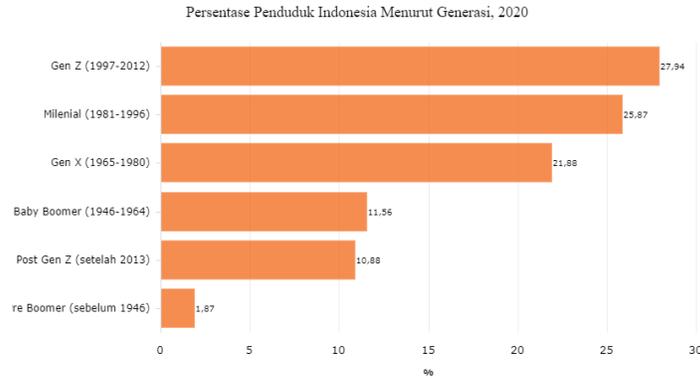
Semakin besar jumlah penduduk usia sekolah, maka semakin besar kebutuhan yang akan disediakan pemerintahan untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan seperti sarana dan prasarana dan kualitas tenaga pengajar.

Dengan adanya urgensi mengenai pemutakhiran data, maka pemerintah meresmikan program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) pada tahun 2018 oleh Menteri Dalam Negeri Tjahjoe Kumolo.

Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan sehingga penduduk diharapkan dapat merubah keterangan data pendidikan pada Kartu Keluarga sesuai dengan kelulusannya dengan membawa ijazah terakhir agar tingkat pendidikan pada KK dapat terdata dengan akurat.

Selain kurangnya kesadaran penduduk dalam merubah data Kartu Keluarga, kendala lain yang dihadapi juga yaitu jarak yang jauh antara tempat tinggal dengan pusat pemerintahan Kabupaten Bogor. Seperti Kecamatan Tenjo yang memiliki jarak tempuh ke pusat pemerintahan selama 2,5 jam. Walaupun Kabupaten Bogor memiliki 7 UPT yang tersebar (bogor.tribunnews.com, 2022), namun berdasarkan hasil wawancara awal dengan pegawai dan masyarakat, diasumsikan masih masih mengeluhkan jarak yang jauh. Apalagi dengan adanya kenaikan harga BBM biaya transportasi juga menjadi naik. Maka dari itu dibutuhkan inovasi pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui kartu keluarga berbasis online.

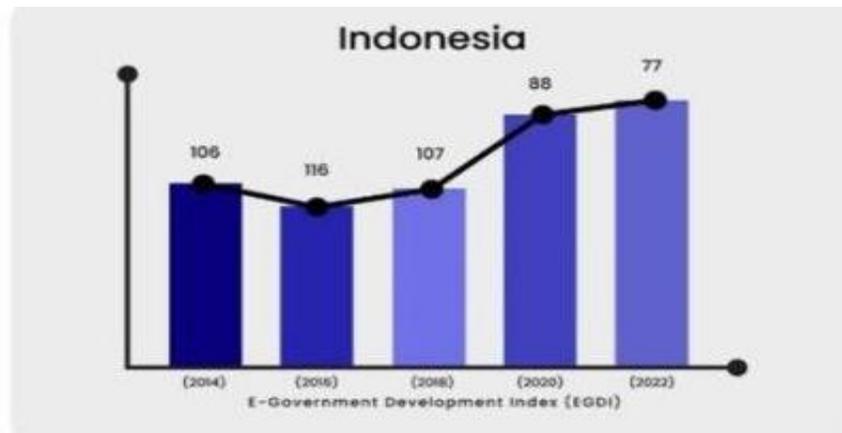
Di era digital yang semakin maju saat ini, pemerintah harus lebih sensitif dan tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Namun yang menjadi kendala dalam pelayanan publik berbasis online, penggunaan teknologi masih belum merata, dikarenakan masih banyak masyarakat awam yang belum cakap dengan penggunaan teknologi berbasis online, namun di masa depan penggunaan pelayanan online akan menjadi massif, karena saat ini saja jumlah penduduk menurut data BPS 2020 penduduk usia milenial dan generasi Z mendominasi lebih dari 50%. (databoks.katadata.co.id, 2021).



Gambar 2 : Komposisi Penduduk di Indonesia

Sumber: databoks, 2021

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh United Nation E – Government pada tahun 2022, Indonesia berada pada peringkat 77 yang artinya naik 11 peringkat di tahun 2020. (aptika.kominfo.go.id, 2022)



Gambar 3 : Survei E-Government

Sumber : Kominfo RI, 2022

Hal ini tentu menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pada sektor pemerintahan di bidang pelayanan publik di Indonesia mengalami kemajuan seiring perkembangan zaman.

Peningkatan ini juga diharapkan menjadi motivasi baru bagi sumber daya manusia Indonesia agar terus memaksimalkan penggunaan teknologi khususnya dibidang pemerintahan sesuai dengan visi Indonesia di tahun 2045 yaitu mewujudkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. (kemenkopmk.do.id 2020).

Maka dari itu dengan inovasi perubahan data kependudukan berbasis online diharapkan bisa meminimalisir praktek calo, pungli dan jarak tempuh yang jauh tidak lagi menjadi kendala dalam mengurus perubahan data tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan tujuan untuk memberikan kontribusi melalui rekomendasi strategi pelayanan perubahan data kartu keluarga melalui kartu keluarga berbasis online.

1.1. KAJIAN LITERATUR

1.1.1. KONSEP INOVASI

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kriteria inovasi menurut Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (Birokrasi dan Pelayanan Publik, 2016:37)

1. Kebaruan
2. Kemanfaatan
3. Memberi Solusi
4. Keberlanjutan
5. Dapat Direplikasikan
6. Kompatibilitas

Inovasi diadakan karena adanya perubahan zaman yang begitu cepat dari ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpindahan kebiasaan masyarakat dari era tradisional menuju era modernisasi juga merupakan salah satu dampak dari adanya inovasi.

Inovasi dapat diterapkan ke dalam semua aspek bidang kehidupan termasuk dalam aspek pemerintahan bidang pelayanan publik. Dengan adanya inovasi pada pelayanan publik akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari kualitas pelayanan publik itu sendiri.

1.1.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Penelitian ini menggunakan Teori Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016). Bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Adapun Dimensi Kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas
2. Daya Tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti Fisik

Penggunaan teori ini dikarenakan salah satu point permasalahan yang terdapat dalam latar belakang terdapat di dalam dimensi yang dibahas dalam teori ini, sehingga teori ini bisa cocok digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Banyak sekali hasil penelitian menggunakan teori ini salah satunya penelitian dari Setiawan (2018) dengan judul artikel Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Servis.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal penting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik akan didukung oleh inovasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam hal ini adalah pemerintahan. Dengan adanya inovasi yang tersusun secara sistematis dan terencana secara baik maka akan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Semakin baik inovasi yang dihasilkan maka semakin baik juga kualitas yang dihasilkan.

1.1.3. PENYEBAB DIADAKANNYA INOVASI

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2017:11), kebutuhan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan karena:

1. Masyarakat Indonesia semakin terdidik, berpikiran terbuka dan faham akan hak pribadi masing-masing
2. Pemerintah yang diharapkan lebih akuntabel dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana sesuai dengan kaidah administrasi keuangan
3. Tuntutan akan pemberian pelayanan yang lebih efektif dan efisien
4. Pemerintah harus mampu memecahkan masalah dengan cara modern sesuai dengan perkembangan zaman
5. Pemerintah dituntut untuk menciptakan pelayanan publik yang mendorong daya saing dalam menghadapi tantangan global
6. dengan kemampuan melihat peluang yang ada.
7. Tantangan akan terbatasnya anggaran yang digunakan dalam menjalankan pelayanan publik.

Tujuan dari inovasi sendiri ialah untuk mempercepat segala proses pelayanan yang dibutuhkan dan menjawab segala keluhan masyarakat. Urgensi diadakannya inovasi bukan hanya dari segi tuntutan zaman yang terus memperbaharui dan mengembangkan ilmu pengetahuan namun juga bagian dari peningkatan kualitas SDM agar cermat dan maksimal dalam pemanfaatan teknologi guna mempermudah segala aktivitas manusia.

Dalam pembentukan inovasi, tentunya harus di dasaari oleh perencanaan dan pertimbangan yang matang dalam pencetusan inovasi tersebut agar apa yang diharapkan atau apa yang menajdi tujuan dari diadakannya inovasi tersebut dapat tepat sasaran.

Adapun penyebab diadakannya inovasi berbasis online ini adalah untuk menjawab keluhan masyarakat yang merasa bahwa merubah data kartu keluarga membutuhkan jarak tempuh yang lama, bukan hanya itu namun keluarnya biaya yang cukup dalam menuju dinas kependudukan. Oleh karena itu pentingnya diadakan strategi inovasi agar sasaran dari inovasi online ini bisa sesuai dan menjawab hambatan masyarakat.

1.1.4. STRATEGI INOVASI

Dalam melakukan suatu perubahan tentu diperlukan strategi yang tepat agar sasaran dan tujuan yang akan dicapai dapat terwujud. Dalam hal ini, dalam melakukan pembaruan yaitu peralihan dari metode manual ke metode online tentu diperlukan strategi.

Strategi (*strategos*) yunani, yang berarti jenderal. Kata ini berorientasi pada manajemen organisasi. Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai

Menurut Miler & Snow (1978) dalam Hadjimanolis dan Dickson (2000) tipologi strategi perusahaan *prospector*, *defender*, *analyzer*, dan *reactors* yang mewakili perilaku strategi yang lebih umum dari perusahaan dapat juga diadopsi untuk strategi inovasi. Rizzoni (1991) dalam Hadjimanolis dan Dickson (2000).

Strategi merupakan kegiatan pemetaan atau penyusunan rencana agar suatu pembaharuan yang dicanangkan dapat tepat sasaran. Strategi inovasi dirancang, dibuat dan disusun agar setiap inovasi yang dijalankan dapat sesuai dengan target atau sasaran yang dituju sehingga hasil yang diharapkan juga maksimal. Tanpa adanya strategi, rencana dari suatu inovasi tidak akan optimal, dengan adanya strategi maka penempatan dari tiap tiap inovasi. Dalam hal ini strategi inovasi berupa perubahan data pendidikan pada kartu keluarga berbasis online ini diharapkan dapat menjadi cara jitu meningkatkan kesadaran masyarakat agar mau merubah data keluarga dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

II. METODOLOGI

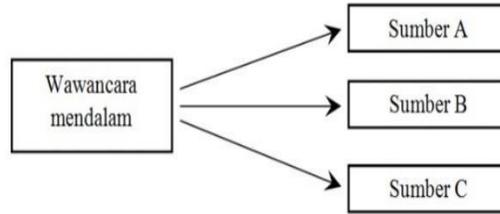
Dalam melakukan penelitian mengenai strategi pelayanan perubahan status pendidikan pada kartu keluarga berbasis online, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan fenomena lewat penjabaran dalam bentuk kalimat dan bahasa dengan menggunakan metode alamiah (Sugiyono, 2019). Maka dari itu, objek penelitiannya menggunakan key informant dengan teknik purposive sampling, karena dengan teknik ini peneliti bisa melakukan pengambilan sumber data melalui pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2019). Dimana key informant yang diambil adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Nama Informan dan Waktu Wawancara

No	Nama	Keterangan	Waktu
1	Ananda Putri Rizki	Pegawai Desa	16-11 -2022
2	E.Kosasih	Tokoh Masyarakat	30-10-2022
4	Bagus Mulyadi	Kepala Keluarga	30-10-2022
5	Mimin Suminar	Pegawai Kecamatan	30-10-2022
6	Anah Sriani	Barista	30-10-2022
7	Bagus Mulyadi	Buruh	30-10-2022
8	Ira Aprianti	Buruh	30-10-2022
9	Muhamad Teguh	Buruh	30-10-2022
10	Raden Rahman	Ibu Rumah Tangga	30-10-2022
11	Saepuloh	Ibu Rumah Tangga	30-10-2022
12	Siti Nurhasanah	Ibu Rumah Tangga	30-10-2022
13	Siti Safutri	Pegawai Swasta	30-10-2022
14	Zhafril Trisna	Pegawai	30-10-2022

Sumber : Hasil Penentuan Sample, 2022

Kemudian key informant ini diambil datanya dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi literatur. Selain itu, data tersebut digabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada dengan tujuan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan atau teknik ini biasa disebut dengan teknik triangulasi seperti gambar 5.



Gambar 5 :Teknik Pengumpulan Data

Sumber : Sugiyono, 2011

Kemudian dari pengumpulan data tersebut dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Miles, M.B & Huberman, 1994).

III. HASIL DAN DISKUSI

Tabulasi dan penyajian data dari hasil wawancara kepada informan terdapat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Wawancara Dengan Informan Kabupaten Bogor

	Pertanyaan	Jawaban
1	Urgensitas perubahan data kependudukan	Masyarakat menyatakan bahwa melakukan perubahan dalam kartu keluarga itu penting.
2	Persepsi Informan mengenai Urgensitas Perubahan Data pada KK	Masyarakat yang di wawancara semuanya menyatakan bahwa melakukan perubahan dalam kartu keluarga itu penting.
3	Pengetahuan Informan mengenai Prosedur Pembuatan atau perubahan data pada KK	Masyarakat yang di wawancara semuanya sudah mengetahui prosedur dalam membuat kartu keluarga atau melakukan perubahan dalam kartu keluarga.
4	Deskripsi Kendala dalam Pembuatan KK	Masyarakat yang di wawancara menjelaskan bahwa masih ada ada saja kendala yang dihadapi dalam mengurus kartu keluarga. Seperti syarat ke administrasinya , jarak yang jauh dan pelayanan yang lambat serta tidak ada waktu karena sibuk dalam hal lainnya.

5	Waktu dalam Perubahan KK	Masyarakat yang diwawancara menjelaskan bahwa tidak melakukan perubahan pada kartu keluarga dengan alasan merubah data pada kartu keluarganya nanti saja sekalian agar tidak bolak-balik melakukan perubahan pada kartu keluarga. Sementara terdapat juga yang menjelaskan melakukan perubahan kartu keluarga pada saat memiliki anak.
6	Penggunaan Pihak ketiga (Calo) dalam mengurus Administrasi Kependudukan	Masyarakat yang di wawancara masih ada yang menggunakan calo dengan alasan agar mudah dan cepat prosesnya, tapi sebagian masyarakat juga lebih memilih melakukan prosesnya sendiri tanpa bantuan calo.
7	Deskripsi Masyarakat yang langsung melakukan perubahan data pendidikan ketika anak-anaknya lulus	Masyarakat yang di wawancara menjelaskan bahwa lebih banyak masyarakat yang tidak langsung melakukan proses perubahan pindah kartu keluarga terutama pada status pendidikan.
8	Waktu yang dibutuhkan ketika merubah data pada Kartu Keluarga dengan atau tidak menggunakan jasa calo	Masyarakat yang diwawancara pernah melakukan perubahan dalam kartu keluarga. Dan masyarakat menanggapi hal berbeda terkait waktu yang digunakan untuk proses perubahan melalui calo atau dilakukan dengan tidak menggunakan calo yaitu 1-3 minggu.
9	Waktu ketika melakukan perubahan data ketika anaknya menikah	Masyarakat yang di wawancara menjelaskan bahwa lebih banyak masyarakat yang langsung melakukan proses perubahan pindah kartu keluarga setelah menikah. Tapi masih ada juga masyarakat yang menundanya.
10	Keengganan Informan dalam merubah data pada KK	Masyarakat yang di wawancara mengatakan bahwa masih malas dalam mengurus perubahan yang ada di dalam kartu keluarga.

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Tabel 5. Mengenai Inovasi Pelayanan Online

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pengetahuan tentang KK Online dan Pengurusan KTP melalui online	Iya, mengetahui
2	Pengetahuan Masyarakat tentang eksistensi pelayanan secara online	Website SILOKA
3	Pengetahuan sumber informasi pelayanan online	Tanya orang sekitar dan RT setempat serta dari internet
3	Pengetahuan masyarakat tentang pelayanan yang didapatkan dari pelayanan online	Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga
4	Kelebihan pelayanan online	Pelayanan lebih cepat dan tidak berbelit. Selain itu bisa mengurus dari rumah, tidak perlu antri lama, dokumen lebih cepat selesai dan hemat waktu.
5	Kendala dari layanan online	Sinyal yang terkadang tidak stabil membuat proses pendaftaran lebih lama.

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dalam website Sistem Layanan Online Kependudukan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, tidak terdapat layanan dalam merubah data status pendidikan yang terdapat di dalam Kartu Keluarga. Adapun layanan tersebut tersedia secara offline ataupun langsung. Padahal, di era serba digital saat ini sangat diperlukan adanya inovasi digital dari segala pelayanan termasuk dalam pelayanan perubahan data Kartu Keluarga.

Penulis melakukan wawancara kepada sejumlah informan guna memperoleh data yang dibutuhkan untuk mengetahui kontribusi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan Kartu Keluarga yang penulis klasifikasikan berdasarkan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

1. Reliabilitas

Berdasarkan Hasil Wawancara mendalam menunjukkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari segi waktu rata-rata 1-3 minggu, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah orang yang melakukan perubahan atau pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan secara bersamaan sehingga menyebabkan terjadinya proses yang cukup lama. Sedangkan berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa idealnya waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pembuatan kartu keluarga baru adalah 14 hari kerja dan dalam melakukan proses perubahan data pada kartu keluarga biasanya memerlukan waktu 7 hari.

2. Daya Tanggap

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa masih adanya masyarakat yang tidak melakukan perubahan data pada kartu keluarga disebabkan salah satunya karena pelayanan yang diberikan lambat. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan ada beberapa yang memang pelayanannya lambat dikarenakan jumlah masyarakat yang datang ke dinas itu sangat banyak dimana rataannya 300 orang per hari.

3. Jaminan

Berdasarkan Hasil Wawancara menunjukkan bahwa masyarakat dalam melakukan proses perubahan data pada kartu keluarga masih ada prosesnya yang dilakukan oleh calo. Artinya masyarakat masih memiliki rasa enggan untuk melakukan proses perubahan data pada kartu keluarga karena kesibukan yang ada pada pelanggan. Selain itu, karena sebagian masyarakat merasa malas dalam melakukan perubahan data. Salah satu faktornya karena masih ada masyarakat yang belum percaya sepenuhnya terhadap proses birokrasi yang berjalan. Berdasarkan hasil observasi, pegawai di awal jam kerja memberikan pelayanan cukup prima dan ramah, dan menjamin keamanan rahasia data pelanggan.

4. Empati

Berdasarkan Hasil Wawancara menunjukkan bahwa ketika masyarakat datang ke Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kab. Bogor diberikan pelayanan cukup baik dan ramah, juga sesuai dengan antrian, namun masih ada oknum masyarakat yang menggunakan koneksi atau kedekatan dengan pegawai untuk membuat Kartu Keluarga. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa semakin lama dan banyak pegawai melakukan aktivitas pelayanan, maka tingkat keramahan semakin berkurang, namun untuk keamanan data pelanggan sangat baik.

5. Bukti Fisik

Berdasarkan Hasil Wawancara bahwa fasilitas yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memadai, namun karena banyaknya masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, beberapa orang tidak mendapatkan tempat duduk, sulit meneduh ketika hujan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, fasilitas sudah cukup baik, namun memang khusus di depan lobby masih sedikit tersedia kursi untuk masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut, maka bisa diambil kesimpulan bahwa dengan adanya inovasi perubahan data kependudukan berbasis online diharapkan bisa meminimalisir praktek calo, pungli dan jarak tempuh yang jauh tidak lagi menjadi kendala dalam mengurus perubahan data tersebut. Dengan tujuan untuk memberikan kontribusi melalui rekomendasi strategi pelayanan perubahan data kartu keluarga melalui kartu keluarga berbasis online diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan proses perubahan data pada kartu keluarga.

Lebih lanjut, dari temuan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya urgensi dari Inovasi Pelayanan Publik berbasis Digital diantaranya:

1. Kesadaran Warga Dalam Mengurus Data Kependudukan

Mengutip dari laman website Bogor-Kita.com bahwa kesadaran masyarakat akan kepengurusan data kependudukan memiliki persentase yang baik sebesar 99,4% kepemilikan KTP dan 91,96% untuk kepemilikan Akta Kelahiran, terbukti, data harian untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekitar 300 orang per hari

2. Efisiensi Jarak, waktu dan biaya

Dengan adanya inovasi digital Si Kancil Berlari maka akan mengefisiensi jarak tempuh, waktu yang dihabiskan dalam melakukan pelayanan serta menghemat biaya karena segala proses dilakukan secara digital.

3. Dominasi Generasi Milenial

Menurut Badan Pusat Statistik, pada tahun 2020 Indonesia didominasi oleh generasi milenial dan generasi Z yang artinya generasi yang cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Selain itu, dalam penyusunan artikel ini juga peneliti menghadapi kendala atau hambatan diantaranya :

1. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel dengan waktu yang terbatas karena bersamaan dengan persiapan Ujian Tengah Semester.
2. Karena keterbatasan waktu yang dimiliki, menyebabkan sedikitnya key informant yang bisa dijadikan narasumber.
3. Persiapan artikel yang tidak maksimal
4. Kebingungan peneliti dalam mencari inovasi sebagai judul awal artikel.
5. Jarak rumah yang berjauhan menyebabkan terbatasnya perampungan artikel

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. 2020. "Hasil Sensus Penduduk 2020" bps.go.id. Diambil 30 Oktober 2022 ([https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html#:~:text=Hasil%20Sensus%20Penduduk%20\(SP2020\)%20pada,sebanyak%20141%20jiwa%20per%20km2](https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html#:~:text=Hasil%20Sensus%20Penduduk%20(SP2020)%20pada,sebanyak%20141%20jiwa%20per%20km2)).
- Elga Yosi, Sosieantoro Adi, 2018, "Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya", Surabaya
- Fauzy, Naufal. 2022. "Daftar 7 UPT Disdukcapil Kabupaten Bogor Untuk Warga yang Kejauhan Ngurus KK dan KTP" bogor.tribunnews.com. Diambil 01 November 2022 (<https://bogor.tribunnews.com/2022/04/14/daftar-7-upt-disdukcapil-kabupaten-bogor-untuk-warga-yang-kejauhan-ngurus-kk-dan-ktp>)
- Jayani, Dwi Hadya. 2021. "Proporsi Populasi Generasi Z dan Milenial Terbesar DI Indonesia" databoks.katadata.co.id. Diambil 01 November 2022 (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/24/proporsi-populasi-generasi-z-dan-milenial-terbesar-di-indonesia#:~:text=Komposisi%20penduduk%20terbesar%20selanjutnya%20berada,juta%20atau%201%20C87%25>).
- Kusnandar, Viva Budy. 2022. "Ini 10 Wilayah Paling Padat Penduduk Di Indonesia" katadata.co.id. Diambil 01 November 2022 (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/08/ini-10-wilayah-paling-padat-penduduk-di-indonesia#:~:text=DKI%20Jakarta%3A%2015.978%20jiwa%2Fkm%C2%B2,DI%20Yogyakarta%3A%201.185%20jiwa%2Fkm%C2%B2>).
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 1994. An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis. London: Sage Publications.

- Mulyana, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik Open Data Jabar. 2020. "Kabupaten Bogor Berpenduduk Terbanyak Se-Indonesia" opendata.jabarprov.go.id. Diambil 30 Oktober 2022 (<https://opendata.jabarprov.go.id/id/infografik/kabupaten-bogor-berpenduduk-terbanyak-se-indonesia>).
- Pusat Inovasi Pelayanan Publik Deputy Bidang Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara. 2017. Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik
- Ramadhani, Wahyu. 2017. Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik.
- Saefudin. 2022. "Signifikan, Hasil Survei E-Government Indonesia Naik 11 Peringkat" aptika.kominfo.go.id. Diambil 30 Oktober 2022 (<https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/>).
- Supanji, Tratama Helmi. 2021. "Menuju Indonesia Emas 2045, Pemerintah Siapkan Generasi Muda Unggul dan Berdaya Saing" [kemenkopmk.go.id](https://www.kemenkopmk.go.id). Diambil 01 November 2022 (<https://www.kemenkopmk.go.id/menuju-indonesia-emas-2045-pemerintah-siapkan-generasi-muda-unggul-dan-berdaya-saing>).
- Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal: 153-157.
- The Global Economy. 2022. "Public Service Index by country around the world" [theglobaeconomy.com](https://www.theglobaleconomy.com). Diambil 30 Oktober 2022 (https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/#:~:text=Public%20services%20index%20%2D%20Country%20rankings&text=The%20average%20for%202022%20based,available%20from%202007%20to%202022.)
- Tjiptono dan Chandra. 2016. Service, quality and satisfaction.
- Usman, Nining Nurmantari. 2016. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) Di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar
- Wahyudin, C. (2022). Implementation Of Online Annual Motor Vehicle Tax Payment Services In The Cibadak Samsat Area ,. *Journal Of Multidisciplinary Science*, 1(2), 64-70.
- World Meter. 2022. "Indonesia Population 2022" [www.worldometers](https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/). Diambil 31 Oktober 2022 (<https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>).