

## **ADAPTASI INOVASI GO-DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19: (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda)**

**Anita Wahyuni<sup>1</sup>, I Ketut Gunawan<sup>2</sup>, Jauchar Barlian<sup>3</sup>**

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman<sup>1,2,3</sup>*

E-mail: anitawahyuni1999@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini memusatkan perhatian pada inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik dalam hal bentuk-bentuk inovasi, perkembangan inovasi Go-Digital sebelum adanya pandemi Covid-19, adaptasi inovasi Go-Digital yang dilakukan di masa pandemi Covid-19, dan hasil dari adaptasi inovasi tersebut di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini memakai obyek kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda, dan data-data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, ditemukan 12 bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh instansi ini untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Kedua, inovasi Go-Digital telah dilakukan sejak 2018 dan terus dikembangkan untuk memperoleh hasil maksimal, baik secara kualitatif maupun perluasan bidang-bidang pelayanan. Ketiga, inovasi-inovasi tersebut tetap survive bahkan bertransformasi positif di masa pandemi Covid-19 karena dilakukan adaptasi inovasi, dan terakhir hasil dari adaptasi inovasi menunjukkan kearah yang lebih positif Indikatornya bisa dilihat dari waktu pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi menjadi jauh lebih cepat, kualitas pelayanan tetap terjaga, dan jumlah orang yang dilayani tidak berkurang.*

**Kata Kunci:** *Adaptasi inovasi, go-digital, pelayanan publik, covid-19, Disdukcapil, Samarinda.*

### **ABSTRACT**

*This research focuses on Go-Digital innovation carried out by government institution, by examining forms of innovation, their development, the adaptation of such innovations during the pandemic Covid-19 era, and the results of the innovation adaptation efforts. The object of this research is the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Samarinda city, where the data was collected by employing bibliographical research and field work (observation, interviews) and analyzed by using descriptive, qualitative analysis. Research findings show that there are 12 forms of innovation carried out by Disdukcapil where all innovation related to public services. Secondly, Go-Digital innovations*

*have been initiated since 2018 and continued to be developed until recently for the best results, quantitatively and qualitatively. Thirdly, due to adaptation efforts, the promoted innovation successfully survived during the pandemic era, and even transformed positively in providing public service to the community, indicated by the shorter time needed in delivering public services, service quality can be maintained, and the number of customers do not decrease in general.*

**Keywords:** *Innovation adaptation, Go-Digital, civil registry, covid-19, Disdukcapil, Samarinda*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah sesuatu krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia karena berimplikasi sangat luas di berbagai bidang kehidupan. Dewasa ini masyarakat cenderung membutuhkan pelayanan yang cepat, ekonomis, dan serba instan, minimal ada kepastian waktu penyelesaian suatu urusan. Karenanya, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan efektif. Hal inilah yang melatarbelakangi munculnya berbagai inovasi pelayanan publik dengan maksud dan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi adalah suatu penemuan, pemikiran, atau gagasan baru yang diterapkan guna mencapai solusi dari suatu permasalahan yang belum terselesaikan. Inovasi pelayanan publik dalam hal ini dapat diartikan sebagai sebuah upaya peningkatan atau perbaikan layanan baru yang diterapkan oleh pemerintah guna mempermudah proses pelayanan publik yang sedang dalam permasalahan atau menghadapi sebuah masalah.

Di Kalimantan Timur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda merupakan salah satu instansi yang cukup kreatif dalam berinovasi yang dibuktikan dengan didapatkannya penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik kategori “A-” atau Penyelenggara Pelayanan Publik Sangat Baik. Pencapaian ini tidak dapat dilepaskan dari inovasi-inovasi Go Digital yang telah dilakukan, termasuk inovasi LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar) yang menjadi salah satu inovasi unggulan dari Disdukcapil sejak Tahun 2018. Sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lagi seluruhnya bersifat konvensional (tatap muka) melainkan juga mulai bisa diperoleh secara *online*.

Datangnya pandemi Covid-19 ternyata mampu membalikkan keadaan serta mengubah peta sosial, ekonomi, dan bahkan politik. Pada awal Maret 2020 Pemerintah Indonesia secara resmi menyatakan virus Covid-19 sudah masuk Indonesia dan Kota Samarinda mencatatkan kasus pertamanya pada tanggal 17 Maret 2020. Hal ini kemudian ditindaklanjuti

dengan dikeluarkannya Surat Edaran Nomor. 440/187/0213-II oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur untuk pencegahan penyebaran Covid-19 dengan mewajibkan seluruh instansi dan masyarakat untuk menerapkan pembatasan dan aktivitas yang melibatkan banyak massa, mengubah sistem belajar-mengajar dan sistem pelayanan secara *daring* (dalam jaringan), melakukan *Work From Home* (WFH), menerapkan protokol kesehatan secara ketat, dan lain sebagainya.

Dalam menghadapi suatu perubahan dibutuhkan penyesuaian atau adaptasi baik secara internal maupun eksternal. Ketika suatu inovasi telah berjalan dan dihadapkan dengan keadaan yang berbeda dari sebelumnya, maka inovasi tersebut membutuhkan suatu penyesuaian dengan perubahan keadaan yang ada agar fungsi dan tujuan inovasi tersebut masih tetap berjalan dengan baik. Hal inilah yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk bisa *survive* dalam memberi pelayanan di tengah pandemi. Dalam kenyataannya, bukan hanya bisa *survive*, inovasi-inovasi yang telah diluncurkan bahkan berkembang dan berkinerja dengan trend menaik dalam situasi ini. Hal ini melahirkan curiosity tentang adaptasi inovasi yang dilakukan oleh lembaga ini.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lengkap tentang fenomena tersebut, artikel ini menyoroti bentuk-bentuk inovasi yang telah dilakukan, bagaimana perkembangannya,

bagaimana formula adaptasi inovasi yang dilakukan, serta hasil dari adaptasi tersebut. Kerangka teoritis diajukan untuk memberi landasan pemahaman terhadap fenomena yang dibahas.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik**

Kata “digital” berasal dari kata *digitus* dalam bahasa Yunani, yang berarti jari jari (tangan atau kaki), yang masing-masing berjumlah 10. Nilai 10 terdiri dari angka 1 dan 0, sehingga istilah digital menunjuk pada “suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 0 dan 1 atau off dan on (bilangan biner). Semua sistem komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya” (<https://id.wikipedia.org/wiki/Digital>). Istilah Go-Digital lahir akibat adanya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijaksanaan dan strategi nasional pengembangan e-Government. Inovasi Go-Digital merujuk pada inovasi dalam pemberian pelayanan public dengan mentransformasikan pelayanan atau program-program yang bersifat konvensional dengan tatap muka menjadi program-program aplikasi e-government dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi elektronik-digital, sehingga pelayanannya bisa sebagian konvensional-tatap muka (offline) dan sebagian online, atau sepenuhnya online.

Sebagaimana bisa diamati dalam kehidupan masyarakat industri, inovasi-inovasi baru terus muncul dari waktu ke waktu. Menurut Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin 2016:11), inovasi berkaitan dengan upaya memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau mengadopsi pola baru yang berasal dari pihak lain. Albury dan Mulgan (2003) memperjelas bahwa inovasi adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dari penyampaian pelayanan. Senada dengan pendapat di atas, Ellitan dan Anatan (2009:36) mengatakan bahwa inovasi merupakan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Jadi inovasi adalah suatu temuan, hal, program, atau pendekatan baru yang diterapkan guna mendapatkan solusi dari suatu permasalahan yang belum terselesaikan atau terus berkembang. Dengan demikian, inovasi Go-Digital adalah upaya atau program baru yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis elektronik-digital.

#### **Adaptasi Inovasi Go-Digital**

Inovasi Go-Digital pasti terus berkembang dari waktu ke waktu kearah perbaikan, kemajuan, dan

penyempurnaan. Namun tak dapat dipungkiri juga bahwa di tengah jalan inovasi-inovasi bisa menemui kendala dalam pelaksanaannya karena banyak factor. *Force mayeur* adalah salah satu faktor krusial. Pandemi covid-19 yang berkepanjangan adalah factor paling signifikan dalam memperlambat atau bahkan menghentikan jalannya inovasi-inovasi dimaksud. Untuk itulah adaptasi atau penyesuaian program dan pelaksanaannya menjadi *conditio sine qua non*. Penelitian ini akan menelusuri bentuk-bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Disdukcapil agar pelayanan publik tetap bisa berjalan.

Secara umum, adaptasi program dilakukan oleh organisasi. Robbins (2002) mengelompokkan adaptasi organisasi dalam empat kategori perubahan/penyesuaian. *Pertama*, Perubahan Struktur. Suatu organisasi diartikan menurut sebagai tugas-tugas yang secara formal dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasi. Mengubah struktur berarti mencakup hubungan wewenang, mekanisme koordinasi, rancang-ulang pekerjaan, atau variabel struktural serupa. *Kedua*, Perubahan Teknologi. Perubahan teknologi adalah perubahan seperti peralatan, alat, atau metode baru, otomatisasi atau komputerisasi yang didukung oleh sumber daya manusia dan manajemen yang handal. *Ketiga*, Perubahan Penataan Fisik. Mengubah penataan fisik artinya pengubahan ruang dan pengaturan tata letak dalam tempat kerja. Karena menurutnya penempatan ruang kerja juga

mempengaruhi kenyamanan para pegawai. Pegawai bekerja menjadi nyaman dan juga tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara maksimal. Karena aktifitas SDM tentunya akan berubah dan penataan fisik harus pula disesuaikan. *Keempat*, Perubahan Sumber Daya Manusia. Perubahan birokrat dapat dilakukan lewat proses komunikasi, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah. Perubahan orang mengacu dalam perubahan sikap, keterampilan, pengharapan, persepsi, dan atau perilaku pegawai. Jadi ada tidaknya adaptasi inovasi yang dilakukan sebuah organisasi bisa dilihat dari empat model perubahan atau penyesuaian tersebut.

Penulis berargumen bahwa adanya perubahan pada empat aspek itu belumlah sepenuhnya mencerminkan adanya adaptasi inovasi. Walaupun telah dilakukan penyesuaian dalam hal struktur organisasi, penggunaan teknologi, penataan fisik, dan sumberdaya manusia, tanpa adanya penyesuaian program itu sendiri, khususnya pelaksanaannya, adaptasi inovasi sebuah program tidak akan terlihat secara kasat mata. Untuk itulah, penelitian ini juga menelusuri adaptasi dalam program itu sendiri, khususnya pelaksanaan program dimaksud. Bahkan adaptasi inovasi program ini yang pertama-tama perlu diamati sebelum melihat perubahan pada empat aspek tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini Penelitian ini memfokuskan diri pada pembahasan dengan mengkomprehensifkan keseluruhan data-data yang diperoleh menjadi suatu hasil penelitian yang berlandaskan teoritis deskriptif kualitatif. Adapun penelitian ini berfokus pada a) bentuk-bentuk inovasi Go-Digital, b) perkembangan inovasi Go-Digital yang diterapkan oleh Disdukcapil sebelum adanya Pandemi, c) adaptasi inovasi Go-Digital selama masa pandemi, dan hasil dari adaptasi tersebut. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan penelitian lapangan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan pimpinan dan pegawai Disdukcapil, serta masyarakat pengguna layanan. Data-data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang “berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan” (Mukhtar 2013:28), Dengan demikian, penelitian ini akan berusaha mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif obyek yang diteliti berdasarkan fakta dan data yang ada di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN** **Bentuk-Bentuk Inovasi Go-Digital**

Bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah berupa 12 jenis inovasi. Sebagaimana disajikan dalam Tabel 1, inovasi-inovasi ini meliputi seluruh bidang pelayanan yang ada pada Disdukcapil, yakni Bidang Sekretariat terdapat inovasi LASMINIT (Layanan Hitungan Menit); Bidang Pendaftaran Penduduk terdapat inovasi Dafduk *Via Website*, SI PAHIT dan Sistem antaran oleh kurir difabel; Bidang Pencatatan Sipil terdapat inovasi LASKAR, Kroyok kampung KB, Bayi lahir pulang bawa akta, dan Layanan *Three in One*; Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdapat inovasi STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP), Sistem Antrian

Online dan PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas); dan Bidang Pengelolaan Data dan Inovasi Pelayanan terdapat inovasi sistem manajemen kearsipan. Penerapan Inovasi Go-Digital dari awal Tahun 2018 sampai saat ini terus mengalami pembaruan, sampai yang paling terbaru di tahun 2020 terdapat SI PAHIT (Sistem Pelayanan Hitungan Menit), SIMARSIP dan Sistem antaran oleh kurir difabel, inovasi ini dilakukan sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan di masa pandemi Covid-19 ini. Pemberlakuan sistem pelayanan online secara keseluruhan pun dilakukan oleh Disdukcapil selama pandemi Covid-19 ini.

**Tabel 1. Inovasi Go-Digital Disdukcapil Kota Samarinda**

Bidang Pelayanan	Inovasi	Penjelasan
Sekretariat	LASMINIT (Layanan Sepuluh Menit) (2018)	Pelayanan sinkronisasi data, aktivasi data, dan duplikat <i>record</i> .
	Dafduk Samarinda Go-Digital (2018)	Inovasi Layanan Pendaftaran sistem <i>online</i> menggunakan <i>Website</i>
Pelayanan Pendaftaran Penduduk	SI PAHIT (Sistem Pelayanan Hitungan Menit) (2020)	Sistem Pelayanan pencetakan E-KTP, KK, KIA, dll menggunakan <i>Whatsapp</i>
	Kerja sama dengan penyandang Difabel (2020)	Kerjasama Disdukcapil dengan Kurir Difabel untuk pengantaran dokumen
	LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar) (2018)	Sistem pelayanan untuk dokumen pencatatan sipil secara <i>online</i> menggunakan <i>website</i>
Pelayanan Pencatatan Sipil	Kroyok Kampung KB (2018)	Kerja sama dengan DPPKB
	Bayi lahir pulang bawa Akta (2018)	Kerja sama dengan Rumah Sakit dan Klinik bersalin terkait akta kelahiran dll
	Layanan <i>Three in One</i> (2017)	Pelayanan yang langsung mendapatkan 3 dokumen sekali jalan.
Pengelolaan Informasi Administrasi	PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas) (2018)	Layanan pengaduan untuk masyarakat yang mengalami kendala mendapatkan pelayanan.
	STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP) (2018)	Sistem pemberitahuan terkait proses pencetakan E-KTP secara <i>online</i>
	SAO (Sistem Antrian <i>Online</i> )	Antrian online menggunakan <i>Whatsapp</i>

Bidang Pelayanan	Inovasi	Penjelasan
Kependudukan	(2018)	
Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	SIMARSIP (Sistem Informasi Manajemen Kearsipan) (2020)	Masyarakat bisa mengakses kembali terkait berkas yang pernah di <i>upload</i> dan diterbitkan oleh Disdukcapil

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda 2021.

Adanya berbagai bentuk inovasi tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil terus berkarya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Keseriusan dan hasil karya ini ternyata diakui oleh berbagai instansi di daerah maupun di Pusat, yang bisa dilihat dari diraihnya berbagai macam penghargaan baik dari tingkat daerah sampai tingkat nasional seperti penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik kategori “A-” Penyelenggara Pelayanan Publik Sangat Baik.

### Perkembangan inovasi Go-Digital

Dari tahun-ketahun inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengalami perkembangan. Perkembangan yang dimaksudkan adalah perjalanan dari inovasi tersebut mulai dari sebelum adanya wabah covid-19 sampai saat tulisan ini dibuat, ketika wabah memuasuki gelombang kedua. Tabel 2 berusaha mengkompilasi perkembangan dari 12 inovasi tersebut.

**Tabel 2. Perkembangan Inovasi Go-Digital Sebelum Pandemi Covid-19**

Sejak Tahun	Inovasi	Perkembangan	Status (2021)
2017	Layanan <i>Three in One</i>	Awal penerapan inovasi ini masih menggunakan pelayanan langsung secara konvensional, namun seiring perkembangannya layanan ini memiliki opsi lain yaitu dengan layanan <i>online</i> .	Masih berjalan
2018	LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar)	Inovasi penerapannya hanya berupa pelayanan secara konvensional, seiring perkembangan juga diberlakukan sistem pelayanan <i>online</i> .	Masih berjalan
	LASMINIT (Layanan Sepuluh Menit)	sistem pelayanan secara <i>online</i> dan <i>offline</i> seperti pelayanan sinkronisasi data, aktivasi data, dan duplikat <i>record</i> .	Masih berjalan
	Kroyok Kampung KB	Kerja sama dengan DPPKB, masyarakat “Kampung KB” yang dalam masa kehamilan akan di data dan ketika melahirkan akan langsung mendapat dokumen kependudukan untuk anak mereka.	Masih berjalan
	Bayi lahir pulang	Kerja sama dengan Rumah Sakit dan	Masih berjalan

Sejak Tahun	Inovasi	Perkembangan	Status (2021)
	bawa Akta	Klink bersalin, langsung mendapat KK dan Akta Kelahiran.	
	PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas)	Layanan ini dari awal pembentukan hingga saat ini sudah tersedia 2 opsi, dapat diakses secara <i>online</i> dan <i>offline</i> .	Masih berjalan
	Dafduk Samarinda Go-Digital	Inovasi Layanan Pendaftaran Penduduk <i>online</i> menggunakan <i>Website</i> dan sampai sekarang terus mengalami pembaruan.	Masih berjalan
	STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP)	Sistem pemberitahuan terkait proses pencetakan E-KTP secara <i>online</i> .	Masih berjalan
2019	SAO (Sistem Antrian Online)	Antrian <i>online</i> menggunakan <i>Whatsapp</i>	Masih berjalan

Sumber: Diolah dari data primer tahun 2017 sampai tahun 2019.

Berdasarkan tabel tersebut, inovasi pertama kali dilakukan pada Tahun 2017 yang berupa layanan *Three in One*. Kemudian pada Tahun 2018 inovasi berbasis Go-Digital diterapkan dengan menciptakan berbagai inovasi-inovasi layanan secara online. Pelayanan secara langsung tatap muka bukan lagi menjadi satu-satunya jalan untuk mendapatkan pelayanan, pada 2018 ini Disdukcapil melakukan beberapa inovasi yang meliputi berbagai pelayanan. Misalnya seperti inovasi LASKAR, LASMINIT, PADULANTAS, STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP), yang menunjang kemudahan bagi masyarakat untuk dengan mudah mendapatkan pelayanan. Disusul pada tahun 2019 adanya inovasi berupa sistem antrian online, sehingga masyarakat dapat mengetahui sampai dimana proses pengurusan dokumen kependudukan mereka. Dari pengamatan di lapangan, semua bentuk

inovasi yang terus dikembangkan tetap berjalan sampai sekarang.

### **Adaptasi inovasi Go-Digital di Masa Pandemi Covid-19**

Inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda di masa Pandemi Covid-19 mengalami tantangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam menghadapi tantangan di Pandemi Covid-19 Disdukcapil mau tak mau harus melakukan penyesuaian program-program kependudukan dan pencatatan sipil. Hal krusial yang dilakukan adalah dengan melakukan adaptasi terhadap inovasi-inovasi yang telah dilakukan. Penelitian ini menemukan bahwa ada dua jenis adaptasi yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat Kota ini, yakni adaptasi program dan adaptasi organisasi.

### **Adaptasi Program**

Adaptasi program inovasi Go-Digital Disdukcapil Samarinda sangat

jelas teramati dari adanya penyesuaian- penyesuaian program inovasi yang ada guna merespon situasi dan kondisi masyarakat yang terdampak wabah pandemi Covid-19. Hal ini bisa dilihat dengan membandingkan pelaksanaan program inovasi sebelum dan setelah adanya pandemi Covid-19, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3. Adaptasi Program**

No	Inovasi Go-Digital	Adaptasi Program	
		Pra Covid-19	Masa Covid-19
1.	Layanan <i>Three in One</i> (2017)	Layanan dapat diakses secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	Layanan diwajibkan diakses secara <i>online</i>
2.	LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar) (2018)	LASKAR tersedia layanan secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	Diwajibkan diakses secara <i>online</i> menggunakan <i>website</i>
3.	LASMINIT (Layanan Sepuluh Menit) (2018)	LASMINIT dapat diakses dengan cara <i>offline</i> dan <i>online</i>	LASMINIT diwajibkan diakses secara <i>online</i>
4.	Kroyok Kampung KB (2018)	Kerja sama dengan DPPKB Kota Samarinda. pelayanan yang diberikan kepada “Kampung KB” dilakukan secara langsung yaitu dengan mendatangi dan mendata masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan.	Terkendala karena tidak memungkinkannya melakukan layanan di masa pandemi Covid-19
5.	Bayi lahir pulang bawa Akta (2018)	Pengurusan dapat dilakukan secara langsung dan secara <i>online</i>	Layanan diwajibkan secara <i>online</i> .
6.	Dafduk Samarinda Go-Digital (2018)	Layanan tersedia secara <i>online</i> melalui <i>website</i>	Layanan diwajibkan secara <i>online</i>
7.	PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas) (2018)	Layanan pengaduan tersedia secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	Layanan diwajibkan secara <i>online</i> .
8.	STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP) (2018)	Layanan tersedia secara <i>online</i>	Layanan dilakukan secara <i>online</i>
9.	SAO (Sistem Antrian <i>Online</i> ) (2019)	Antrian <i>online</i> menggunakan <i>Whatsapp</i> ,	Layanan dilakukan secara <i>online</i>
10.	SI PAHIT (Sistem Pelayanan Hitungan Menit) (2020)	Belum ada	Layanan <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>Whatsapp</i>
11.	Kerja sama dengan penyandang Difabel (2020)	Belum ada	Layanan dilakukan secara <i>online</i>

No	Inovasi Go-Digital	Adaptasi Program	
		Pra Covid-19	Masa Covid-19
12.	SIMARSIP (Sistem Informasi Manajemen Kearsipan) (2020)	Belum ada	Layanan diakses secara <i>online</i>

Sumber: Olahan dari berbagai sumber, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, penyesuaian-penyesuaian program terjadi di masa pandemi. Penyesuaian-penyesuaian ini terjadi di dua sisi. Pertama, perubahan pelaksanaan program. Perubahan ini dilakukan dengan mengubah pelaksanaannya dari yang bersifat offline menjadi online. Data menunjukkan bahwa dari 12 program kerja, 11 program kerja mengalami perubahan dari offline menjadi online (program No. 1,2,3,5,6,7,8,9,10,11 & 12) Adanya satu program kerja yang tak bisa dilakukan secara online (No. 4) karena sifatnya kerjasama dan mesti dilakukan dengan tatap muka. Kedua, perubahan program aplikasi, yakni dengan mengubah aplikasi-aplikasi yang tadinya dilakukan dengan tatap muka menjadi tanpa tatap muka. Dari 12 program kerja, ada sebanyak 3 program aplikasi baru yang dibuat (No. 10, 11, & 12) dan sebanyak 9 program (No.1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) yang disempurnakan/dimodifikasi. Seiring dengan penyesuaian yang terjadi, masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh Disdukcapil dalam mengubah inovasi/program yang dijalankan salah satunya mengenai Misalnya, terdapat satu program yaitu Kroyok Kampung KB (No. 4) yang di masa pandemi Covid-19 ini tidak

terjadi perubahan karena program/inovasi tersebut merupakan hasil kerjasama antara Disdukcapil dan DPPKB, yang mana pelaksanaan program tersebut membutuhkan koordinasi lebih lanjut antara kedua dinas yang terkait.

#### **Adaptasi Organisasi**

Dalam penerlitan lapangan, adaptasi organisasi yang terjadi di Disdukcapil teramati dalam empat aspek. *Pertama*, Perubahan Struktur. Perubahan Struktur yang dilakukan/terjadi berupa rancang-ulang pekerjaan pada sistem pelayanan agar dapat mengoptimalkan pelayanan yang ada seperti mengganti petugas *Front Office* yang sebelumnya terhubung dan melayani masyarakat secara langsung diubah dengan melayani secara online, lalu terjadinya perubahan pola atau mekanisme koordinasi pada pegawai karena pelayanan yang terfokus secara online. *Kedua*, Perubahan Teknologi. Karena di masa pandemi Covid-19 tidak memungkinkan melakukan pelayanan secara langsung/konvensional seperti biasanya, maka seluruh pelayanan di Disdukcapil Samarinda dilakukan secara online yaitu dengan merubah seluruh pelayanan menjadi daring dan memanfaatkan teknologi informasi secara masif yang selaras dengan penerpan prinsip *e-*

*Government. Ketiga*, Perubahan Penataan Fisik. Perubahan penataan fisik terjadi di Disdukcapil Kota Samarinda yang dilakukan berdasarkan protokol kesehatan. Perubahan penataan fisik terjadi secara keseluruhan baik yang terlihat secara langsung seperti penataan fasilitas tempat umum yaitu kursi tunggu, tempat mencuci tangan, menyediakan *Hand Sanitizer*, pembantas bening antara petugas *Front Office* dengan masyarakat, himbuan untuk tetap menjaga protokol kesehatan dalam media cetak dan lain sebagainya, juga penataan fisik dalam ruangan-ruangan yang pegawai Disdukcapil misalnya menata ulang tata letak agar dapat menjaga jarak, menyediakan *hand sanitizer*, dan lain sebagainya. *Keempat*, Perubahan Sumber Daya Manusia. Perubahan pada aspek ini terkait dengan perubahan pola atau sikap pegawai dalam hal melayani dan berkomunikasi, baik dengan masyarakat secara langsung maupun dengan pegawai-pegawai lainnya, dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, sumber daya manusia terkait menjadi **mampu menyesuaikan** dan berkewajiban menghimbau masyarakat agar beradaptasi dengan pelayanan yang Disdukcapil berikan. Hal lain juga

terjadi pada perubahan persepsi pegawai dalam proses pelayanan yang memunculkan mindset bahwa pelayanan saat ini tidak hanya dapat dilakukan dengan konvensional tetapi di pandemi Covid-19 pelayanan secara online memang seharusnya diterapkan.

Tinggi rendahnya adaptasi inovasi bisa dilihat dari tinggi rendahnya adaptasi yang dilakukan organisasi pada empat aspek yang di atas. Dengan kata lain, tinggi rendahnya adaptasi inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda bisa dilihat dari apakah adaptasi inovasi tersebut sudah memenuhi empat indikator adaptasi, yakni terjadinya perubahan struktur, perubahan teknologi, perubahan penataan fisik dan perubahan sumber daya manusia. Adaptasi inovasi masuk dalam kategori tinggi apabila adaptasi inovasi sudah memenuhi secara keseluruhan empat indikator adaptasi tersebut, sedangkan yang tergolong sedang jika inovasi tersebut sudah mampu memenuhi 2 sampai 3 indikator. Untuk adaptasi inovasi yang tidak dapat memenuhi indikator yang ada atau memenuhi setidaknya satu indikator, tingkat adaptasinya tergolong rendah. Temuan di lapangan mendapatkan hasil seperti yang direkapitulasi dalam tabel berikut.

**Tabel 4. Adaptasi Organisasi**

Inovasi Go-Digital	Adaptasi Organisasi				Ket
	Struktur	Teknologi	Fisik	SDM	
Layanan <i>Three in One</i> (2017)	✓	-	✓	✓	S
LASKAR (Layanan Satu Hari Kelar) (2018)	✓	-	✓	✓	S
LASMINIT (Layanan Sepuluh Menit) (2018)	✓	-	✓	✓	S
Kroyok Kampung KB (2018)	-	-	-	✓	R
Bayi lahir pulang bawa Akta (2018)	✓	-	✓	✓	S
Dafduk Samarinda Go-Digital (2018)	✓	-	✓	✓	S
PADULANTAS (Pengaduan Langsung Tuntas) (2018)	✓	-	✓	✓	S
STICK (Sistem Notifikasi Pencetakan E-KTP) (2018)	✓	-	✓	✓	S
SAO (Sistem Antrian <i>Online</i> ) (2019)	✓	-	✓	✓	S
SI PAHIT (Sistem Pelayanan Hitungan Menit) (2020)	✓	✓	✓	✓	T
Kerja sama dengan penyandang Difabel (2020)	✓	✓	✓	✓	T
SIMARSIP (Sistem Informasi Manajemen Kearsipan) (2020)	✓	✓	✓	✓	T

Keterangan: T=Tinggi, S=Sedang, R=Rendah

Sumber: olahan dari berbagai sumber

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari total keseluruhan 12 inovasi/program yang dilakukan oleh Disdukcapil Samarinda terdapat tiga inovasi yang memiliki tingkat adaptasi tinggi yang diukur dengan melihat bahwa inovasi tersebut sudah memenuhi keseluruhan indikator yang ada seperti terjadinya perubahan struktur, perubahan teknologi, perubahan penataan fisik dan perubahan SDM. Untuk yang tingkat adaptasinya sedang, terdapat delapan inovasi/program. Kriteria perubahan teknologi relatif tidak

terpenuhi karena delapan jenis inovasi ini sejak sebelum pandemi sudah ada dan memanfaatkan teknologi informasi ini sehingga ketika terjadi pandemi Disdukcapil Samarinda hanya perlu mengoptimalkannya saja. Kemudian untuk adaptasi inovasi yang memiliki tingkat adaptasi yang rendah terdapat satu inovasi, dimana hanya kriteria perubahan SDM saja yang terpenuhi sementara sisanya tidak terpenuhi dikarenakan pelaksanaannya tergantung pada instansi lain (DPPKB), adanya pembatasan wilayah/larangan kunjungan dinas, juga sifat program

kerja yang melakukan pendataan secara langsung dengan masyarakat “Kampung KB” sehingga membutuhkan koordinasi lebih lanjut antara kedua belah pihak instansi terkait.

### Hasil Adaptasi Inovasi Go-Digital di Masa Pandemi Covid-19

Kegiatan pelayanan Disdukcapil identik dengan pembuatan dokumen-

dokumen kependudukan, sehingga keberhasilan atau prestasinya dalam memberikan pelayanan terkait dengan jumlah dokumen yang dihasilkan. Tabel 5 menyajikan perbandingan data jumlah pengurusan dokumen sebelum pandemi dan di masa pandemi (2019-2020).

**Tabel 5. Jumlah Pengurusan Dokumen Kependudukan**

No	Jenis Pelayanan	2019		2020	
		Semester I	Semester II	Semester I	Semester II
1.	Perekaman E-KTP	13.404	23.107	9.776	20.860
2.	Pencetakan E-KTP	77.277	85.610	87.806	145.374
3.	Kartu Keluarga (KK)	37.911	78.377	28.373	59.426
4.	Kartu Identitas Anak (KIA)	3.197	10.369	9.180	38.001
5.	Akta Kelahiran	10.366	22.207	8.417	16.721
6.	Akta Kematian	850	1872	762	1.820
7.	Akta Peceraian	15	23	8	35
8.	Akta Perkawinan	203	468	124	291
9.	Datang Penduduk	22.673	48.295	16.883	38.028
10.	Pindah Penduduk	10.141	19.628	7.228	17.550

Sumber: Data Primer Disdukcapil Samarinda

Berdasarkan data tersebut, jumlah pengurusan dokumen kependudukan menurun drastis di awal pandemi (Semester I) dari 19.628 menjadi 7.228, yang disebabkan karena pembatasan sosial dan ketakutan masyarakat untuk bertemu dengan orang lain. Pada akhir Semester II 2020, jumlah pengurusan kembali meningkat signifikan dari 7.228 menjadi 17.550 pengurusan dokumen. Peningkatan ini lebih diakibatkan karena adanya berbagai adaptasi

pelayanan publik oleh Disdukcapil sebagaimana dipaparkan di atas.

Hasil adaptasi inovasi selain bisa dilihat secara kuantitatif (jumlah produksi dokumen kependudukan), juga bisa dilihat secara kualitatif. Hasil kualitatif ini bisa diketahui dengan melihat perbandingan waktu pelayanan sebelum dan selama pandemi. Tabel di bawah ini adalah rekapitulasi waktu yang diperlukan oleh masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukannya.

**Tabel 6. Waktu Yang Diperlukan Dalam Pegurusan Dokumen**

No	Jenis Dokumen Kependudukan	Waktu Pengurusan Dokumen Kependudukan					
		Tahun 2012-2017 Pra Go-Digital		Tahun 2018-2020 Pasca Go-Digital		Tahun 2020-Sekarang masa Covid-19	
		Max	Min	Max	Min	Max	Min
1.	KTP	14 hari	3 hari	3 hari	1 hari	1 hari	15 menit
2.	KK	14 hari	7 hari	3 hari	1 hari	1 hari	15 menit
3.	Akta Kelahiran	14 hari	7 hari	3 hari	1 hari	1 hari	30 menit
4.	Akta Kematian	14 hari	7 hari	3 hari	1 hari	1 hari	1 hari
5.	Akta Perkawinan	14 hari	7 hari	7 hari	1 hari	3 hari	1 hari
6.	Akta Perceraian	14 hari	7 hari	7 hari	1 hari	3 hari	1 hari
7.	Akta Pengakuan Anak	14 hari	7 hari	7 hari	1 hari	1 hari	30 menit
8.	Akta Pengesahan Anak	14 hari	7 hari	7 hari	1 hari	3 hari	1 Hari
9.	Surat Keterangan Datang WNI	14 hari	7 hari	5 hari	1 hari	1 hari	20 menit
10.	Surat Keterangan Pindah WNI	14 hari	7 hari	5 hari	1 hari	1 hari	15 menit
11.	SKTT bagi WNA	14 hari	7 hari	5 hari	1 hari	1 hari	20 menit

Sumber: Data Primer

Dengan mengacu pada Tabel 6, waktu pengurusan dokumen kependudukan yang diperlukan menjadi semakin singkat dan lebih cepat dari sebelumnya. Sejak awal pelaksanaan sebelum adanya inovasi Go-Digital yaitu pada tahun 2012-2017, untuk mengurus dokumen kependudukan secara keseluruhan masih tidak mengalami perubahan yaitu memerlukan waktu selama 14 hari untuk durasi waktu maksimalnya dan untuk minimal penyelesaian tercepatnya dapat diperoleh selama 3-7 hari. Kemudian di tahun 2018 dilakukannya inovasi berbasis Go-Digital yang membuat terjadi perubahan waktu yang menjadi lebih cepat di keseluruhan dokumen menjadi maksimal 7 hari dan minimal 1 hari pengerjaan. Tepat di tahun 2020

dengan adanya pandemi Covid-19 dan dilakukannya berbagai adaptasi ini segala sesuatu memang dituntut untuk lebih cepat dan efisien. Hasil Adaptasi inovasi yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 memungkinkan pengerjaan dokumen kependudukan menjadi maksimal 1 hari dan minimal 15 menit pengerjaan. Percepatan waktu pelayanan dokumen kependudukan di masa pandemi Covid-19 ini di tentunya didukung oleh berbagai inovasi/program Go-Digital yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Samarinda.

## KESIMPULAN

Bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda meliputi seluruh bidang pelayanan yang ada pada Disdukcapil, 12 inovasi

yang saling bersinergi dan terhubung secara online diharapkan dapat memberikan kemudahan baik kepada pihak penyelenggara pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Inovasi Go-Digital yang dilakukan sebelum adanya pandemi Covid-19 terus mengalami perkembangan kearah yang lebih baik, dalam hal ini dapat dilihat dari terus dilakukannya berbagai macam inovasi di berbagai bidang pelayanan dan berusaha terus dimaksimalkan dari segi kualitas inovasi tersebut.

Adaptasi inovasi Go-Digital dalam memberikan pelayanan publik terjadi pada adaptasi program dan adaptasi organisasi. Keduanya saling mendukung/ melengkapi agar inovasi bisa tetap survive dan bahkan berjalan optimal di masa di masa pandemi Covid-19.

Adaptasi yang dilakukan terhadap program inovasi Go-Digital bukan hanya membuat program-program inovasi tetap survive, melainkan berkembang di masa pandemi. Hal ini bisa dilihat dari jumlah dokumen yang diselesaikan dan percepatan waktu penyelesaian pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Disduksapil. 2021. *Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.

<http://disdukcakil.samarindakota.go.id>

Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.

Mukhtar, 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi. Hal.28

Mulgan and Albury. 2003. UK. *Cabinet Office Discussion Paper: Innovation in the Public Sector, prime Minister's Unit, cabinet Office:UK*

Nurdin, Zulfa. "Inovasi Program Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrengkang" Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Sultan Hasanuddin Makassar.

Pemerintah Provinsi Kaltim. 2020. *Surat Edaran Nomor: 440/1871/0213-II/B* Kesra terkait pencegahan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di lingkungan pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur

Presiden RI. 2003. *Inpres No.3 Tahun 2003* Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.