

## **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang**

### *Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City*

**Mona Melinda<sup>1</sup>, Syamsurizaldi<sup>2</sup>, Muhammad Ichsan Kabullah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Indonesia

[monamelinda14@gmail.com](mailto:monamelinda14@gmail.com) , [syamsurizaldi@gmail.com](mailto:syamsurizaldi@gmail.com) , [muhammadichsankabullah@soc.unand.ac.id](mailto:muhammadichsankabullah@soc.unand.ac.id)

Diterima: 15 November 2020

Direvisi: 25 Desember 2020

Disetujui: 26 Desember 2020

DOI: [10.35967/njip.v19i2.115](https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115)

**Abstrak:** Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima memaksa pemerintah melakukan berbagai inovasi. Berangkat dari hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menciptakan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO). Inovasi PADUKO mencakup sembilan belas jenis layanan kependudukan dan berhasil mendapat skor tertinggi dalam lomba inovasi organisasi pemerintah daerah Kota Padang Panjang tahun 2019. Dalam artikel ini, penulis akan mengeksplorasi inovasi (PADUKO). Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trainability*, dan *observability*. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, PADUKO, Kota Padang Panjang

**Abstract:** *Public demand for excellent service affects the government to make various innovations. In that sense, the Civil Registration Office in Padang Panjang City creates innovation in online civil services (PADUKO). PADUKO innovation consist 19 kind of civil services and succeed to achieve the highest score between agencies in the Municipality of Padang Panjang in 2019. In this article, we would like to explore PADUKO innovation by the Civil Registration Service Office. This research was used theory the attributes of innovation by Everett M Rogers which says that there are five attributes of innovation that can determine innovation acceptance, which consist of relative advantage, compatibility, complexity, trainability, and observability. The method in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques by interview, documentation, and observation, while the selection informant's technique by purposive sampling technique. The validity of the used triangulation. Based on this field work, PADUKO innovation was successful and accepted by public. Five attributes of innovation by Everett M. Rogers also presence on PADUKO innovation. This can be seen from the perceived benefits in the form of effectively, efficiency of cost, and energy and the acceptable of services with the needs of the public. However, some problems are still found, such as poor network, server, and application problems.*

**Keywords:** *Innovation, Services, PADUKO, Padang Panjang City*

## **Pendahuluan**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto., & Winarsih, 2013). Upaya menciptakan pelayanan yang prima tidak hanya menjadi tanggung jawab bagi pemerintah pusat saja, namun juga menjadi tanggung jawab bagi pemerintah daerah (pemda).

Kewajiban pemda dalam mewujudkan pelayanan yang prima sebenarnya tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam ketentuan Bab XXI UU Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa pemda dapat melakukan inovasi dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Hal ini diperkuat dengan adanya desentralisasi kewenangan yang dimiliki pemda sebagai konsekuensi otonomi daerah. Studi desentralisasi di Indonesia menunjukkan otonomi daerah berpengaruh signifikan bagi pemda termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik (Brinkerhoff & Wetterberg, 2013). Sebaliknya, apabila desentralisasi dilakukan secara parsial, maka bisa berdampak negatif pada pemberian layanan publik (Ahmad & Brosio, 2009).

Berangkat dari hal tersebut, besarnya kewenangan yang dimiliki daerah selayaknya memungkinkan pemerintah daerah melakukan inovasi pelayanan publik dalam rangka mempercepat penyelesaian permasalahan dan percepatan pembangunan daerahnya masing-masing. Inovasi daerah sendiri diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyatakan bahwa inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Inovasi pelayanan merupakan salah satu tema sentral dalam disiplin administrasi publik. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Hal ini berangkat dari realitas bahwa sebagian besar layanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih kentalnya kultur birokrasi yang lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018).

Inovasi menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019). Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi. Organisasi sektor publik baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta berusaha menciptakan inovasi guna menjawab tuntutan perkembangan zaman

Menyadari hal tersebut, pemerintah melakukan upaya yang terintegrasi dengan mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik atau lebih dikenal sebagai KIPP yang telah berlangsung sejak tahun 2014. KIPP menekankan pada gerakan *One Agency One Innovation* atau satu instansi satu inovasi, di mana pemerintah mengharuskan setiap instansi dan organisasi perangkat daerah (OPD) membuat minimal satu inovasi setiap tahunnya. Gerakan *One Agency One Innovation* bukan hanya kewajiban untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik bagi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, tetapi harus mampu melipatgandakan, baik dari segi jumlah maupun kualitas pelayanan publik serta tersusun dalam agenda yang terencana dan rapi.

Hal inilah yang menginisiasi Pemerintah Kota Padang Panjang membuat terobosan berupa inovasi pelayanan bernama Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO). Inovasi PADUKO bukanlah merupakan inovasi pertama yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengingat terdapat enam inovasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang, yaitu Inovasi Paling Asik, Palang Pintu, Lagi Syantik, Sekali Kunjung Bawa Banyak Berkas, Padu darling, dan Komik Dukcapil (Rahmi, 2019). Hanya saja berbeda dengan inovasi yang sudah dilakukan sebelumnya PADUKO merupakan inovasi layanan yang sifatnya lebih terintegrasi dengan memadukan layanan luring dan daring. Tentu saja perpaduan metode layanan tersebut memunculkan berbagai tantangan. Hal inilah yang membuat tim penulis menarik untuk mengkaji inovasi PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Secara singkat, PADUKO ditetapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan di Kota Padang Panjang melalui Keputusan Wali Kota Padang Panjang Nomor: 473.1/29/DKPS-PP/2018 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) di Kota Padang Panjang Tahun 2018. Seiring berjalannya inovasi PADUKO, pemerintah Kota Padang Panjang mengeluarkan landasan terbaru terkait inovasi PADUKO, yaitu Peraturan Wali Kota Padang Panjang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online. Dalam Keputusan Wali Kota tersebut dijelaskan bahwa PADUKO sebagai salah satu inovasi di mana proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pelaksanaan inovasi PADUKO diatur secara teknis dengan melakukan kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Hal inilah yang menjadi keunikan mengingat inovasi pelayanan dilakukan melalui lintas *stakeholders*.

Menariknya, PADUKO dipandang sebagai salah satu inovasi pelayanan terbaik yang pernah dikeluarkan Pemerintah Kota Padang Panjang. Hal ini terbukti dengan berhasilnya PADUKO menduduki peringkat pertama dalam lomba inovasi OPD di Kota Padang Panjang tahun 2019. Ditahun yang sama, PADUKO juga berhasil memperoleh penghargaan terbaik nasional dari Kementerian PAN-RB (Antara, 2019). Berbagai capaian tersebut membuat PADUKO dinilai sebagai produk inovasi terbaik dan mengalahkan berbagai inovasi lain seperti Polandu Dukcapil dan Layanan Jempol sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Skor Inovasi OPD Kota Padang Panjang

No.	Inovasi	Nilai Indeks	Total Indeks
1	Layanan Jempol	590	2.990
	Palandu Dukcapil	610	
	Komik	600	
	Paduko	690	
	Palang Pintu	500	

Sumber: File Nilai Indeks Inovasi OPD 2019. Data Diolah. (2020)

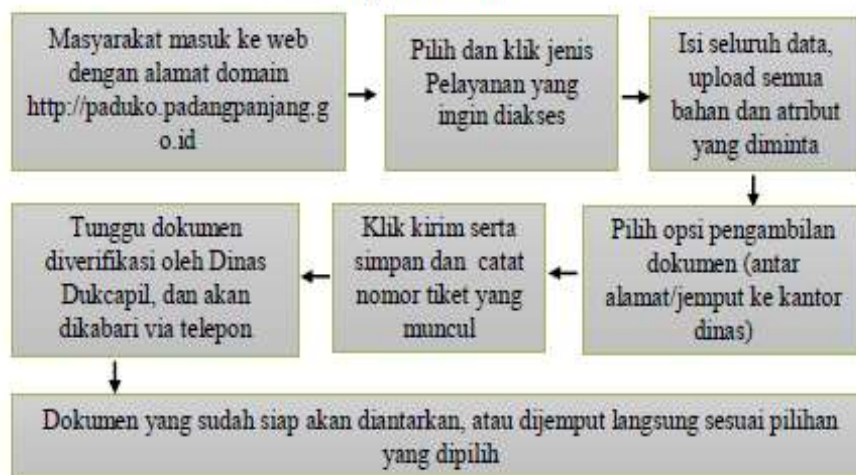
Pada dasarnya, PADUKO merupakan inovasi Disdukcapil Kota Padang Panjang berbasis *website* yang dikeluarkan sejak Desember 2018. PADUKO dirilis oleh Wali Kota Padang Panjang dengan tujuan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat berupa kemudahan dalam mengakses layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi kapan saja dan di mana saja. Adanya PADUKO juga dilatarbelakangi oleh

adanya permasalahan umum yang terjadi dalam birokrasi penyelenggaraan pelayanan yang cenderung lambat dan berbelit, sehingga dengan adanya PADUKO masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dalam waktu satu hari saja.

Beberapa keunggulan yang ditawarkan dalam layanan PADUKO menunjukkan adanya inovasi dengan mengedepankan prinsip efisiensi, efektivitas, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang. Hal ini yang menjadi alasan dari artikel ini untuk menelaah lebih jauh PADUKO oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam perspektif teori inovasi pelayanan. Di samping itu, PADUKO sebagai salah satu *best practices* yang dimiliki pemerintah daerah sangat relevan untuk dikaji dalam rangka memberi manfaat praktis bagi daerah lain dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang maksimal dan berbiaya murah.

Dalam perkembangan diskusi dalam disiplin ilmu pemerintahan dan administrasi publik, inovasi suatu layanan publik dapat dikaji dari pendekatan atribut inovasi. Menurut Rogers (1995), terdapat lima atribut yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik sebuah inovasi yaitu (1) *relative advantage* atau keuntungan *relative*, (2) *compatibility* atau kesesuaian, (3) *complexity* atau kerumitan, (4) *triability* atau kemungkinan dicoba, dan (5) *observability* atau kemudahan diamati. Kelima atribut ini menjadi satu bagian yang utuh dalam inovasi layanan. Penggunaan teori atribut inovasi Rogers ini sendiri dipandang relevan dalam menganalisis PADUKO mengingat teori ini mampu mengeksplorasi fenomena inovasi baik dari sisi masyarakat selaku *customer*, aparaturnya selaku *provider*, dan kepala daerah selaku pemangku kebijakan. Hal inilah yang menegaskan inovasi layanan bukan hanya relasi dua arah antara *customer* dan *provider* tetapi juga ada peran komitmen elite selaku pemegang otoritas. Apalagi jika melihat lahirnya PADUKO, terlihat jelas adanya kemauan kuat dari Wali Kota Padang Panjang untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu inovasi PADUKO merupakan salah satu upaya *go digital* bagi Disdukcapil sebagai upaya dalam mendukung terwujudnya *Smart city* di Kota Padang Panjang.

Sebagai salah satu *best practice* inovasi layanan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Padang Panjang, PADUKO dapat diakses melalui alamat domain <https://paduko.padangpanjang.go.id>. Berikut alur pelayanan dokumen kependudukan melalui PADUKO sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 1.



Sumber: Hasil Observasi. Data Diolah. 2020

Gambar 1. Alur Pelayanan PADUKO

Berdasarkan [Gambar 1](#) terlihat alur pelayanan PADUKO sangat berbeda dengan alur pelayanan secara luring atau *offline*. Alur pelayanan luring dilakukan dengan mekanisme berjenjang dan pengguna layanan harus datang langsung ke kantor. Hal ini kerap memunculkan persoalan seperti durasi layanan yang panjang dan potensi praktik suap. Berbeda dengan alur pelayanan luring, alur pelayanan PADUKO dapat dilakukan secara mudah oleh masyarakat dengan mengakses *website* PADUKO.

Guna menyukseskan pelaksanaan PADUKO, Wali Kota Padang Panjang turut membentuk tim khusus yang dibentuk melalui Surat Ketetapan Wali Kota Padang Panjang Nomor 473.1/11/DKPS-PP/2019 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) pada Disdukcapil Kota Padang Panjang Tahun 2019. Dalam ketetapan tersebut dijelaskan tugas dari tim pelaksana inovasi PADUKO, yaitu:

1. Memeriksa kelengkapan dan mencetak berkas yang masuk melalui Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO).
2. Memverifikasi keabsahan data pada berkas pemohon.
3. Mencatatkan pengurusan ke buku register.
4. Mencetak dokumen kependudukan.
5. Menandatangani dokumen kependudukan.
6. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon.
7. Mengawasi jalannya inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) agar sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan.
8. Memberikan saran dan masukan agar pelaksanaan inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) berjalan efektif efisien.

Di samping membentuk tim khusus, Disdukcapil juga mengadakan pelatihan bagi seluruh tim PADUKO dan semua pegawai terkait cara-cara pengaplikasian inovasi PADUKO. Hal ini membuat cakupan layanan yang disediakan dalam PADUKO terus berkembang dari 8 jenis layanan di awal peluncuran menjadi 19 jenis pelayanan seperti saat ini. Adapun 19 jenis layanan dalam inovasi PADUKO dapat dilihat pada [Tabel 2](#).

**Tabel 2.** Jenis Layanan dalam PADUKO

No.	Jenis Pelayanan	No.	Jenis Pelayanan
1	KTP Hilang	11	Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
2	Perubahan KTP-el	12	Akta Kelahiran
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	13	Akta Kematian
4	Pindah Keluar	14	Akta Perkawinan
5	Pindah Datang	15	Akta Perceraian
6	Pindah Luar Negeri	16	Akta Pengesahan Anak
7	Pindah Datang dari Luar Negeri	17	Akta Pengakuan Anak
8	Pembatalan Akta Perkawinan	18	Akta Perubahan Nama
9	Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	19	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
10	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan		

*Sumber: Hasil Observasi. Data Diolah. (2020)*

Berdasarkan [Tabel 2](#) terlihat jenis-jenis layanan yang disediakan PADUKO sudah sangat banyak. Hanya saja inovasi layanan PADUKO perlu diukur efektivitas pelaksanaannya. Berdasarkan laporan bulanan PADUKO oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang, jumlah pembuatan dokumen melalui PADUKO sudah mencapai 439 buah. Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penerapan PADUKO, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, keberadaan jaringan dan server, serta belum adanya sosialisasi langsung tentang PADUKO terhadap masyarakat. Berangkat dari hal tersebut, artikel ini ingin melihat bagaimana inovasi PADUKO oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang?

Inovasi berasal dari bahasa latin *innovate* dan baru dikenal dalam kosakata bahasa inggris sebagai *innovation* dan *innovate* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Pada awalnya inovasi diartikan negatif dengan nuansa revolusi dan perubahan radikal. Barulah kemudian pengertian inovasi bergeser menjadi lebih positif sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Pengertian modern dari inovasi untuk pertama kalinya muncul dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 sebagai “*the act of introducing a new product into market*”. Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang dan jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru, maupun penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental ([Suwarno & Lan, 2008: 8](#)).

Everett M. Rogers (1995) menjelaskan bahwa “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*”, inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Selanjutnya menurut ([Albury, 2003](#)) inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi tidak akan berarti apa-apa jika kehadirannya tidak memberikan manfaat.

Studi inovasi sendiri bukan hal baru yang ada dalam administrasi publik. Beberapa literatur telah membanyak inovasi pelayanan publik. [Saksono \(2020\)](#) telah menguraikan pentingnya *innovation hub* atau lebih dikenal i-hub sebagai solusi bagi pemerintah daerah untuk inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan di era digital seperti saat ini. Adapun [Ariyani, Indah Mindarti dan Nuh \(2016\)](#) menguraikan inovasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Gucialit, Kabupaten Lumajang yang menekankan pentingnya organisasi menyusun strategi yang mampu mengedepankan pelayanan publik yang, baik, transparan, dan akuntabel. Di samping itu, ([Junior, 2016](#)) juga telah meneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang yang berfokus pada jenis inovasi, proses, serta hambatan yang ditemukan dalam menjalankan sebuah inovasi).

Studi relevan yang memiliki lokus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri telah dilakukan oleh beberapa ahli. Studi [Setiawan dan Ikhsanditya \(2020\)](#) melihat inovasi layanan administrasi kependudukan di Sleman yang disebut pelayanan Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) yang berbasis partisipasi masyarakat desa. Adapun publikasi yang dilakukan [Hisbani, Karim, dan Malik \(2015\)](#) menjelaskan urgensi inovasi pelayanan dalam rangka memotong rantai pelayanan yang berbelit-belit, mahal dari aspek pembiayaan, dan lama dari sisi durasi waktu. Terakhir adalah studi yang dilakukan oleh ([Rahmi, 2019](#)) di Disdukcapil Kota Padang Panjang yang mengkaji pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan hanya saja fokus pada satu aspek layanan saja.

Khusus untuk fokus pelayanan kependudukan secara *online*, beberapa penelitian juga telah dilakukan. Studi yang dilakukan [Maolana, Maruao, Hidayani, Wijaya, dan Ardiansyah \(2020\)](#) menemukan fenomena inovasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya berupa layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) di mana masyarakat cukup mengirim pesan ke nomor WhatsApp

Disdukcapil dengan melampirkan syarat-syarat yang dibutuhkan. Adapun studi Cahyaningrum dan Ardhian Nugroho (2019) menguraikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi berbasis android bernama Dukcapil dalam genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Berbeda dari studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya, inovasi PADUKO di Disdukcapil Kota Padang Panjang memiliki karakteristik inovasi yang berbeda di mana menggabungkan seluruh layanan secara daring dan luring. Dengan demikian ada keterbaruan dari inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Hal yang perlu disadari adalah konsep inovasi merujuk pada konsep kebaruan saja dan kompleksitas isu yang melingkupi inovasi itu sendiri. Mulgan dan Albury (Albury, 2003) menjelaskan bahwa *“successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality”*, inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Muluk, 2008). Perkembangan baru juga muncul di mana munculnya inovasi strategi atau kebijakan, yang diikuti dengan munculnya inovasi sistem. Berangkat dari hal tersebut, (Muluk, 2008) menjelaskan lima jenis tipologi inovasi, yaitu:

1. **Inovasi Produk atau Layanan**  
Merupakan tipologi inovasi yang berasal dari perubahan bentuk produk dan desain produk atau layanan.
2. **Inovasi Proses Layanan**  
Inovasi proses layanan mengacu pada adanya pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan berkembang terkait dengan perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi.
3. **Inovasi Metode Pelayanan**  
Menurut KBBI, metode merupakan cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki. Dalam hal ini inovasi metode pelayanan dapat diartikan sebagai cara baru berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. **Inovasi Kebijakan Mengacu pada Visi, Misi, Tujuan dan Strategi yang Baru**  
Kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan itu. Kebijakan diperlukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini inovasi kebijakan dapat diartikan sebagai adanya perubahan dalam visi misi, tujuan, dan adanya kebijakan/strategi baru yang diciptakan untuk memperbaiki keadaan sebelumnya.
5. **Inovasi Sistem**  
Inovasi sistem adalah berkembangnya interaksi sistem yang mencakup cara baru atau cara yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan

Dari berbagai studi di atas, inovasi merupakan keniscayaan bagi pemerintah dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Lebih Rogers (1995) menilai perlunya standar universal untuk menggambarkan atribut yang diklaim menjadi inovasi pelayanan publik, sehingga ia menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang berbeda yang saling berhubungan secara empiris namun secara konseptual berbeda, yaitu:

1. *Relative advantages* atau keuntungan relatif.  
*Relative advantages* atau keuntungan relatif adalah sejauh mana inovasi yang ada dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya (Rogers, 1995). Sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih dan keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* atau kesesuaian.  
*Compatibility* atau kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu atau ide-ide dan keadaan sebelumnya, dan dengan kebutuhan yang ada (Rogers, 1995). Dalam hal ini inovasi yang ada seharusnya tidak terlepas langsung dari inovasi dan keadaan yang sebelumnya agar inovasi yang telah ada sebelumnya tidak hilang begitu saja namun juga menjadi bagian dari perubahan dan proses inovasi.
3. *Complexity* atau kerumitan.  
*Complexity* atau kerumitan adalah tingkat di mana inovasi dianggap relatif sulit untuk dapat dipahami dan digunakan (Rogers, 1995). Inovasi yang baru memungkinkan memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.  
*Triability* atau kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat diujicobakan secara terbatas (Rogers, 1995). Inovasi yang ada harus diuji dan dicoba terlebih dahulu untuk dilihat keuntungan dan nilai lebih yang dimilikinya.
5. *Observability* atau kemudahan diamati.  
*Observability* adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Beberapa inovasi dapat dengan mudah untuk diamati, dipahami dan dikomunikasikan dengan orang lain (Rogers, 1995). Sebuah inovasi perlu untuk dilihat dan diamati bagaimana ia bekerja untuk dapat menghasilkan sesuatu yang lebih.

Dalam artikel ini, penulis memilih menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers dikarenakan ingin melihat dan mendeskripsikan bagaimana atribut inovasi pelayanan dari PADUKO sehingga dapat dilihat bagaimana keuntungan, kendala, dan kerumitan yang dialami dalam pelaksanaannya.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (Nazir, 2003). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dapat bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dan generalisasi (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini, digunakan tipe penelitian deskriptif dikarenakan peneliti hanya bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan dan memaparkan secara sistematis bagaimana atribut inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui *teknik purposive sampling*. Adapun informan yang dipilih oleh peneliti di antaranya Kepala Disdukcapil, Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data, Kabid Pelayanan Adminduk, Kabid E-Gov dan TI Diskominfo,



dan lain-lain. Setelah data tersebut dikumpul maka akan dilakukan tiga kegiatan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles, M.B & Huberman, 1994).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. *Relative advantage* atau keuntungan relatif**

Sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih dan keuntungan dibandingkan dengan keadaan yang ada sebelum adanya inovasi. Menurut Everett M. Rogers, sebuah inovasi dapat dilihat dari sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Nilai lebih atau keunggulan dalam inovasi memperlihatkan sejauh mana suatu inovasi yang ada dianggap lebih baik dari keadaan sebelum adanya inovasi atau lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya.

Inovasi PADUKO merupakan inovasi Disdukcapil Kota Padang Panjang berupa layanan pengurusan dokumen kependudukan secara *online* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan memangkas birokrasi dan persyaratan. Inovasi PADUKO dibuat dalam rangka percepatan pelayanan publik dengan menciptakan pelayanan berbasis *online* oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang. Hal ini disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

*“PADUKO merupakan kependekan dari Pelayanan administrasi kependudukan online. Di mana 80% lebih layanan capil bisa dilakukan secara online. Latar belakang munculnya PADUKO adalah dikarenakan saat ini merupakan arahnya pelayanan digital jadi masyarakat sudah menggunakan smartphone untuk kebutuhan seperti belanja. Namun, sekarang administrasi kependudukan juga bisa dilakukan secara online oleh masyarakat di rumah saja atau di mana saja, dikarenakan masyarakat sekarang kebanyakan malas mengurus karena tidak sempat, ditunggu dulu perlu baru diurus dengan alasan panjangnya birokrasi dan berbelit-belit. Selain itu, sejak 2017 itu surat-surat pengantar dalam mengurus dokumen kependudukan sudah banyak dipangkas, masyarakat tidak perlu ke kantor camat/lurah, dan dengan berkas yang ada masyarakat sudah bisa mengurus dokumen kependudukan”* (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon SE, ME selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)

Adanya inovasi PADUKO dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien karena masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan kapan saja dan di mana saja melalui web [paduko.padangpanjang.go.id](http://paduko.padangpanjang.go.id) tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Padang Panjang. Berikut hasil wawancara peneliti:

*“Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Masyarakat tinggal upload berkas dari rumah, dan menunggu kabar dari Dinas Dukcapil terkait dokumen yang diproses. Kami juga memberikan pelayanan ekstra yaitu masyarakat dapat memilih sendiri apakah dokumen yang nantinya selesai diproses akan dijemput ke kantor Dinas Dukcapil atau diantar ke rumah oleh Dinas Dukcapil, sehingga tidak akan mengganggu pekerjaan masyarakat yang mengurus dokumen.”* (Wawancara peneliti Rimanita Erizon, SE, ME selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)

Selain itu, keuntungan lainnya dalam inovasi PADUKO dapat dilihat dari adanya pelayanan antar alamat oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang. Dalam mengakses PADUKO, masyarakat dapat memilih apakah dokumen yang selesai diproses akan dijemput langsung ke kantor atau diantarkan oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Adanya petugas yang mengantarkan langsung dokumen ke alamat masyarakat, serta adanya tim pelaksana inovasi PADUKO yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Wali Kota Padang Panjang Nomor 473.1/11/DKPS-PP/2019 Tentang Pembentukan Tim

Pelaksana Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2019 dibentuk dengan memanfaatkan SDM yang ada di Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Sehingga, adanya inovasi PADUKO tidak membutuhkan biaya dan kebutuhan tambahan terkait dengan pengadaan SDM sebagai pelaksana inovasi PADUKO.

## **B. *Compatibility* atau Kesesuaian**

Menurut Rogers (1995) kesesuaian dilihat dari sejauh mana inovasi dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan yang ada. Nilai merupakan konsep yang dianggap berharga yang dianggap baik, layak, pantas, benar dan penting dalam kehidupan masyarakat. Dalam suatu organisasi, nilai merupakan sesuatu yang didukung oleh organisasi. Jika dikaitkan dengan teori Everett M. Rogers, dijelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima jika sesuai dan tidak bertentangan dengan nilai dan gagasan yang didukung dan diterapkan. Karena, jika inovasi bertentangan dengan nilai yang ada maka inovasi akan relatif sulit untuk dapat diterima.

Inovasi PADUKO dapat dikatakan tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang ada di dalam Disdukcapil Kota Padang Panjang maupun nilai-nilai yang ada di Kota Padang Panjang. Hal ini ditegaskan dari kutipan wawancara berikut:

*“PADUKO mendukung tercapainya visi misi Wali Kota yang poin ketiga, inovasi pelayanan bunyinya. Selain itu inovasi PADUKO juga sesuai dengan Permendagri tentang pelayanan adminduk secara daring Nomor 7 tahun 2019. Kebetulan PADUKO tidak berbenturan dengan Permendagri itu, dikarenakan saat membuat PADUKO kami juga tidak mengabaikan peraturan yang lain.” (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon SE, MM selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)*

Dengan demikian inovasi PADUKO merupakan bentuk nyata birokrasi dalam mendukung tercapainya visi misi kepala daerah sekaligus amanat dari aturan pemerintah pusat dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif. Hal ini terlihat dari legalitas PADUKO yang dinilai tidak bertentangan dengan aturan yang dibuat oleh pemerintah yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Hal ini dikarenakan PADUKO merupakan inovasi pelayanan kepada penduduk secara daring di mana masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara *online* melalui gadget tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Padang Panjang.

Di samping itu, inovasi PADUKO juga mendukung upaya *Go Digital* di tengah masyarakat serta mendukung tercapainya visi *Smart City* di Kota Padang Panjang. Salah seorang informan menyebutkan:

*“Iya, PADUKO sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, apalagi Padang Panjang dicanangkan sebagai kota Pintar Smart City pada tahun 2017 akhir, lebih dari 80% penggunaan smartphone di Kota Padang Panjang. Maka sudah saatnya juga bagi Capil untuk mengikuti Smart City.” (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon SE, MM selaku Kasi Kerja sama dan inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)*

Berdasarkan kutipan wawancara di atas jelas PADUKO merupakan salah satu langkah dalam mencapai visi Kota Pandang Panjang sebagai *Smart City* yang menekankan adanya integrasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola

pemerintahan sehari-hari untuk mencapai efisiensi, memperbaiki kualitas pelayanan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi PADUKO tidak serta merta melepas pelayanan luring yang telah ada sebelumnya di Disdukcapil Kota Padang Panjang. Hal ini dikarenakan, inovasi PADUKO secara umum hanya merupakan alternatif layanan bagi masyarakat. Disdukcapil Kota Padang Panjang menyadari inovasi PADUKO merupakan upaya dalam memperkuat layanan terhadap perubahan yang terjadi di tengah masyarakat. Dengan demikian upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Padang Panjang menciptakan inovasi PADUKO sebagai jawaban untuk membantu masyarakat yang sudah terbiasa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhannya. Adanya inovasi PADUKO sebagai layanan berbasis *online* menjawab kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dengan cara yang lebih efisien.

### **C. Complexity atau Kerumitan**

Sebuah inovasi baru cenderung dianggap memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Menurut Rogers (1995) kerumitan adalah tingkat di mana inovasi dianggap relatif sulit untuk dapat dipahami dan digunakan. Dalam hal ini, dilihat juga seberapa besar kendala yang

Dalam pelaksanaannya, inovasi PADUKO juga memiliki beberapa kendala seperti permasalahan server, permasalahan jaringan yang terjadi ketika listrik padam, Permasalahan selanjutnya yaitu terkait dengan PADUKO itu sendiri. Tidak adanya notifikasi pemberitahuan PADUKO membuat operator selaku pihak yang mengoperasikan PADUKO tidak mengetahui adanya permohonan layanan dokumen yang masuk melalui PADUKO. Sehingga, permohonan layanan yang masuk melalui PADUKO menjadi terbengkalai karena operator juga bertugas melakukan pelayanan secara manual. Hal ini sejalan dengan salah seorang pernyataan informan sebagaimana berikut:

*“Kalau untuk jaringan internet, kami disediakan oleh Diskominfo. Kendala yang dihadapi mungkin ketika mati lampu, jadi mati servernya. Namun, jika disediakan genset pun dikarenakan lokasi yang kecil, rasanya tidak memungkinkan. Selain itu anggaran yang ada pada Dinas Dukcapil pun terbatas.” (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon SE, MM selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)*

Adanya formulir isian yang bertahap juga menjadi salah satu permasalahan dalam keberhasilan inovasi PADUKO. Dalam layanan seperti layanan pencatatan penduduk dan akta kelahiran, masyarakat yang ingin mengurus dokumen harus mengisi formulir yang terbagi pada tiga tahap. Namun, ini tentunya berdampak dalam keberhasilan penggunaan inovasi PADUKO bagi masyarakat Kota Padang Panjang. Masyarakat akan merasa pengurusan dokumen yang dilakukan telah selesai ketika sudah mengisi formulir isian, padahal masih ada beberapa tahap lagi yang harus dilengkapi. Hal ini tentunya menjadi salah satu kendala dalam inovasi PADUKO.

Kendala yang ada selalu dicoba diatasi oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang. Salah satunya yaitu dengan mengadakan perbaikan dan pengembangan dalam PADUKO bersama dengan Diskominfo Kota Padang Panjang sebagai pihak yang membuat inovasi PADUKO. Di samping itu, Disdukcapil Kota Padang panjang juga mengadakan pelatihan yang bersifat rutin sehingga setiap pegawai Disdukcapil Kota Padang Panjang terus terasah kemampuannya. Berbagai solusi tersebut sebenarnya sejalan dengan upaya membangun efektivitas organisasi berbasis pengembangan sumber daya manusia (Sedarmayanti, 2010).

#### **D. *Triability* atau kemungkinan dicoba**

Sebuah inovasi harus diuji dan dicoba terlebih dahulu agar dapat diterima dan diterapkan di masyarakat. Inovasi yang akan dilakukan harus diujicobakan agar dapat dilihat nilai lebih dan keuntungannya dibandingkan dengan sebelumnya. Sebelum di-*launching* dan diperkenalkan kepada masyarakat, inovasi PADUKO telah dilakukan uji coba terlebih dahulu Disdukcapil Kota Padang Panjang. Salah seorang informan mengungkapkan:

*“Ada, jadi kami coba terlebih dahulu di antara tim PADUKO dulu, waktu tu yang kena data bg Rezo, Kami coba urus surat pindah, urus KTP, bagaimana hasilnya, dan antara tim PADUKO juga kami lakukan uji coba, kemudian baru kita perkenalkan ke masyarakat.”*  
*(Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon SE, MM selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)*

Uji coba PADUKO dilakukan di antara pegawai Disdukcapil Kota Padang Panjang untuk melihat apakah inovasi PADUKO sudah layak untuk diterapkan dan digunakan. Selain melakukan uji coba sebelum di-*launching*, Disdukcapil Kota Padang Panjang juga pernah mendapatkan arahan langsung dari Diskominfo dan juga melakukan rapat koordinasi terkait dengan aplikasi PADUKO. Diskominfo sebagai pihak yang membuat PADUKO memberikan arahan dan petunjuk serta tata cara menjalankan PADUKO kepada Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Selain melakukan rapat koordinasi dengan Diskominfo, pihak Dinas Dukcapil khususnya tim pelaksana PADUKO juga beberapa kali melakukan rapat evaluasi terhadap inovasi PADUKO.

#### **E. *Observability* atau kemudahan diamati.**

Menurut Rogers (1995) *observability* adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Sebuah inovasi perlu untuk dilihat dan diamati bagaimana ia bekerja dan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sebuah inovasi yang mudah diamati akan lebih mudah untuk diterima dan berkembang di kalangan masyarakat. Agar inovasi PADUKO mudah diamati, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat Kota Padang Panjang, Disdukcapil Kota Padang Panjang melakukan berbagai upaya salah satunya dengan melakukan sosialisasi. Salah satu bentuknya yaitu melalui siaran radio.

Disdukcapil Kota Padang Panjang juga melakukan sosialisasi melalui media sosial, Instagram, Facebook, brosur, *sms Broadway*, dan lain-lain. Hal ini disampaikan salah seorang informan sebagai berikut

*“Sosialisasinya kebetulan sedang ada mengundang masyarakat oleh bidang lain, tapi masih capil, jadi kami menumpang komunikasi di akhir acara untuk publikasikan PADUKO. Ketika ada acara mengundang acara rapat RT kami sempatkan pula untuk publikasi PADUKO. Rencana tahun ini kami ingin mengadakan publikasi bersama anak muda, namun karena covid melarang acara dengan orang banyak, akhirnya diundur dulu. Jadi kami lebih banyak publikasikan di media sosial, seperti Facebook, Instagram, YouTube, juga di radio. Kalau ada pameran yang diadakan kota kami juga ikut hadir, seperti acara literasi di bancah laweh 2019 kemarin.”* (Wawancara peneliti Rimanita Erizon SE, MM selaku Kasi Kerja sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 22 Juni 2020 pukul 10.30 WIB)

Inovasi PADUKO merupakan inovasi yang dapat digunakan oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Dalam penggunaannya masyarakat dapat mengakses PADUKO dengan langsung masuk ke laman PADUKO di <https://paduko.padangpanjang.go.id>. Ketika masyarakat mengakses PADUKO, maka ada dihadapkan pada tampilan berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil

Kota Padang Panjang. Setelah memilih jenis layanan, masyarakat diharuskan mengunggah berkas dan persyaratan yang telah ditentukan, agar layanan dapat diproses. Setelah mengisi dan melengkapi semua persyaratan, masyarakat yang mengakses dapat memilih apakah dokumen yang nantinya selesai diproses dijemput langsung ke kantor atau langsung diantar oleh pihak Disdukcapil ke alamat. Masyarakat juga dapat memantau dan mengamati sudah sejauh mana progres dari dokumen yang diurus melalui nomor tiket yang diberikan dalam aplikasi PADUKO.

Adanya inovasi PADUKO memberikan dampak yang bagus terhadap Disdukcapil Kota Padang Panjang. Salah seorang informan mengungkapkan:

*“Dampaknya tentu saja sangat memudahkan masyarakat dan efisiensi biaya. Dengan pelayanan PADUKO, tentunya memudahkan pelayanan pada masyarakat. Terlebih dengan adanya covid-19 maka sangat terbantu pula masyarakat dengan adanya PADUKO ini dengan tidak perlu mendatangi Dukcapil. Di rumah masing-masing dan tidak perlu bertatap muka dengan petugas-petugas di Dukcapil.”* (Wawancara peneliti dengan Ir. Yossita selaku Kabid PIAK Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 3 Agustus 2020 pukul 10.50 WIB)

Adanya inovasi PADUKO juga berdampak terhadap peningkatan pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tren peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana sajian pada [Tabel 3](#).

**Tabel 3.** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

No.	Unsur Pelayanan	2018 I	2018 II	2019 I	2019 II	2020 I
1	Nilai IKM setelah di konversi	85.50	88.77	89.38	89.62	89.84
2	Mutu pelayanan	B	A	A	A	A
3	Kinerja unit pelayanan	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

*Sumber: Hasil Observasi. Data Diolah. (2020).*

Pada [Tabel 3](#) dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap Disdukcapil meningkat setiap tahunnya. PADUKO membuat masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan tetap berada di rumah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Inovasi PADUKO juga telah meraih prestasi sebagai inovasi dengan skor tertinggi dalam lomba Inovasi OPD Kota Padang Panjang tahun 2019. Inovasi PADUKO sebagai salah satu inovasi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang meraih skor tertinggi dibandingkan inovasi-inovasi lainnya di Kota Padang Panjang. Inovasi ini mengantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menjadi juara dua setelah Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang. Prestasi ini diraih dengan adanya inovasi PADUKO sebagai inovasi dengan skor tertinggi dibanding inovasi lainnya. Semenjak diluncurkan pada Desember 2018, inovasi PADUKO telah diakses sebanyak 8.258 kali dengan total pengurusan dokumen kependudukan sebanyak 350 dokumen.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu inovasi PADUKO oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efisiensi waktu, biaya dan tenaga serta sesuai dengan inovasi PADUKO dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti permasalahan jaringan, server, serta persoalan lain dalam aplikasi.

Direkomendasikan kepada Disdukcapil Kota Padang Panjang selaku OPD yang menjalankan inovasi PADUKO, yaitu:

1. Pengembangan inovasi layanan perlu dijalankan secara berkelanjutan dengan memperkuat penggunaan *big data* yang terintegrasi.
2. Disdukcapil Kota Padang Panjang sebaiknya mengadakan evaluasi secara rutin terhadap inovasi PADUKO agar kendala yang dihadapi dapat diatasi.
3. Disdukcapil Kota Padang Panjang sebaiknya melakukan survei kepuasan masyarakat terkait inovasi PADUKO agar dapat dilihat dengan jelas bagaimana respons masyarakat terhadap adanya inovasi PADUKO.
4. Disdukcapil Kota Padang Panjang dapat mengupayakan dan melengkapi keterbatasan sarana dan prasarana khususnya terkait dengan jaringan yang merupakan kunci utama terlaksananya pelayanan berbasis *online*.
5. Disdukcapil Kota Padang Panjang dapat mengadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar inovasi PADUKO dapat dikenal dan digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Padang Panjang.
6. Disdukcapil Kota Padang Panjang dapat mengembangkan inovasi PADUKO yang dapat dengan mudah diunduh masyarakat melalui *playstore* dan *appstore* sehingga dapat dengan mudah diakses masyarakat.

### **Ucapan Terima Kasih**

Tim penulis menyampaikan penghargaan kepada semua informan di lokasi penelitian, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang telah bersedia membantu dalam pengumpulan data. Ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan pula kepada Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Andalas dalam mendorong tulisan ini agar dipublikasikan dalam jurnal. Kami pun berterima kasih kepada editor dan reviewer Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan yang telah memberi banyak masukan dalam rangka penyempurnaan artikel ini.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad, E., & Brosio, G. (2009). Does decentralization enhance service delivery and poverty reduction? In *Does Decentralization Enhance Service Delivery and Poverty Reduction?* <https://doi.org/10.4337/9781849801850.00006>
- Albury, D. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. PT. Elex Media Komputindo.
- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik ( Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Brinkerhoff, D. W., & Wetterberg, A. (2013). Performance-based public management reforms: Experience and emerging lessons from service delivery improvement in Indonesia. In *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852313491059>

- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kuasa Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro Semarang*.
- Kabullah, M. I. (2018). The Limits of Weberian on Anti-Corruption Approaches in the Indonesian Municipalities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/175/1/012083>
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v2i1.8022>
- Meyliano, R. D. P. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Miles, M.B & Huberman, A. . (1994). An expanded sourcebook: Qualitative data analysis (2nd Edition). In *Sage Publications*.
- Muluk, K. (2008). *Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Rahmi, A. (2019). *Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang Panjang*. Universitas Andalas.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations, Fourth Edition. In *Elements of Diffusion*.
- Saksono, H. (2020). INNOVATION HUB: MEDIA KOLABORASI MENUJU PEMERINTAHAN DAERAH INOVATIF. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.35967/jipn.v19i1.7854>
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Rafika Aditama.
- Setiawan, H., & Ikhsanditya, F. (2020). GERAKAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI PELAYANAN LUKADESI (KELUARGA BERDUKA DESA SIAGA) DI KABUPATEN SLEMAN D.I. YOGYAKARTA. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.35967/jipn.v19i1.7853>
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *METODE PENELITIAN ILMIAH*.
- Suwarno, Y., & Lan, S. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.