



Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi COVID-19

Electronic ID Card Service Innovation Through the Temanggung Gandem Application During the COVID-19 Pandemic

Muhammad Faris Aldiansyah^{1*}, Atik Septi Winarsih²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

*Email Korespondensi: farisaldi22@gmail.com

Diterima: 28 Maret 2022

Direvisi: 30 Mei 2022

Disetujui: 30 Juni 2022

DOI: [10.35967/njip.v21i1.272](https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.272)

Abstrak: Pandemi COVID-19 membuat pelaksanaan pelayanan publik dialihkan secara daring. Dindukcapil Temanggung membuat Aplikasi Temanggung Gandem sebagai inovasi pelayanan secara *online* pada masa pandemi COVID-19. Aplikasi ini memiliki 12 jenis pelayanan yang dapat diakses salah satunya pelayanan KTP Elektronik yang menjadi fokus penelitian saat ini. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat kebaruan dalam pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini yaitu dalam sistem pelayanan, jenis pelayanan, sistem antrian. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini juga menunjukkan adanya kebermanfaatannya terlihat dari peningkatan penggunaan layanan yang signifikan selama pandemi. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini tidak menunjukkan adanya kriteria *problem-solving* karena dari ulasan yang ada sebanyak 61,45% menganggap aplikasi ini belum bisa menjadi solusi di masa pandemi. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini menunjukkan adanya berkesinambungan dengan selalu adanya penambahan 2 jenis inovasi pelayanan setiap tahun. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini menunjukkan adanya kriteria kompatibilitas karena dasar pembuatan aplikasi ini berpedoman pada regulasi dan perencanaan seperti Permendagri 7/2019, Perda 9/2019, Renstra Dukcapil Temanggung 2019-2023, program Dukcapil Go Digital.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Temanggung Gandem, Pandemi COVID-19*

Abstract: *The COVID-19 pandemic has forced the implementation of public services to be diverted online. The Temanggung Dindukcapil made the Temanggung Gandem Application as an online service innovation during the COVID-19 pandemic. This application has 13 types of services that can be accessed, one of which is the Electronic ID card service which is the focus of current research. The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation. The results of the study indicate that there is a novelty in the Electronic ID card service in this application, namely in the service system, type of service, queuing system. The Electronic ID card service in this application also shows usefulness, as can be seen from the significant increase in the use of services during the pandemic. The Electronic ID card service in this application does not show any problem-solving criteria because from the existing reviews, as many as 61.45% think this application cannot be a solution during the pandemic. The Electronic ID card service in this application shows that it is continuous with the addition of 2 types of service innovations every year. The Electronic ID card service in this application shows compatibility criteria because the basis for making this application is guided by regulations and planning such as the Minister of Home Affairs Regulation 7/2019, Regional Regulation 9/2019, strategic planning of Temanggung Civil Registry Office 2019-2023, Civil Registry Office Go Digital program.*

Keywords: *Public Service Innovation, Temanggung Gandem Application, COVID-19 Pandemic*

Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem khususnya pada pelayanan KTP Elektronik pada masa pandemi COVID-19. Sejak virus COVID-19 menjadi wabah yang kini dikategorikan sebagai pandemi di Indonesia, banyak sektor yang terpengaruh karena virus tersebut. Sektor pelayanan publik menjadi salah satu bidang yang harus menyesuaikan diri semenjak datangnya wabah tersebut. Hal ini terlihat dari diberlakukannya pembatasan pelayanan di kantor, pelayanan dilakukan secara *online* (Andayu, 2020). Dalam situasi seperti saat ini, tentu diperlukan beberapa penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020 yang mengamanatkan agar pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan pada masa pandemi COVID-19. Maka terkait surat edaran ini, harus dapat dipastikan bahwa penyelenggaraan layanan publik tetap berjalan efektif (Setyoko et al., 2021).

Di sisi lain, Menpan-RB melalui Permenpan RB nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengamanatkan di mana setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan (Gad Langelo et al., 2021). Maka dari itu, menimbang adanya kondisi pandemi COVID-19 maka tiap instansi pemerintah dapat memperbarui serta menyesuaikan standar pelayanan sehingga pelayanan publik tetap maksimal dan aman dari penularan virus COVID-19.

Selain melalui pembaruan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan terobosan agar pelayanan publik tetap dapat dijangkau secara maksimal walaupun dalam kondisi pandemi. Dengan adanya pembatasan aktivitas kehidupan normal, membuat pemerintahan harus mampu memberikan terobosan layanan agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang prima (Sutrisna, 2021). Hal tersebut dapat dilakukan dengan menciptakan inovasi pelayanan publik karena dengan inovasi pelayanan publik dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Andhika, 2020). Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi (Melinda et al., 2020). Inovasi pemerintahan daerah pada Era Otonomi Daerah memiliki landasan hukum sebagai kerangka kebijakan publik yang kuat seperti termaktub Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Azhari, 2018). Dengan adanya inovasi pelayanan publik, diharapkan dapat menjadi fasilitas kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses dan melaksanakan pelayanan publik.

Hal tersebut juga sesuai apa yang terkandung pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 4 dijelaskan penyelenggaraan pelayanan publik harus beraskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga telah membuat kebijakan *One Agency, One Innovation* (Satu Institusi, Satu Inovasi) (Deby et al., 2018). Melalui kebijakan tersebut, diharapkan Pemerintah Daerah, Kementerian, dan Lembaga saling berkompetisi untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang diharapkan menjadi kemudahan sekaligus peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik pada masa pandemi diperlukan agar pelayanan publik tetap berkualitas serta berjalan efektif dan aman dari penyebaran virus COVID-19. Inovasi tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemerintah di era ini, hampir semua daerah sudah menggunakan pelayanan berbasis elektronik yang dapat membantu pemerintah menjadi lebih mudah bekerja (Mulyanto, 2020).

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan inovasi pelayanan publik di ranah pemerintahan, tentunya menuntut setiap instansi untuk mengikuti arus tersebut. Dalam mengatasi masalah ini, beberapa pemerintah secara aktif mendorong administrasi mereka untuk memberikan

layanan publik secara eksklusif melalui saluran digital (Hafid Risalbi et al., 2021). Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian dari Sutrisna (2021) menjelaskan bahwa pandemi COVID-19 bukan halangan untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik maka dari itu birokrasi perlu menciptakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi seperti mengadakan pelayanan secara *online* yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Layanan jemput bola juga dapat menjadi alternatif penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi ini dengan diikuti proses yang ketat. Inovasi semacam layanan jemput bola ini telah dilakukan oleh beberapa penyelenggara, dalam penelitian Elkesaki et al. (2021) menjelaskan jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menciptakan inovasi pelayanan pengurusan KTP untuk orang sakit, disabilitas dan lansia yang tidak mampu yang tidak dapat berkunjung ke kantor Disdukcapil Kota Bandung yang diberi nama "Bi eHa dan Mang Udin" (Bisa Euy Hebat dan Mengga Urus Identitas Kependudukannya). Hal yang sama dilakukan oleh Disdukcapil Kota Magelang, dalam penelitian Prastya & Sunaningsih (2020) menjelaskan bahwa OPD tersebut menciptakan inovasi pelayanan antar akta kematian secara langsung kepada pihak keluarga terkait yang diberi nama SISAKTI.

Inovasi pelayanan publik pada masa pandemi juga dilakukan oleh Dindukcapil Kota Surabaya, dalam penelitian Fayyadh (2021) menjelaskan jika Dindukcapil Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan pada masa pandemi seperti dengan cara membuka pelayanan E-KTP di tiap kelurahan agar tidak terjadi kerumunan di kantor Dincukcapil Kota Surabaya, inovasi lainnya yaitu pelayanan *delivery* untuk pengambilan E-KTP. Pada dasarnya inovasi pelayanan publik dibuat agar memudahkan serta meningkatkan kualitas pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian Deby et al. (2018) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik seharusnya dapat mendorong kebermanfaatan kualitas pelayanan publik, akan tetapi terjadi permasalahan yaitu masih minimnya iklim inovasi di Indonesia. Sistem *reward* dan *punishment* tentang inovasi pelayanan publik juga belum maksimal. Karakteristik penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu yang pertama, penelitian sebelumnya terkait inovasi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 lebih banyak berfokus kepada inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan, sementara penelitian ini akan berfokus terhadap inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Kedua, penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 lebih banyak menggunakan jenis penelitian studi pustaka/teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data sekunder (artikel jurnal, berita, dll).

Kabupaten Temanggung menjadi salah satu daerah yang *concern* dalam bidang pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam salah satu misi di RPJMD Kab. Temanggung 2018-2023 yang di mana pemda ingin "mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas." Salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai misi tersebut adalah menciptakan inovasi percepatan dan perbaikan pelayanan publik. Membangun pelayanan pemerintahan yang berkualitas diperlukan karena masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang mengedepankan pada, efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, keberlanjutan pelayanan (Rahman, 2017). Namun, masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam sektor pelayanan publik di Kabupaten Temanggung. Selama tahun 2019, Ombudsman Jateng telah menerima laporan pelayanan publik dari masyarakat dan 5 daerah lokasi tertinggi pelapor tersebut yaitu Kabupaten Temanggung, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Demak, Kabupaten Sukoharjo, dan Kota Semarang (Unit Pencegahan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, 2019). Selain itu, skor Temanggung dalam reformasi birokrasi di bidang peningkatan kualitas pelayanan publik selama tahun 2017-2019 mengalami naik turun di mana tahun 2017 memperoleh skor 3,07, tahun 2018 memperoleh 3,91, dan tahun 2019 memperoleh 3,52 (LKJIP Kabupaten Temanggung Tahun 2020, 2021). Melihat skor tersebut, perlu adanya langkah konsistensi dari Pemkab Temanggung untuk menjaga dan meningkatkan kualitas di bidang

pelayanan publik. Angka tersebut masih di bawah rata-rata skor Provinsi Jawa Tengah yang mencapai skor 4,20 (LPPD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020, 2021). Kemudian, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada tahun 2019 telah mencapai 79,75 dengan predikat B (LPPD Kabupaten Temanggung Tahun 2020, 2021). Melihat hal tersebut artinya perlu ada langkah perbaikan pelayanan publik oleh Pemkab Temanggung.

Dalam mencapai misi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas, Pemkab Temanggung melakukan langkah strategi menciptakan inovasi percepatan dan perbaikan pelayanan publik yang disasarkan kepada Dindukcapil dan Dinkominfo. Dindukcapil merespons hal tersebut dengan menciptakan Aplikasi Temanggung Gandem yang merupakan inovasi pelayanan publik secara *online* yang dapat diakses melalui ponsel Android/iOS masing-masing. Aplikasi tersebut dirilis pada tahun 2019. Terdapat 13 pelayanan yang dapat diakses di aplikasi tersebut salah satunya pelayanan KTP Elektronik. Pada penelitian kali ini, peneliti akan memfokuskan pada pelayanan KTP Elektronik di Aplikasi Temanggung Gandem karena pelayanan KTP Elektronik menjadi pelayanan yang banyak digunakan di aplikasi ini (11.062 layanan) selama tahun 2020-2021.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu yang pertama, penelitian sebelumnya terkait inovasi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 lebih banyak berfokus kepada inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan, sementara penelitian ini akan berfokus terhadap inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Kedua, penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 lebih banyak menggunakan jenis penelitian studi pustaka/teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data sekunder (artikel jurnal, berita, dll.). Hal tersebut dikarenakan kondisi pandemi yang menyebabkan tidak bisa melakukan penelitian secara langsung. Dengan teknik pengumpulan data tersebut tentu memiliki beberapa kekurangan seperti peneliti tidak mendapatkan data yang aktual/terbaru serta pengembangan terhadap studi kasus penelitian tentu terbatas karena tidak melakukan penelitian secara langsung. Sementara penelitian ini akan dilaksanakan secara langsung/teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada narasumber dari Dindukcapil Kab. Temanggung.

Teori yang digunakan dalam membedah topik ini merujuk dari teori W. Utomo. W. Utomo (2017) menyatakan jika terdapat 5 kriteria inovasi di antaranya kebaruan, kebermanfaatannya, *problem-solving*, berkesinambungan, dan kompatibilitas. Peneliti menghubungkan inovasi pelayanan KTP Elektronik pada masa pandemi melalui aplikasi Temanggung Gandem dengan indikator kriteria inovasi dalam teori yang sudah disebutkan Ketiga, penelitian ini merupakan penelitian yang perlu dilakukan di mana pelayanan publik pada masa pandemi terhambat karena adanya beberapa pembatasan, maka dari itu perlu dilakukan sebuah inovasi yang bisa tetap menunjang proses pelayanan publik tersebut. Jika pelayanan publik didorong tetap dilaksanakan sesuai standar layanan prima dalam masa COVID-19 ini, maka pelayanan via *online* diperlukan (Wulandira et al., 2021). Salah satu contoh implementasinya yaitu dengan pelayanan KTP Elektronik secara daring melalui aplikasi Temanggung Gandem ini. Dengan begitu, juga akan menambah pengetahuan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan khususnya masyarakat Kabupaten Temanggung. Beberapa kebaruan di atas merupakan dasar mengapa peneliti ingin melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung pada masa pandemi COVID-19 dalam pelayanan KTP Elektronik pada Aplikasi Temanggung Gandem.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Al-Hamdi et al., 2020). Metode kualitatif digunakan untuk bisa mengkaji lebih dalam seputar pelayanan KTP Elektronik melalui aplikasi Temanggung Gandem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Temanggung pada masa pandemi COVID-19. Dalam metode kualitatif melibatkan beberapa upaya seperti mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari para narasumber (Creswell, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan ulasan masyarakat, artikel jurnal terdahulu, sumber terkait lainnya. Wawancara dilakukan kepada tiga narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, dan Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan. Sementara untuk data sekunder diperoleh melalui ulasan masyarakat pengguna aplikasi Temanggung Gandem yang ada di Google Play Store. Dalam menganalisis data ulasan masyarakat, peneliti menggunakan *tools* Crosstab Query yang ada pada aplikasi NVivo 12 Plus. Hal tersebut bertujuan untuk membantu memperoleh kesimpulan apakah aplikasi Temanggung Gandem berhasil menjadi *problem-solving* pelayanan pada masa pandemi menurut perspektif masyarakat pengguna aplikasi. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teori dari Miles dan Huberman dalam Argueso et al., (2019), yakni melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Pada Masa Pandemi COVID-19 Melalui Aplikasi Temanggung Gandem

Pandemi COVID-19 yang melanda di Indonesia menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kendala yang hadir setelah peningkatan pandemi COVID-19 mengharuskan badan pemerintahan atau instansi pemerintahan/publik menjalankan percepatan digitalisasi guna mengoptimalkan pelayanan terhadap publik atau masyarakat luas (Tasyah et al., 2021). Saat ini dalam mengoptimalkan pelayanan publik pada masa pandemi, Dindikcapil Kabupaten Temanggung membuat aplikasi Temanggung Gandem sebagai platform pelayanan *online*.

Inovasi tersebut diwujudkan dalam bentuk aplikasi yang diberi nama Temanggung Gandem. Aplikasi ini dibentuk sebelum adanya pandemi COVID-19 di Indonesia tepatnya telah direncanakan sejak tahun 2018 dan di implementasikan pada tahun 2019. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10.000 kali dan mendapatkan rating 2,8/5. Aplikasi ini berhasil mendapatkan penghargaan Krenova atau Kreasi dan Inovasi Perangkat Daerah dari Bappeda Kabupaten Temanggung pada tahun 2020. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara *online* tersebut dapat mengunduh aplikasi Temanggung Gandem ini di Play Store/App Store secara gratis. Sementara itu, dukungan anggaran diberikan untuk pengembangan aplikasi tercantum pada Renstra Dukcapil tahun 2019-2023 di mana pada setiap tahunnya Dukcapil mengalokasikan sebesar Rp.50.000.000,- guna pengembangan aplikasi. Akan tetapi, pada tahun 2020, anggaran untuk aplikasi tersebut dihapus pada APBD karena adanya *refocusing* anggaran akibat adanya pandemi COVID-19 namun Dukcapil menganggarkannya melalui Dana Alokasi Khusus (DAK). Sumber daya yang digunakan dalam penerapan dan pemantauan sistem aplikasi Temanggung Gandem adalah pihak ketiga sebagai pembuat aplikasi, masyarakat sebagai pengguna aplikasi, tenaga operator sebagai petugas pelayanan permohonan, pemberitahuan kepada pemohon dan penerbitan dokumen, struktural bidang terkait untuk melakukan verifikasi dokumen dan *monitoring* pelayanan *online*, dan yang terakhir yaitu admin aplikasi Temanggung Gandem bertugas memonitor dan mengevaluasi pelayanan secara *online*.

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada di dalam aplikasi Temanggung Gandem. Fitur tersebut sudah tersedia sejak awal *launching*-nya aplikasi tersebut. Hal tersebut karena pelayanan KTP Elektronik merupakan salah satu pilar penting pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung (Oktamia & Fauziah, 2018). Pelayanan KTP Elektronik juga merupakan salah satu

pelayanan yang sering di akses masyarakat di Aplikasi Temanggung Gadem. Menurut statistik pelayanan *online* yang terdapat di Aplikasi Temanggung Gadem, Tercatat sejak tahun 2019 atau digunakannya aplikasi ini hingga tahun 2021 tepatnya di bulan November, sudah ada sebanyak 11.137 layanan KTP El melalui aplikasi Temanggung Gadem.

Berbagai inovasi dan aplikasi teknologi terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021). Beberapa perkembangan positif terlihat dengan adanya aplikasi Temanggung Gadem pada masa pandemi ini khususnya dalam pelayanan KTP Elektronik. Pada aplikasi Temanggung Gadem ini, jenis pelayanan KTP El yang dapat di akses masyarakat yaitu KTP rusak, KTP hilang, dan pergantian identitas KTP. Untuk perekaman KTP baru, tidak dapat dilaksanakan melalui aplikasi karena ada beberapa hal yang menyebabkan orang yang bersangkutan harus datang langsung ke kantor. Namun, melalui aplikasi Temanggung Gadem bagi perekaman KTP baru tetap di fasilitasi berupa antrean *online*, di mana yang bersangkutan bisa memilih hari dan jam sesuai keinginan dan mendapat prioritas antrean tentunya. Lebih lengkapnya tentang hal ini dibahas pada pembahasan selanjutnya. Beberapa hal tersebut merupakan aspek inovatif dalam pelayanan KTP Elektronik melalui aplikasi Temanggung Gadem.

Selanjutnya peneliti menjabarkan inovasi pelayanan KTP Elektronik pada masa pandemi COVID-19 melalui aplikasi Temanggung Gadem menggunakan teori dari W. Utomo. W. Utomo (2017) menyatakan jika terdapat 5 kriteria inovasi di antaranya kebaruan, kebermanfaatan, *problem-solving*, berkesinambungan, dan kompatibilitas. Peneliti menghubungkan inovasi pelayanan KTP Elektronik pada masa pandemi melalui aplikasi Temanggung Gadem dengan indikator kriteria inovasi dalam teori yang sudah disebutkan. Berikut merupakan penjabarannya:

a) Kebaruan

Kebaruan dalam inovasi diartikan sebagai sebuah produk atau hal yang belum atau tidak pernah dilakukan (W. Utomo, 2017). Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan dan perbaikan dari sistem pelayanan sebelumnya. Inovasi tentu perlu diwujudkan dengan adanya kebaruan (*novelty*) dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi menuntut kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide, dan produk (barang/jasa) baru (Deby et al., 2018). Pada kesempatan ini, peneliti mengkaji tentang terkait dengan kebaruan pelayanan KTP Elektronik pada aplikasi Temanggung Gadem. Dengan hal tersebut diketahui kebaruan apa saja yang ada pada pelayanan KTP El melalui aplikasi Temanggung Gadem.

Dibuatnya sistem pelayanan secara *online* melalui Aplikasi Temanggung Gadem oleh Dindikcapil Kab. Temanggung merupakan sebuah kebaruan yang diciptakan pada masa pandemi COVID-19 ini. Melalui penerapan inovasi layanan *online* yang terintegrasi, semakin memudahkan para pemohon layanan dapat lebih mudah dalam mendapatkan sistem pelayanan yang terkoneksi di mana saja, serta sangat bermanfaat selama pandemi (Setyoko et al., 2021). Saat ini pelayanan KTP Elektronik melalui Aplikasi Temanggung Gadem bisa diakses kapan saja dan di mana saja menggunakan *smartphone* masing-masing asal terkoneksi dengan jaringan internet.

Prinsip kebaruan (*novelty*) melekat dalam istilah inovasi. Namun bukan berarti inovasi hanya mengakui sesuatu yang belum pernah ada, melainkan pemutakhiran dari gagasan yang telah ada juga dapat dikategorikan sebagai inovasi (Deby et al., 2018). Sebelum adanya aplikasi/inovasi ini, masyarakat harus melakukan pelayanan secara langsung di kantor dinas. Hal ini tentu membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan ini biasanya yang membuat masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat

melakukan beberapa jenis pelayanan KTP Elektronik di antaranya pencetakan ulang KTP yang hilang, pencetakan ulang KTP yang rusak, dan penggantian identitas pada KTP. Dalam pengurusan KTP hilang, KTP rusak dan perubahan identitas pada KTP melalui aplikasi sudah terdapat persyaratan yang harus dipenuhi. Masyarakat hanya perlu memfoto persyaratan tersebut dan jika persyaratan kurang pemohon akan mendapatkan notifikasi/pesan untuk memenuhi persyaratan. Hal ini berbeda jika masyarakat melakukan secara langsung, di mana masyarakat harus membawa dokumen persyaratan secara langsung dan jika persyaratan tersebut kurang memenuhi maka perlu mengulang dari awal pelayanan.

Untuk perekaman KTP baru belum dapat diakomodir melalui aplikasi ini, karena pemohon harus melakukan beberapa syarat yang hal tersebut tidak bisa dilakukan secara *online* seperti rekam sidik jari, iris mata, tanda tangan, dan foto. Akan tetapi, aplikasi ini memberikan kebaruan bagi masyarakat yang akan mengurus KTP baru yaitu dengan diciptakannya fitur antrean *online*. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah, cepat, dan nyaman. Inovasi kebijakan dilakukan untuk memberikan layanan yang mudah, murah, cepat, aman, dan nyaman (Setyoko et al., 2021). Masyarakat dapat mengakses antrean *online* khusus perekaman KTP baru dengan memilih hari dan jam yang diinginkan (sesuai jam pelayanan). Saat di kantor, yang bersangkutan mendapat akses prioritas karena terdapat loket yang khusus untuk melayani antrean *online*.

Masyarakat yang mengakses pelayanan KTP El secara *online* ini setelah dokumen selesai diproses akan diantarkan ke alamat tujuan menggunakan jasa ekspedisi yang bekerja sama dengan Dukcapil Temanggung dengan sistem COD (*Cash On Delivery*) artinya nanti yang bersangkutan membayar langsung kepada jasa kurir tersebut. Waktu pengantaran dokumen tersebut menyesuaikan pada jasa ekspedisi terkait. Akan tetapi, dari pihak Dindukcapil sendiri telah memiliki standar waktu kecepatan pelayanan. Hal ini dilakukan agar pengurusan dan pengantaran dokumen kepada masyarakat dapat cepat terselesaikan serta menjadi sebuah kebaruan dalam praktik pelayanan publik pada masa pandemi. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (yandri & Putri, 2021). Dindukcapil sendiri telah memastikan seluruh pelayanan dokumen administrasi akan selesai sebelum 1x24 jam baik itu pelayanan secara *offline* maupun *online*.

Penjelasan di atas terkait dengan kebaruan pelayanan KTP El pada masa pandemi menggunakan aplikasi Temanggung Gandem. Lebih singkatnya, terkait dengan kebaruan di atas dijelaskan lewat Tabel 1.

Tabel 1. Kebaruan Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem

Perbedaan	Sebelum Aplikasi	Sesudah Aplikasi
Sistem Pelayanan	Pelayanan secara <i>offline</i> /tatap muka	Pelayanan secara <i>offline</i> dan <i>online</i> /melalui aplikasi
Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • KTP rusak • KTP hilang • Perubahan identitas KTP • Perekaman KTP baru 	<ul style="list-style-type: none"> • KTP rusak • KTP hilang • Perubahan identitas KTP • Perekaman KTP baru (dengan fitur antrean <i>online</i>) • Desa Permata • Mahameru

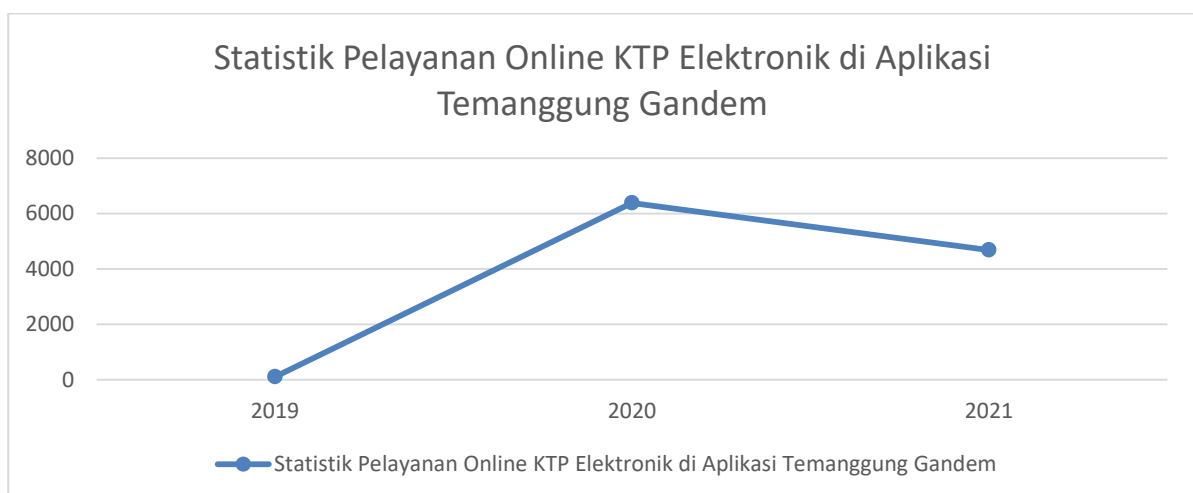
Perbedaan	Sebelum Aplikasi	Sesudah Aplikasi
Pemenuhan Persyaratan	Membawa persyaratan secara langsung, jika kurang mengulang dari awal/pulang dan kembali lagi untuk memenuhi persyaratan	Persyaratan cukup di foto, jika kurang akan mendapatkan pesan notifikasi agar segera melengkapi
Penyelesaian dan Pengambilan Dokumen	Maksimal 1x24 jam, pengambilan menunggu dokumen jadi/ketidakpastian waktu	Maksimal 1x24jam, dokumen yang selesai akan di antar ke alamat tujuan
Sistem Antrean	Antrean pelayanan panjang/perlu menunggu	Tidak perlu mengantre/menggunakan fitur antrean <i>online</i> mendapatkan prioritas

Sumber: Hasil Wawancara, Data Diolah Tahun 2021

b) Kebermanfaatan

Kebermanfaatan dalam inovasi diartikan sebagai adanya nilai perubahan menjadi lebih baik, dalam arti lain inovasi menciptakan dampak positif serta bermanfaat bagi orang lain (W. Utomo, 2017). Pada kriteria ini, peneliti mengkaji terkait partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Temanggung Gandem terutama pada layanan KTP Elektronik di masa pandemi COVID-19. Dengan adanya hal tersebut dapat terlihat apakah inovasi pelayanan KTP El di Aplikasi Temanggung Gandem ini membawa kebermanfaatan atau tidak.

Penggunaan pelayanan KTP El di masa pandemi COVID-19 melalui aplikasi Temanggung Gandem meningkat cukup pesat. Hal ini sesuai dengan temuan peneliti pada fitur statistik pelayanan *online* yang ada pada aplikasi tersebut. Grafik perbandingan penggunaan pelayanan KTP El selama pandemi dengan sebelum pandemi di aplikasi Temanggung Gandem dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Statistik Pelayanan KTP Elektronik di Aplikasi Temanggung Gandem
 Sumber: Aplikasi Temanggung Gandem, 2021

Setelah melihat Gambar 1 di atas, terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan terkait pelayanan KTP El secara *online* di aplikasi Temanggung Gandem pada masa pandemi COVID-19. Pada masa sebelum pandemi di Indonesia, tahun 2019 pengguna pelayanan KTP El sebanyak 106 pelayanan, pada tahun 2020 meningkat menjadi 6378 pelayanan, dan pada

tahun 2021 tepatnya hingga bulan November turun di angka 4684 pelayanan. Hal ini artinya pada masa pandemi, inovasi pelayanan KTP Elektronik melalui aplikasi ini dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dengan melihat statistik tersebut. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Syaidah (2020) bahwa inovasi didukung oleh teknologi yang semakin berkembang untuk membuat inovasi pemerintah lebih bernilai dan manfaatnya dapat dirasakan oleh warganya.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi naik turunnya statistik tersebut, yang pertama sebelum masa pandemi pelayanan masih dibuka secara *offline* maka dari itu belum banyak masyarakat yang belum minat mengakses pelayanan secara *online*, yang kedua semenjak pandemi khususnya di awal pandemi Dukcapil menutup pelayanan secara *offline* selama hampir 6 bulan. Maka dari itu mau tidak mau masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan harus mengakses pelayanan *online* lewat aplikasi Temanggung Gadem. Di situlah yang menjadi faktor mengapa pada tahun 2020 terdapat peningkatan yang cukup pesat. Kemudian faktor yang terakhir adalah pada saat ini kondisi pandemi di Indonesia sudah semakin membaik, Dukcapil Temanggung juga sudah membuka pelayanan *offline* seperti biasa, maka dari itu yang membuat pelayanan *online* di tahun 2021 mulai berkurang.

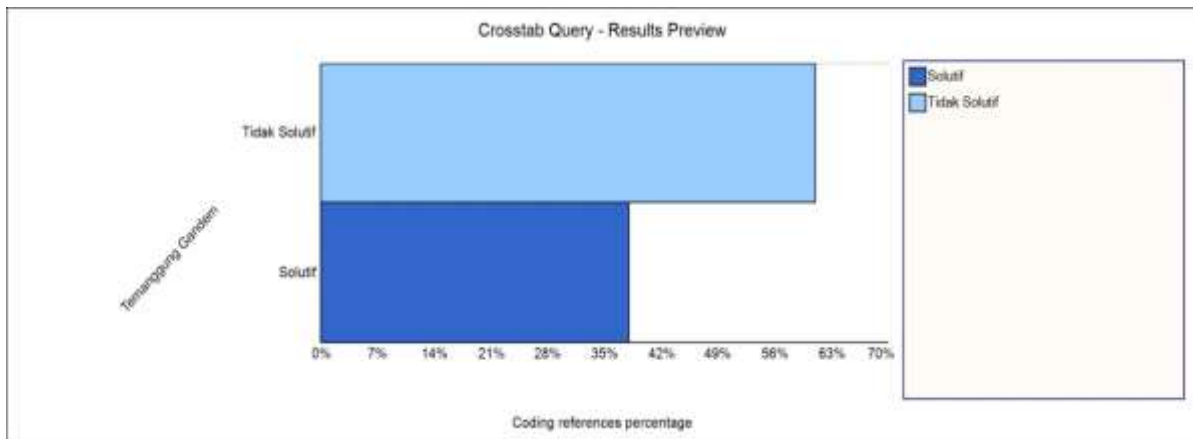
Pada masa pandemi saat ini, dengan mengakses pelayanan *online* melalui aplikasi juga memberikan manfaat bagi masyarakat terkait dengan efisiensi waktu. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Hamrun et al., (2020) yang menyatakan bahwa pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Masyarakat tidak perlu menunggu antrean bahkan penumpukan antrean seperti saat melakukan pelayanan secara langsung. Dengan begitu masyarakat tentu merasa nyaman, cepat terlayani, dan tentunya menghindari potensi penyebaran virus COVID-19. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Elkesaki et al., (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Dengan adanya pelayanan *online* melalui aplikasi juga bermanfaat untuk memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang biasanya harus melalui berbagai tingkatan, sekarang dapat dilaksanakan secara langsung oleh pemohon.

c) *Problem-Solving*

Problem-solving dalam inovasi diartikan sebagai bagaimana inovasi yang telah diciptakan mampu menciptakan perubahan yang diharapkan bisa menjadi sebuah solusi terhadap permasalahan yang ada (W.Utomo, 2017). Kemudian pernyataan dari Deby et al., (2018) mengatakan jika inovasi dalam pemerintahan dianggap penting dalam menghadapi masalah yang masif dan kompleks serta laju perubahan yang cepat dalam masyarakat. Inovasi dianggap sebagai cara untuk memanfaatkan potensi kreatif umat manusia untuk bertahan hidup, maju, dan sejahtera.

Pada kondisi saat ini, pelayanan publik dihadapkan dengan kondisi pandemi COVID-19 yang di mana pelaksanaan pelayanan dilaksanakan terbatas sehingga pelayanan dialihkan secara daring. Salah satu dimensi kinerja birokrasi adalah responsibilitas yang merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Sutrisna, 2021). Dindukcapil Temanggung mengeluarkan solusi dari permasalahan pelayanan publik pada masa pandemi dengan menginisiasi aplikasi Temanggung Gadem sebagai platform pelayanan secara *online*. Parameter yang diteliti adalah mengkaji tentang ulasan masyarakat pengguna aplikasi Temanggung Gadem pada masa pandemi COVID-19. Dengan begitu terlihat bagaimana masyarakat sebagai pengguna aplikasi merasa apakah aplikasi tersebut mampu menjadi solusi terhadap pelaksanaan pelayanan di masa pandemi COVID-19.

Berdasarkan data yang dari Play Store tentang ulasan masyarakat terhadap aplikasi Temanggung Gadem, Aplikasi ini memperoleh nilai keseluruhan 2,8/5. Terdapat total 212 masyarakat yang memberi ulasan pada aplikasi tersebut. Analisis tentang ulasan masyarakat terhadap Aplikasi Temanggung Gadem dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Temanggung Gadem
Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2021

Gambar 2 di atas merupakan hasil dari analisis ulasan masyarakat pengguna Aplikasi Temanggung Gadem. Dari 212 ulasan yang ada, peneliti memilih 179 ulasan dikarenakan ulasan yang dipilih adalah ulasan masyarakat yang menggunakan aplikasi ini pada masa pandemi. Hasil menunjukkan jika 61,45% masyarakat merasa aplikasi ini tidak menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Setidaknya ada beberapa alasan yang membuat masyarakat memberi ulasan yang kurang baik terhadap aplikasi tersebut. Hal ini ditengarai karena aplikasi yang masih sering eror, masyarakat sering gagal mendapatkan kode verifikasi yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi tersebut, karena jika masyarakat tidak memiliki kode verifikasi maka tidak dapat mengakses pelayanan. Hal yang ditekankan lagi oleh masyarakat terhadap aplikasi tersebut yaitu server yang sering *down* hal ini membuat aplikasi tidak dapat digunakan sementara Dukcapil Temanggung pada saat pandemi memprioritaskan pelayanan *online* melalui aplikasi tersebut. Sedangkan menurut 38,55% masyarakat merasa aplikasi ini dapat menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Menurut masyarakat yang memberikan respons positif terhadap aplikasi ini, aplikasi ini merupakan sebuah terobosan inovasi karena mereka merasa terbantu apalagi yang berada di luar daerah dapat mengakses pelayanan tanpa harus ke kantor dinas tersebut. Respons positif lainnya terkait kemudahan akses pelayanan pada masa pandemi, masyarakat merasa dengan adanya aplikasi tersebut mereka tetap dapat mengakses pelayanan kependudukan walaupun di tengah situasi COVID-19.

Aplikasi ini merupakan solusi pelayanan yang ditawarkan di masa pandemi, akan tetapi aplikasi ini belum sepenuhnya membuat permasalahan penyelenggaraan layanan publik di masa pandemi COVID-19 teratasi. Hal ini tentu berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Masalah kualitas pelayanan masih sering dijumpai di beberapa instansi pemerintah. Hampir semua instansi pemerintah yang peduli terhadap kepentingan publik menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, baik di tingkat pusat maupun di bawahnya, menghadapi masyarakat yang secara langsung menghadapi banyak kendala dan belum sepenuhnya merealisasikan kualitas pelayanan yang diharapkan (Gad Langelo et al., 2021). Mayoritas masyarakat yang komplain terhadap aplikasi ini karena tidak munculnya kode aktivasi setelah melakukan pendaftaran akun. Kode aktivasi tersebut diperlukan sebagai akses masyarakat untuk bisa mengakses pelayanan di aplikasi Temanggung Gadem. Permasalahan tersebut telah dikonfirmasi oleh pihak Dindukcapil Temanggung dan solusi yang ditawarkan yaitu dengan

menyarankan pengguna untuk mendaftarkan akun menggunakan nomor HP yang lain apabila mempunyai dua nomor HP atau menghubungi *call center* yang ada di aplikasi.

Sebenarnya, beberapa hal telah diupayakan oleh Dukcapil Temanggung dalam mendukung inovasi pelayanan publik pada masa pandemi ini. Strategi dan langkah yang dilakukan yaitu mengoptimalkan pelayanan melalui aplikasi ini yaitu dengan cara menganggarkan tiap tahun untuk pengembangan aplikasi (Tertera di Renstra Dukcapil Temanggung 2019-2023), penambahan jenis pelayanan dalam aplikasi, pembuatan antrean loket khusus pelayanan aplikasi, dan penguatan SDM melalui pelatihan para Aparatur agar dapat melakukan pengelolaan dan pelayanan melalui Aplikasi Temanggung Gandem. Akan tetapi tentu masih ada yang perlu dievaluasi karena adanya kendala yang terjadi. Kendala lain yang dihadapi oleh Dukcapil Temanggung adalah terkadang server pada aplikasi tersebut *down* apalagi jika digunakan oleh jumlah yang banyak, kesepahaman dengan operator yang biasanya terkait dengan regulasi, dan masyarakat yang masih kurang minat dengan pelayanan secara *online*. Dengan berbagai permasalahan di atas, hal ini dirasa aplikasi ini belum sepenuhnya bisa menyelesaikan permasalahan pelayanan di masa pandemi ini. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Deby et al., (2018) yang menyatakan bahwa pemerintah dan pelayanan publik yang efektif bergantung pada inovasi yang berhasil dalam mengembangkan cara yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, dan menggunakan sumber daya dan teknologi.

d) Berkesinambungan

Berkesinambungan dalam inovasi yaitu inovasi yang sudah diciptakan tidak boleh berhenti dalam satu titik, artinya inovasi tersebut harus dapat dijalankan terus menerus, dikembangkan, dan direplikasi (W. Utomo, 2017). Maka dari itu inovasi yang ada perlu terus dijalankan sesuai dengan perkembangan waktu. Pada kriteria ini, peneliti mengkaji terkait pengembangan aplikasi Temanggung Gandem. Dengan begitu, dapat terlihat apakah inovasi ini dapat dikatakan berkesinambungan atau tidak.

Inovasi didukung oleh teknologi yang semakin berkembang untuk membuat inovasi pemerintah lebih bernilai dan manfaatnya dapat dirasakan oleh warganya (Syaidah, 2020). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung saat ini sudah mempunyai inovasi berupa aplikasi Temanggung Gandem. Pada awal diluncurkan, Aplikasi ini baru mempunyai 8 jenis pelayanan yaitu pelayanan KTP El, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar, Perpindahan Kedatangan, dan Antrean Online. Akan tetapi, hingga tahun 2021 saat ini aplikasi Temanggung Gandem telah menambahkan 5 jenis pelayanan baru sehingga saat ini terdapat 13 jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut. Dengan adanya pengembangan inovasi tersebut, hal ini dapat mengantisipasi kekurangan yang ada serta inovasi yang telah diciptakan dapat digunakan secara maksimal.

Selain karena memang merupakan hal tersebut masuk ke dalam indikator kinerja program yang ada di dalam Rencana Kerja di mana Dukcapil Temanggung menargetkan minimal ada 2 inovasi pelayanan baru setiap tahun, hal ini juga merupakan wujud dari Dukcapil untuk mengembangkan aplikasi ini. Selain menciptakan inovasi pelayanan publik, inovasi tersebut juga perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengembangan inovasi pelayanan publik menjadi keharusan bagi pemerintah guna terciptanya pelayanan publik yang lebih baik, berkembang, dan menguntungkan bagi kedua belah pihak dari organisasi pemerintahan maupun masyarakat (Fayyadh, 2021). Dindukcapil Temanggung terus mengembangkan Aplikasi Temanggung Gandem dengan melakukan penambahan jenis pelayanan dan inovasi di dalamnya sehingga setiap tahunnya jenis pelayanan yang ada pada aplikasi Temanggung Gandem akan bertambah. Tabel penambahan pelayanan pada aplikasi Temanggung Gandem pada setiap tahunnya disajikan dalam [Tabel 2](#).

Tabel 2. Pengembangan Aplikasi Temanggung Gadem Melalui Penambahan Jenis Pelayanan

No.	Tahun	Penambahan Jenis Pelayanan
1	2019	<ul style="list-style-type: none"> Bundaku (Ibu Melahirkan Mendapatkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak)
2	2020	<ul style="list-style-type: none"> Mahameru (Menikah Harus Mendapatkan KTP dan KK Baru) Cempaka (Cepat Melayani Penerbitan Akta Kematian) Penambahan jenis pelayanan pada fitur Antrean Online (Pelayanan KK, Akta, Surat Pindah, dan Legalisir)
3	2021	<ul style="list-style-type: none"> Desa Permata (Desa Perwujudan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan) Berkibar (Bersama Kita Bisa Melayani Masyarakat)

Sumber: Hasil Wawancara, Data Diolah Tahun 2021

Tabel 2 di atas merupakan upaya pengembangan pada Aplikasi Temanggung Gadem melalui penambahan jenis pelayanan. Terkait dengan pengembangan inovasi pelayanan KTP El di aplikasi sudah diakomodir melalui Desa Permata. Melalui program tersebut, masyarakat desa bisa melakukan perekaman KTP melalui desa masing-masing tidak perlu datang ke kantor Dukcapil. Adanya program pelayanan dari desa merupakan turunan dari program penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Temanggung (Hanim, 2015). Tujuan dibuatnya program pelayanan yang lebih terperinci dari tingkat kecamatan ke tingkat desa yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut juga didasari adanya program kerja dalam Renja di mana bidang inovasi yang menargetkan adanya 2 inovasi pelayanan baru setiap tahunnya. Selain dalam Renja, dalam Renstra 2019-2023 Dukcapil juga menganggarkan untuk pengembangan aplikasi dalam hal ini termasuk *update*, *maintenance*, penambahan jenis pelayanan setiap tahunnya.

Aplikasi Temanggung Gadem ini diprioritaskan untuk menjadi program jangka anjang/masa depan karena seluruh pelayanan dapat diakomodir dalam aplikasi ini. Nantinya penggunaannya akan dimaksimalkan dengan upaya dari Dukcapil seperti melalui pengembangan aplikasi, *maintenance*, penambahan jenis pelayanan, dan sosialisasi kepada masyarakat yang masih menggunakan pelayanan secara *offline* maupun sosialisasi di sosial media. Hal ini bertujuan agar hadirnya aplikasi ini dapat dirasakan kebermanfaatannya untuk masyarakat pengakses pelayanan. Hal ini juga ditambah dengan adanya program Dukcapil Go Digital dari Ditjen Kemendagri di mana dengan hal tersebut pemerintah menginginkan tiap masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan bisa dilakukan dari rumah. Disdukcapil di semua tingkatan, baik kota, kabupaten, maupun provinsi diminta untuk melakukan terobosan kebijakan guna mentransformasikan pelayanan publik ke ranah digital dengan kerangka besar Dukcapil Go Digital. Gagasan ini diejawantahkan dalam bentuk regulasi melalui penerbitan Permendagri No. 7 Tahun 2019 mengenai Administrasi Kependudukan Secara Daring atau *Online* (Adnan, 2022).

e) **Kompatibilitas**

Kompatibilitas dalam inovasi memiliki arti inovasi yang diciptakan tidak melanggar atau harus menyesuaikan dengan regulasi, kebijakan, dan perencanaan yang telah disepakati (W. Utomo, 2017). Pada kriteria kali ini, peneliti mengkaji regulasi yang mengatur tentang aplikasi Temanggung Gadem. Sehingga dengan demikian ditemukan jawaban apakah

aplikasi Temanggung Gadem ini memenuhi kriteria kompatibilitas (kompatibel) atau sebaliknya.

Compatibility (Kesesuaian) adalah konteks di mana sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial masyarakat pengadopsi inovasi. Inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai di dalam masyarakat akan lambat diadopsi (Deby et al., 2018). Dirilisnya Aplikasi Temanggung Gadem tidak hanya bertujuan untuk masyarakat agar lebih mudah mengakses pelayanan publik. Namun latar belakang dibuatnya aplikasi ini merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam peraturan tersebut disebutkan maksud dan tujuan adanya aturan tersebut untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Selanjutnya pada pasal 5 dijelaskan jika pelayanan adminduk daring terdiri dari pendaftaran pelayanan penduduk dan pelayanan catatan sipil, Jika melihat pada pasal tersebut, Aplikasi Temanggung Gadem melakukan kedua jenis pelayanan tersebut yaitu pendaftaran pelayanan penduduk terdiri dari pelayanan KTP, KK, KIA, dan Surat Pindah, Pindah Datang kemudian juga pendaftaran layanan catatan sipil terdiri dari Akta Kelahiran dan Akta Kematian.

Kemudian pada pasal 13 mengatakan bahwa untuk meningkatkan akses penduduk terhadap layanan adminduk daring, pemerintah daerah dapat membangun kios layanan adminduk pada desa/kelurahan. Dindukcapil melalui aplikasi Temanggung Gadem telah menyesuaikan aturan tersebut di mana dalam aplikasi ini terdapat layanan Desa Permata yang di mana masyarakat desa dapat mengakses pelayanan adminduk lewat desa masing-masing.

Latar belakang lain adanya aplikasi yaitu merujuk pada Program Dukcapil Go Digital dari Ditjen Dukcapil Kemendagri. Program ini merupakan terobosan dari Ditjen Dukcapil Kemendagri dalam mengajak tiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan administrasi secara daring. Disdukcapil di semua tingkatan, baik kota, kabupaten, maupun Provinsi diminta untuk melakukan terobosan kebijakan guna mentransformasikan pelayanan publik ke ranah digital dengan kerangka besar Dukcapil Go Digital. Gagasan ini diejawantahkan dalam bentuk regulasi melalui penerbitan Permendagri No. 7 Tahun 2019 mengenai Administrasi Kependudukan Secara Daring atau *Online* (Adnan, 2022). Program tersebut telah diresmikan sejak 2019. Maka Dukcapil Temanggung merespons program tersebut dengan menciptakan Aplikasi Temanggung Gadem.

Pembentukan Aplikasi Temanggung Gadem juga selaras dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung. Dalam pasal 63 di peraturan tersebut dijelaskan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dilaksanakan secara SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), SIAK harus memiliki aplikasi daring (*online*). SIAK di sini menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, yang berlaku selamanya, dalam SIAK, *database* antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi, dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) akan terhubung dan terintegrasi (Oktamia & Fauziah, 2018). Dukcapil menyesuaikan amanah pasal tersebut melalui dibentuknya Aplikasi Temanggung Gadem sebagai platform pelayanan *online* untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Aplikasi Temanggung Gadem juga masuk dalam Rencana Strategis Dindukcapil Kab. Temanggung Tahun 2019-2023 hanya saja tidak menyebut secara spesifik aplikasi tersebut merupakan Aplikasi Temanggung Gadem. Akan tetapi disebutkan dalam strategi dan arah kebijakan yaitu adanya program pengembangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan. Sementara aplikasi untuk adminduk di Dukcapil merupakan aplikasi Temanggung Gadem. Hal yang sama juga terdapat pada Renja Dukcapil Temanggung tahun

2021 di mana program pengembangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan masuk ke dalam indikator program/kegiatan. Hal tersebut juga merupakan telaah Dukcapil terhadap Misi ketiga dalam RPJMD Kab. Temanggung 2018-2023 yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas. Strategi yang digunakan untuk mencapai misi tersebut salah satunya adanya pengembangan aplikasi.

Penjelasan di atas merupakan penjabaran dari aplikasi Temanggung Gandem yang merujuk pada beberapa regulasi/perencanaan. Dapat dilihat di mana Aplikasi Temanggung Gandem ini menyesuaikan pada beberapa aturan yang ada. Secara singkat, dapat dilihat pada [Tabel 3](#).

Tabel 3. Kompatibilitas dari Aplikasi Temanggung Gandem Terhadap Beberapa Regulasi/Perencanaan

Regulasi/Perencanaan	Pasal/Bunyi Aturan	Implementasi Dalam Aplikasi
Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring	Pasal 5: pelayanan adminduk daring terdiri dari pendaftaran pelayanan penduduk dan pelayanan catatan sipil	Dalam Aplikasi Temanggung Gandem terdapat dua jenis pelayanan yaitu pendaftaran pelayanan penduduk terdiri dari pelayanan KTP, KK, KIA, dll. kemudian juga pendaftaran layanan catatan sipil terdiri dari Akta Kelahiran dan Akta Kematian.
Permendagri No. 7 Tahun 2019	Pasal 13: untuk meningkatkan akses penduduk terhadap layanan adminduk daring, pemerintah daerah dapat membangun kios layanan adminduk pada desa/kelurahan.	Dalam Aplikasi Temanggung Gandem terdapat layanan ‘Desa Permata’ di mana masyarakat dapat mengakses pelayanan adminduk lewat desa/kelurahan setempat.
Perda No. 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung	Pasal 63: pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dilaksanakan secara SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), SIAK harus memiliki aplikasi daring (<i>online</i>).	Dukcapil menciptakan Aplikasi Temanggung Gandem sebagai platform pelayanan <i>online</i> untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
Program Dukcapil Go Digital dari Kemendagri	Tujuan program adalah mengajak tiap dukcapil melaksanakan pelayanan administrasi secara daring. Program dimulai tahun 2019	Pada tahun 2019, Dukcapil Temanggung merilis sebuah aplikasi pelayanan adminduk daring yaitu aplikasi Temanggung Gandem
RPJMD - Renstra – Renja	Pelaksanaan strategi melakukan pengembangan pelayanan adminduk	Dukcapil Temanggung menciptakan aplikasi Temanggung Gandem dan

melalui aplikasi serta pelaksanaan misi ketiga dari RPJMD

melakukan pengembangan seperti penambahan jenis layanan, *update, maintenance*

Sumber: Data Diolah Tahun 2021

Kesimpulan

Inovasi pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem pada masa pandemi COVID-19 memenuhi kriteria kebaruan karena terdapat hal-hal baru dalam pelayanan melalui aplikasi/*online*, yaitu dalam hal sistem pelayanan, jenis pelayanan, pemenuhan persyaratan, penyelesaian & pengambilan dokumen, dan sistem antrean. Pelayanan KTP Elektronik melalui aplikasi tersebut juga memenuhi kriteria kebermanfaatan karena terdapat peningkatan signifikan dari masyarakat yang mengakses pelayanan KTP El di aplikasi selama pandemi COVID-19. Pelayanan KTP Elektronik pada aplikasi tersebut tidak memenuhi kriteria *problem-solving* karena berdasarkan ulasan masyarakat terhadap aplikasi yang dianalisis menggunakan NVivo, dari 179 ulasan yang relevan menyatakan 61,45% masyarakat merasa aplikasi ini tidak menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Sedangkan menurut 38,55% masyarakat merasa aplikasi ini dapat menjadi solusi permasalahan pada masa pandemi. Pelayanan KTP Elektronik pada aplikasi tersebut memenuhi kriteria berkesinambungan adanya penambahan 2 jenis inovasi pelayanan setiap tahunnya (termasuk pelayanan KTP El) sejak aplikasi dirilis. Pelayanan KTP Elektronik pada aplikasi tersebut memenuhi kriteria kompatibilitas karena pembuatan Aplikasi Temanggung Gandem merujuk pada beberapa regulasi, program, serta perencanaan di antaranya Permendagri 7/2019, Perda 9/2019, Renstra Dukcapil Temanggung 2019-2023, dan Program Dukcapil Go Digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis di bidang pelayanan publik bahwasanya pada masa pandemi perlu dilakukan sebuah terobosan agar akses terhadap pelayanan publik tidak terhambat. Hal tersebut dilakukan salah satunya melalui topik penelitian ini yang mengangkat tentang inovasi pelayanan publik pada masa pandemi melalui aplikasi Temanggung Gandem.

Saran yang dapat diberikan kepada Dindukcapil Kab. Temanggung yaitu agar melakukan perbaikan aplikasi/*maintenance* secara berkala karena masih ditemui kendala eror/tidak muncul kode aktivasi yang membuat masyarakat mengeluh tidak bisa mengakses pelayanan, kemudian melakukan pengembangan aplikasi dengan penambahan jenis pelayanan, kerja sama dengan OPD lain untuk mengimplementasikan pelayanan masing-masing OPD melalui satu aplikasi yang sama. Kemudian perlu dilakukan upaya peningkatan partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan melalui sosialisasi melalui media sosial/media cetak, sosialisasi langsung ke desa/kelurahan, promosi melalui TV lokal dan *Videotron* yang ada di Kabupaten Temanggung.

Daftar Pustaka

- Adnan, I. S. Y. M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 1982–1994. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2605>
- Al-Hamdi, R., Sakir, Suswanta, Atmojo, M. E., & Efendi, D. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Cetakan I). Pustaka Pelajar.
- Andayu, N. P. (2020). *Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>
- Andhika, J. (2020). *Dampak Pandemi COVID-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-COVID-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Argueso, C. T., Assmann, S. M., Birnbaum, K. D., Chen, S., Dinneny, J. R., Doherty, C. J., Eveland, A. L., Friesner, J., Greenlee, V. R., Law, J. A., Marshall-Colón, A., Mason, G. A., O'Lexy, R.,

- Peck, S. C., Schmitz, R. J., Song, L., Stern, D., Varagona, M. J., Walley, J. W., & Williams, C. M. (2019). Directions for research and training in plant omics: Big Questions and Big Data. *Plant Direct*, 3(4), 1–16. <https://doi.org/10.1002/pld3.133>
- Azhari, A. K. (2018). *Pengelolaan Potensi Wisata di Daerah Otonom Bertumpu Kreativitas dan Inovasi Aparatur Pemerintah Daerah*. 2(21), 1–9.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design*. Pustaka Pelajar.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Elkesaki, R., 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Fayyadh, M. (2021). Inovasi Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 19.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi COVID-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Gad Langelo, M. O., Pratiknjo, M., & Lotulung, L. (2021). *Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Samsat Kabupaten Minahasa Utara*. 17, 509–520.
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Hamrun, H., Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(2), 64. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>
- Hanim, N. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Temanggung. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(4), 71–80.
- LKJIP Kabupaten Temanggung Tahun 2020. (2021). *LKJIP Kabupaten Temanggung Tahun 2020*. Portal Kabupaten Temanggung. [https://portal.temanggungkab.go.id/info/files/2021/LKjIP Kab. Temanggung Tahun 2020.pdf](https://portal.temanggungkab.go.id/info/files/2021/LKjIP%20Kab.%20Temanggung%20Tahun%202020.pdf)
- LPPD Kabupaten Temanggung Tahun 2020. (2021). *LPPD Kabupaten Temanggung Tahun 2020*. Portal Kabupaten Temanggung. [https://portal.temanggungkab.go.id/info/files/2021/LPPD KAB. TEMANGGUNG TA 2020.pdf](https://portal.temanggungkab.go.id/info/files/2021/LPPD%20KAB.%20TEMANGGUNG%20TA%202020.pdf)
- LPPD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020. (2021). *LPPD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020*. Portal PPID Provinsi Jawa Tengah. <https://ppid.jatengprov.go.id/laporan-akuntabilitas-kinerja-pemerintah-provinsi-jawa-tengah-lkjip/>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Mulyanto, D. H. (2020). The Quality In Electronic Services Jogja City Government: In Case E-KTP. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(2), 104. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7814>
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(01), 1–19.
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Rahman, K. (2017). Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*

- Nakhoda*, 16(28), 34–42. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i28.5823>
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi pelayanan publik pemerintah provinsi banten selama COVID-19. *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten*, 13(1).
- Sutrisna, I. W. (2021). *Penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif di masa pandemi COVID-19*. 04(02), 21–29.
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi COVID-19. *Dialektika*, 7(2), 148–158.
<http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/1730>
- Tasyah, A., Jasriyani Putri, S., Agung Fernanda, R., Chesilia Azani, P., Administrasi Negara, I., & Lampung, U. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasispol)*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Unit Pencegahan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah. (2019). *Mengawal Pelayanan Publik Bersama Konco Ombudsman Media*. Ombudsman Republik Indonesia.
<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengawal-pelayanan-publik-bersama-konco-ombudsman-media>
- W.Utomo, T. W. (2017). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1–160.
- Wulandira, F., Mairi, B., Sampe, S., Jacklin, L., & Lotulung, H. (2021). *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado Public Services During Covid-19 Pandemic In Bahu Sub-District Malalayang District Manado City Pendahuluan Latar Belakang*. 17, 521–530.
- Yandri, L. I., & Putri, T. D. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 15(2), 35–44.
<http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2948>