

## **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara**

**Eva Agus Triana<sup>1)</sup>, Lina Aryani<sup>2)</sup>**

*<sup>1),2)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang  
Jl. HS. Ronggo Waluyo, Puesurjaya, Kec. Telukjambe Tim., Kabupaten Karawang Jawa Barat 41361  
Email : 1810631180118@student.unsika.ac.id<sup>1)</sup>, lina.ariyani@fisip.unsika.ac.id<sup>2)</sup>*

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by the complexity of service problems at the Department of Population and Civil Registration (Dindikcapil) of Banjarnegara Regency during the 2016-2020 period. The purpose of this research is to analyze the usefulness of the application "Durenmas" as an innovation in information technology-based public services in the digitalization era and to find out the strategies used to attract users to switch to online services. The research method used is qualitative by using a descriptive-qualitative approach to describe the analysis of service innovation indicators according to Rogers (1983) public service which includes (1) relative advantage, (2) compatibility / contextuality; (3) complexity; (4) observability; and (5) can be tried (triability) through observation data collection techniques, in-depth interviews and documentation. The results showed that almost all of the five indicators of public service innovation were fulfilled. The slogan "Dindikcapil Banjarnegara Ora Leren Serve the Community" becomes a strong foundation in optimally implementing service innovations as a form of optimal service innovation implementation so that great effort is needed through regular evaluation and appropriate maintenance.*

**Keywords :** *Administration; Public Service Innovation; Durenmas*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kompleksitas permasalahan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara selama periode 2016-2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebermanfaatannya dari adanya aplikasi “Durenmas” sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era digitalisasi dan mengetahui strategi yang digunakan untuk menarik minat para pengguna beralih pada pelayanan secara online. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk menguraikan analisis indikator inovasi pelayanan menurut Rogers (1983) pelayanan publik yang meliputi (1) nilai lebih (relative advantage), (2) kesesuaian dengan masalah (compatibility/ contextuality); (3) kerumitan (complexity); (4) kemudahan diamati (observability); dan (5) bisa dicoba (triability) melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator inovasi pelayanan publik hampir semua terpenuhi. Slogan “Dindikcapil Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat” menjadi landasan kuat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan secara optimal sebagai bentuk implementasi inovasi pelayanan yang optimal sehingga diperlukan usaha yang besar melalui evaluasi secara berkala serta pemeliharaan yang tepat guna.*

**Kata Kunci :** *Administrasi, Inovasi pelayanan publik, Durenmas*

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu bagian dari negara berkembang yang memiliki jumlah penduduk sangat banyak. Berdasarkan data Worldometers yang diunggah dalam *website databooks* (2019), menyatakan bahwa Indonesia saat ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 269 juta jiwa atau 3,49% dari total populasi dunia. Indonesia berada pada peringkat keempat negara berpenduduk terbanyak di dunia setelah Tiongkok (1,42 miliar jiwa), India (1,37 miliar jiwa), dan Amerika Serikat (328 juta jiwa). Pertumbuhan penduduk yang sangat drastis tentu saja akan menyebabkan suatu permasalahan. Permasalahan yang cukup kompleks sering ditemukan pada bidang pengelolaan pemerintahan seperti pelayanan publik. Pemerintah harus bekerja ekstra untuk melayani masyarakat dengan jumlah yang sangat banyak serta beragam secara optimal.

Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Ombudsman selaku badan yang memiliki kewenangan untuk meneliti berbagai keluhan dari masyarakat secara berkala melakukan survey atas implementasi kinerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Laporan Ombudsman Republik Indonesia (2018) menunjukkan bahwa selama kurun waktu 2015-2017 ditemukan laporan sejumlah 33.649 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, laporan terbaru pada tahun 2019 dimana sebanyak 3.964 ditemukan pengaduan dari masyarakat. Laporan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik menjadi pengaduan yang paling banyak diterima oleh pemerintah daerah sejumlah 2.274. Hal tersebut mencerminkan bahwa pelayanan publik pada pemerintah daerah masih berada dalam kualitas yang buruk.

Sejalan dengan hal tersebut, problematika pelayanan publik semakin besar ketika pandemi Covid-19 mengekspansi wilayah Indonesia. Sejak tanggal 17 Maret 2020, Kemenpan RB telah mengeluarkan kebijakan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) agar bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)*. Pemberlakuan kebijakan ini terus diperpanjang sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 yang belum kunjung berakhir. Seiring berlangsungnya pandemi yang terus menjangkiti Indonesia, maka muncul kekhawatiran dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan fakta di lapangan, pelayanan publik tetap dijalankan melalui dua sisi yakni secara langsung berada di instansi (*offline*) sesuai dengan hari yang ditentukan dan secara daring (*online*) menggunakan fasilitas teknologi dan informasi. Perubahan cara pelayanan kepada warga masyarakat merupakan suatu keniscayaan yang tak dapat disangkal. Hal demikian sejalan dengan prinsip kontinuitas dan adaptif dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh B. Libois (Dalam Haryatmoko, 2015). Hal tersebut sesuai dengan data Kemenpan RB (2020) mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi Aparatur Sipil Negara terdapat

keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik. Keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum optimal pada saat sebelum pandemi dan mengalami penurunan kualitas ketika pandemi berlangsung terutama pada sektor administrasi.

Hal tersebut tercermin dalam laporan Ombudsman Jawa Tengah mengenai tingkat kepatuhan beberapa pemerintah daerah di Jawa Tengah tahun 2020, bahwa berdasarkan penilaian pemenuhan komponen standar pelayanan di 14 kabupaten kota menempatkan Kabupaten Banjarnegara pada zona merah atau dalam predikat "tidak patuh". Hal tersebut tentu menjadi PR (Pekerjaan Rumah) besar bagi pemerintah daerah Kabupaten Banjarnegara untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan sebisa mungkin meningkatkannya supaya keluar dari zona merah menuju zona kuning dan bahkan mencapai zona hijau. Perbaikan pelayanan yang dilakukan salah satunya ialah melalui sebuah inovasi. Berdasarkan peraturan daerah (Perda) Kabupaten Banjarnegara yang tertuang dalam UU No. 12 Tahun 2016 mengenai pelayanan publik bahwa inovasi yang baru diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan agar pemberian layanan administrasi pemerintahan lebih efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu lembaga yang melaksanakan inovasi pada bidang pelayanan publik di Kabupaten Banjarnegara.

Lembaga pemerintahan ini berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Inovasi menurut Rogers (dalam Rina 2013) merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu. Asian Development Bank, (2020) mengungkapkan bahwa inovasi adalah suatu hal yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas melainkan sebuah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Sementara itu, UU No. 19 Tahun 2002 mendefinisikan pengertian inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2020) pada tahun 2015-2019 menunjukkan setidaknya terdapat 500 warga masyarakat setiap hari mengantri di depan instansi untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh Dindukcapil tentu tidak akan efektif dengan melimpahnya pengunjung setiap hari. Selain kurang efektif, hal tersebut juga kurang efisien terutama pada sisi waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk

menuju lokasi karena jarak tempuh rumah masyarakat yang cukup jauh ditambah transportasi belum memadai. Deddy Mulyadi dkk (2016) berpendapat dalam buku yang berjudul Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik bahwa birokrasi yang inovatif untuk pelayanan publik yakni: a. Tataran individu aparatur meliputi pengetahuan, kemampuan, kompetensi b. Tataran kelembagaan meliputi kepemimpinan, sumber daya, pengambilan keputusan, sistem informasi manajemen c. Tataran sistem meliputi kerangka aturan, kebijakan pendukung d. Tataran masyarakat meliputi pengetahuan, kontrol, kerjasama, proaktif. Sementara itu, pengertian pelayanan administrasi kependudukan menurut Dindukcapil Provinsi Kalimantan Barat, (2020) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti telah melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan melalui aplikasi “Durenmas” dengan merujuk pada evaluasi pelayanan *e-government* Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara yang belum efektif dan efisien. Penelitian ini mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan melalui tampilan menu, fungsi serta bentuk implementasi aplikasi agar menjadi solusi yang massif untuk masyarakat melalui aplikasi “Durenmas” dengan menggunakan teori indikator inovasi Rogers (1983) pelayanan publik yang meliputi:

- a. Nilai lebih (*relative advantage*),
- b. Kesesuaian dengan masalah (*compatibility/contextuality*);
- c. Kerumitan (*complexity*);
- d. Kemudahan diamati (*observability*); dan
- e. Bisa dicoba (*triability*).

Secara teknis, penilaian inovasi dilakukan melalui 3 tahapan:

1. Penilaian dokumen inovasi, yaitu menilai kekuatan konseptualisasi desain inovasi yang diajukan, meliputi fokus inovasi dalam menjabarkan 5 kriteria di atas;
2. Penilaian paparan/ presentasi, untuk menilai kemampuan inovator dalam menjelaskan desain tertulisnya;
3. Penilaian lapang, untuk menilai kesesuaian antara dokumen dan presentasi dengan kondisi objektif di lapangan.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Wawan E. Kuswandoro dalam (Catatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo, 2016) bahwa inovasi yang berorientasi pada kepentingan publik merupakan langkah awal mewujudkan pelayanan dan corak birokrasi yang lebih “cair”, luwes / fleksibel dalam implementasi sehingga mengikis kekakuan

birokrasi yang menjadi corak birokrasi di Indonesia yang cenderung legal formal (*Weberianbureaucracy*) yang biasanya membuntukan ide inovasi.

Penelitian dilakukan di kabupaten Banjarnegara yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) pada bulan Mei 2020. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan ialah data primer dari hasil wawancara informan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah Sekretaris dan kepala Seksi (Kasi) pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Data sekunder yang digunakan ialah hasil pengolahan berbagai sumber data melalui dokumentasi secara tertulis maupun visual terkait aplikasi “Durenmas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara. Pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, penulis menganalisis data dengan menggunakan teknik reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data digunakan tiga triangulasi yakni triangulasi sumber, triangulasi data dan triangulasi teknik.

## 2. Pembahasan

Inovasi pelayanan publik “Durenmas” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditinjau dari beberapa indikator inovasi pelayanan publik diantaranya meliputi:

- a. Nilai lebih (*relative advantage*);
- b. Kesesuaian dengan masalah, (*compatibility/contextuality*);
- c. Daya jangkauan (*complexity*);
- d. Kemudahan diamati (*observability*); dan
- e. Bisa dicoba (*triability*).

Berikut ini analisa mendalam yang telah penulis lakukan melalui tahap-tahap penelitian. Komponen pertama yakni nilai lebih atau keuntungan relatif (*relative advantage*) harus mampu memberikan dampak yang positif bagi seluruh masyarakat secara luas. Keuntungan relatif merupakan kelebihan dari inovasi yang paling baru dibuat dengan mengedepankan perbedaan dari keuntungan yang sebelumnya. Keuntungan relatif aplikasi “Durenmas” meliputi empat hal. Pertama, memisahkan penggunaan teknologi di era digitalisasi. Kedua, memudahkan birokrasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien baik secara vertikal maupun horizontal. Ketiga, mengefektifkan koordinasi dan komunikasi. Keempat, aplikasi Durenmas merupakan penyempurna dari layanan *website* sebelumnya yang kurang diminati masyarakat.

*Pertama*, aplikasi “Durenmas” merupakan salah satu strategi Dindukcapil dalam memisahkan pemanfaatan teknologi. Inovasi tersebut merupakan peralihan sistem pelayanan publik yang setiap hari dilakukan secara manual menjadi digital. Pengutamaan pelayanan digital telah menjadi keputusan agar masyarakat menggunakan fasilitas aplikasi sehingga pelayanan melalui digital

dapat dilakukan secara masif menjangkau seluruh kalangan. *Kedua*, menyederhanakan prosedur birokrasi yang terkesan berbelit oleh karena panjangnya alur pelayanan pada masing-masing bidang administrasi yang telah disediakan. Pengaturan birokrasi yang mudah akan meminimalisir terjadinya dampak negatif dari proses yang berjalan sehingga akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap bentuk-bentuk birokrasi. Masyarakat tidak perlu menunggu dilayani, melainkan bergerak mendapatkan pelayanan melalui aplikasi.

*Ketiga*, aplikasi tersebut mampu mengefektifkan koordinasi dan komunikasi baik secara vertikal didalam instansi maupun horizontal dengan masyarakat. Aplikasi tersebut mampu merepresentasikan berbagai kebutuhan pelayanan yang sebelumnya perlu dikoordinasi dan dikomunikasikan secara langsung dan berpotensi menimbulkan berbagai hambatan yang lebih besar. Melalui aplikasi satu pintu tersebut mampu menjadikan koordinasi dan komunikasi menjadi lebih terarah sehingga pelayanan yang diberikan lebih optimal. *Keempat*, aplikasi tersebut menjadi penyempurna layanan yang diciptakan sejak 2015 berbasis *online* namun hanya dapat diakses melalui *website* sehingga kurang diminati oleh masyarakat menjadi representasi penyedia semua bentuk layanan dalam satu aplikasi yang menyediakan pelayanan meliputi KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Perpindahan Keluar, Kedatangan, Pembaruan Data dan pelayanan lainnya yang dapat diunduh pada *smartphone*.

Kesesuaian (*Compability*) merupakan bentuk dari inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan bersumber dari tingkat permasalahan yang dihadapi. Permasalahan terbesar yang dihadapi oleh masyarakat di Kabupaten Banjarnegara menurut catatan (Dindukcapil, 2019) meliputi tiga hal yakni waktu pelayanan yang panjang, prosedur yang berbelit serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Waktu atau durasi pelayanan yang setiap hari dijalankan sebelum adanya aplikasi adalah sekitar tiga bulan untuk pembuatan data diri seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) ditambah dengan waktu pelayanan selama minimal tiga jam dan maksimal enam jam dengan jumlah pengunjung yang setiap hari hampir berjumlah 500 orang.

Permasalahan lainnya adalah biaya yang dikeluarkan sebagai ongkos perjalanan. Ongkos perjalanan meliputi biaya ojek pribadi dikarenakan belum tersedianya transportasi angkutan umum, biaya pembelian makan akibat mengantre sejak pagi hingga sore hari dan juga biaya fotokopi. Sekertaris Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara mengungkapkan bahwa beberapa masyarakat mengeluarkan aspirasi protesnya dengan mengeluhkan biaya yang digunakan dalam hari itu bisa mencapai 200 ribu. Rata-rata masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi menggunakan ojek dari jarak yang cukup jauh dari mulai 10km hingga 20km. Belum ditambah dengan kemungkinan terburuk apabila proses antrean harus dihentikan mengingat waktu sudah habis dan dilanjutkan esok hari.

Melalui aplikasi Durenmas, ketidakefisienan pelayanan berubah menjadi efisien. Misalnya, pembuatan kartu identitas dari sebelumnya menghabiskan waktu sekitar tiga bulan menjadi kurang dari tujuh hari masa kerja, kartu identitas sudah dapat diambil bahkan dengan antrean yang tidak panjang. Rangkaian tahap pembuatan kartu identitas yang meliputi tahap pendaftaran, perekaman, pengisian data hingga publikasi secara konvensional dapat dilakukan melalui aplikasi oleh masing-masing pengguna melalui aplikasi Durenmas secara sederhana dan menghabiskan waktu yang lebih sedikit. Aplikasi tersebut juga menjadi solusi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Apalagi dengan fitur cetak sendiri, kecuali KTP dan KIA yang harus diambil langsung karena dicetak pada instansi pada waktu yang ditentukan.

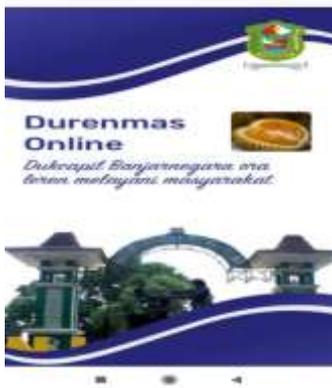
Kerumitan (*complexity*) merupakan indikator untuk mengukur tingkat kerumitan pada sebuah inovasi. Kerumitan yang dihadapi terkait aplikasi Durenmas terbagi menjadi dua yakni kerumitan internal dan eksternal. Menurut kepala seksi (Kasi) Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerumitan internal yang pernah dihadapi berupa *error application* pada bulan November 2020, di mana nama pelapor tidak sama dengan akun email. Setelah diperiksa, ternyata banyak dari masyarakat yang masih meminta bantuan orang lain untuk mengurus data administrasi pada aplikasi sehingga Dindukcapil harus melakukan penghapusan sebanyak 3.000 akun.

Sedangkan kerumitan eksternal ialah berasal dari sikap masyarakat. Masih menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia yang berusaha mendapatkan pelayanan untuk mengurus administrasi ketika sedang dibutuhkan saja. Apabila belum merasa membutuhkan dalam waktu dekat, maka tidak ada usaha untuk mengurusnya sejak jauh-jauh hari dibarengi dengan sikap memaksa agar diberikan pelayanan saat itu juga yang menunjukkan sikap kurang baik. Oleh sebab itu, menjadi hal yang patut diperhatikan oleh seluruh masyarakat bahwa mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan sesegera mungkin.

secara garis besar, kerumitan yang dihadapi di atas selalu terkendali karena Dindukcapil memiliki perencanaan manajemen pemerintahan yang matang meliputi persiapan, pengordinasian, pelaksanaan dan pengawasan. Perencanaan dimulai dengan fiksasi solusi yang dituangkan ke dalam bentuk desain aplikasi. Selanjutnya tahap pengordinasian ialah dengan berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (DisKominfo) Kabupaten Banjarnegara dan Pemerintah Daerah Provinsi serta masyarakat. Pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi secara langsung (*offline*) dengan mengundang masing-masing perwakilan desa. Sedangkan sosialisasi daring (*online*) dilaksanakan melalui *platform zoom*. Setelah diluncurkannya aplikasi Durenmas, informasi sosialisasi daring (*online*) disampaikan melalui akun Instagram resmi @dindukcapilbanjarnegara. Keduanya terbukti mampu

membangkitkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Terakhir, ialah pengawasan dilakukan dengan melaksanakan mantain sistem secara berkala dan juga mengikutsertakan tim *IT (Information Tecchnology)* internal untuk mengikuti pelatihan teknologi untuk menambah kemampuan dan wawasan.

Kemudahan diamati (*observability*) merupakan indikator yang menunjukkan bahwa inovasi yang digagas mengandung unsur kesederhanaan sehingga mudah digunakan oleh setiap kalangan tanpa ada kendala yang berarti. Aplikasi Durenmas telah didesain dengan tampilan yang menarik dan sederhana. Aplikasi tersebut juga tidak menyediakan terlalu banyak tampilan yang berakibat membingungkan pengguna. Ada tiga tampilan inti dari aplikasi tersebut, yakni tampilan awal, beranda, dan pilihan menu pelayanan. Berikut ini ketiga tampilan inti tersebut. Hal ini dapat kita lihat pada gambar berikut:



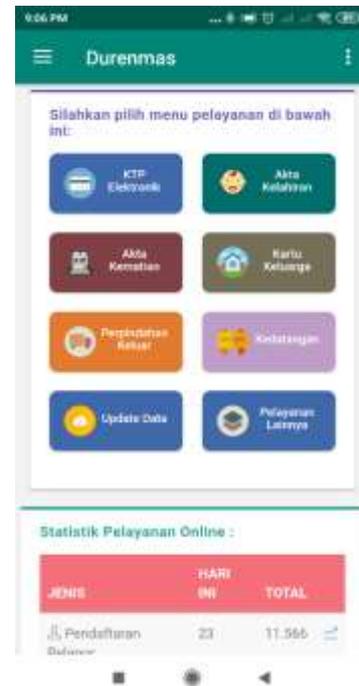
**Gambar 1.** Tampilan Awal Aplikasi Durenmas  
Sumber: (Aplikasi Durenmas, 2020)

Tampilan aplikasi dengan ciri khas buah lokal yakni durian dengan daging berwarna kuning keemasan serta gerbang selamat datang kabupaten yang bertuliskan “Gilar-gilar Banjarnegara” menjadi ikon yang mudah diingat sekaligus mempopulerkan ciri khas daerah. Selain itu, slogan yang dituliskan memiliki pesan yang visioner yakni “*Dindukcapil Banjarnegara Ora Leren Ngelayani Masyarakat*” yang dalam Bahasa Indonesia artinya “Dindukcapil Banjarnegara tidak berhenti melayani masyarakat.



**Gambar 2.** Tampilan Beranda  
Sumber: (Aplikasi Durenmas, 2020)

Tampilan Beranda berisi menu-menu dasar yang digunakan untuk menyediakan semua fasilitas aplikasi yang dibutuhkan. Ada tujuh menu tampilan yang terdiri dari menu *home*, pendaftaran, cek data, dan bantuan. Menu pada bagian bawah khusus disediakan untuk pelapor yaitu menu pendaftaran baru, *login* dan keluar. Dari ketujuh menu utama yang disediakan sangat sederhana sehingga masing-masing fungsi mudah dimengerti oleh pengguna.



**Gambar 3.** Tampilan Pelayanan  
Sumber: (Aplikasi Durenmas, 2020)

Tampilan pelayanan berisi seluruh menu yang dibutuhkan pada masing-masing bentuk pelayanan. Seluruh pelayanan yang terdiri dari tiga jenis, yakni akta, surat, dan kartu secara manual diganti melalui daring (*online*). Menu-menu yang ada di atas ialah terdiri dari menu KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Perpindahan Keluar, Kedatangan, *Update Data*, dan pelayanan lainnya. Khusus untuk menu pelayanan lainnya, pengguna dapat melakukan *request* terhadap pelayanan yang dibutuhkan misalnya biodata dan surat-surat lainnya. Kita dapat melihat bahwa menu pelayanan ditampilkan dengan ikon-ikon yang sesuai dengan masing-masing fungsi serta warna yang menarik. Jika diulik lebih jauh, tampilan pada masing-masing menu yang kita klik juga menyediakan tampilan yang mudah diamati. Oleh karena itu, pengguna tidak merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi karena kemudahan untuk diamati.

Indikator terakhir mengenai inovasi pelayanan publik ialah bisa dicoba (*triability*). Aplikasi Durenmas terbukti dapat dicoba dan digunakan oleh seluruh masyarakat melalui jumlah pengguna. Bisa dicoba dapat dibuktikan dengan jumlah pengguna aplikasi. Berikut ini rincian pengguna aplikasi Durenmas:

**Tabel 1.** Jumlah Pengguna Aplikasi Durenmas

No	Jenis	Jumlah
1	Pendaftaran Pelapor	19.325
2	KTP Elektronik	4.690
3	Akta Kelahiran	15.446
4	Akta Kematian	864
5	Kartu Keluarga	8.167
6	Perpindahan Keluar	6.198
7	Kedatangan	5.444
8	Update Data	5.031
9	Pelayanan Lainnya	2.652
10	Cek Data KTP-el	81.068
<b>Total</b>		<b>148.885</b>

Sumber: Aplikasi Durenmas (2020)

Berdasarkan data di atas, dapat kita lihat bahwa jumlah pengguna telah mencapai angka 98.152.61 atau sebesar 9,6% dari jumlah seluruh penduduk sebesar 1.017.767 (BPS, 2020). Jumlah tersebut merupakan akumulasi dari pengguna yang mendaftar sejak dibukanya aplikasi yakni pada Desember 2020. Jumlah tersebut juga akan terus bertambah seiring berjalannya waktu sebagai bentuk dari banyak percobaan yang sering dilakukan oleh masyarakat. Selama proses penggunaan aplikasi bahkan belum ditemui masalah yang berarti sejauh ini. Berdasarkan pengamatan penulis terhadap Instagram resmi Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara, melalui respon yang diberikan, masyarakat sangat mengapresiasi kehadiran aplikasi Durenmas karena berhasil digunakan secara efektif dan efisien. Saat ini, kantor Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara hanya melayani masyarakat yang mengalami permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di aplikasi.

### 3. Kesimpulan

Aplikasi Durenmas sebagai inovasi dari pelayanan publik pada Dindukcapil sudah memenuhi seluruh indikator inovasi pelayanan publik yang meliputi komponen nilai lebih, kesesuaian dengan masalah, kerumitan, kemudahan diamati, dan bisa dicoba berikut ini:

Nilai lebih (*relative advantage*) yang terdiri dari empat hal yakni pertama, menjadi salah satu aplikasi penunjang penggunaan teknologi digital di era digital, kedua, menjadikan alur birokrasi menjadi lebih optimal ketiga, koordinasi dan komunikasi menjadi lebih efektif melalui jalur pribadi *whatsapp* dan *Instagram*. Keempat, diminati oleh masyarakat dan dapat diunduh pada

*smartphone*. Kesesuaian dengan masalah (*compatibility/contextuality*) dibuktikan dengan solusi yang ditawarkan dari berbagai permasalahan pelayanan administrasi dan kependudukan yang meliputi durasi pelayanan, prosedur yang berbelit dan biaya yang harus dikeluarkan.

Indikator kerumitan (*complexity*) Durenmas terbagi menjadi dua aspek yakni aspek internal dan eksternal. Kedua aspek kendala dapat diantisipasi melalui manajemen pemerintahan yang rapi. Kemudahan diamati (*observability*) dibuktikan melalui tampilan aplikasi yang sederhana dan menarik bagi pengguna. Bisa dicoba (*triability*) aplikasi Durenmas dapat dilihat melalui jumlah pengguna dan akses layanan yang terdiri dari 10 jenis dan totalnya mencapai 98.152.61 orang. Jumlah ini merupakan setengah dari total penduduk Kabupaten Banjarnegara yang sudah melakukan pelayanan luring (*offline*) sebelum ada aplikasi. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai seberapa efektif aplikasi tersebut bagi masyarakat sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya dalam mengetahui gambaran fungsi aplikasi oleh penulis dan juga efektivitas penggunaan aplikasi.

### Daftar Pustaka

- Administrator, 2020. *Tentang Administrasi Kependudukan*. [Online] Available at: <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan> [Accessed 01 Juni 2021].
- Atthahara, H., 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), pp. 66-66.
- Banjarnegara, B., 2021. *Jumlah Penduduk Kabupaten Banjarnegara 2020*. [Online] Available at: <https://banjarnegarakab.bps.go.id/>
- Banjarnegara, D. K. d. P. S., 2020. *Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarnegara*. [Online] Available at: <https://capil.banjarnegarakab.go.id/> [Accessed 02 Juni 2021].
- Databoks.katadata.co.id, 2019. *Jumlah Penduduk Indonesia 269 Juta Jiwa, Terbesar Keempat di Dunia*. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/29/jumlah-penduduk-indonesia-269-juta-jiwa-terbesar-keempat-dunia> [Accessed 01 Juni 2021].
- Kuswandoro, W., 2016. *Catatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo 2016*. [Online]

Available at:  
<http://wkwk.lecture.ub.ac.id/2016/11/inovasi-pelayanan-publik-kota-probolinggo-2016/>  
[Accessed 21 Juni 2021].

Mirnasari, R., 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), pp. 71-84.

Mochammad, R., 2019. Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), pp. 1-20.

Moeroe Supranoto, D. N., 2019. A Qualitative Meta-analysis on Studies of Local Level Public Services. *Universitas 45 Bekasi*, 2(2), pp. 1-20.

Ombudsman, 2020. *Evaluasi pelayanan publik selama pandemi*. [Online]  
Available at: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>  
[Accessed 02 Juni 2021].

PANRB, 2020. *Pemerintah Perpanjang ASN Bekerja di Rumah (WFH)*. [Online]  
Available at: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-perpanjang-asn-bekerja-di-rumah-wfh>  
[Accessed Juni 03 2021].

Pratama, M. A. A., 2020. Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(2), pp. 365-386.

Setiadi, T., 2013. Perancangan Sistem Informasi Geografis Pemetaan Daerah Rawan Tanah Longsor, Mitigasi dan Manajemen Bencana di Kabupaten Banjarnegara. *KesMas; Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan*, 7(1), p. 24898.

Umarqis, T. & S. S., 2019. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara. *E-CIVICS*, 8(6), pp. 534-545.