



**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN ONLINE
(PAK'DE ON) MELALUI APLIKASI WHATSAPP DAN INOVASI PELAYANAN
DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENGADILAN AGAMA (DIDUPAG)
DIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MADIUN**

Lusy Riadina Putri

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl.Ir. Soekarno KM. 20, Sumedang, Indonesia

Email: lusyipdn22@gmail.com

Received: 24-05-2023, Accepted: 04-09-2023; Published Online: 06-09-2023

**Corresponding author*

ABSTRAK

Inovasi merupakan gagasan yang dibentuk untuk memberikan warna baru pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang serba cepat, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Inovasi pelaksanaan pelayanan publik di bidang pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yaitu Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PAK'DE ON) melalui Aplikasi WhatsApp dan Layanan Dokumen Administrasi Kependudukan Inovasi dan Pengadilan Agama Kabupaten (DIDUPAG) merupakan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun dengan Kabupaten Madiun Pengadilan Agama. Inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG menghadirkan layanan online real time dan memudahkan masyarakat dalam mengelola berkas administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat permasalahan atau kendala, yaitu kurangnya sosialisasi dan promosi serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan daring tersebut. Penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan jenis-jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun pasca pandemi Covid-19 yang memunculkan kreativitas dan inovasi dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ilmiah ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber Data Sekunder. Teknik Pengambilan Data menggunakan Studi Kepustakaan, sedangkan analisis data menggunakan studi pustaka. Kesimpulan tentang inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PAK'DE ON) Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama Kabupaten (DIDUPAG) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun cukup baik namun belum optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang produk inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG, yang berimplikasi pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Madiun. Saran dan rekomendasi yang diberikan adalah membuat akun media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat, antara lain Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter, dan sebagainya sebagai media sosialisasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, dan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Innovation is an idea formed to provide a new color in the implementation of public services in the hope of improving service quality and the level of satisfaction of people who want fast-paced, transparent, accountable, and quality services. Innovations in the implementation of public services in the field of population administration services by the Population and Civil Registration Office of Madiun Regency, namely the Innovation Online Population Administration Service (PAK'DE ON) through the WhatsApp Application and the Population Administration Document Service Innovation and Regency Religious Court (DIDUPAG) is a collaboration between the Population and Civil Registration Office of Madiun Regency and the Madiun Regency

Religious Court. The innovation of PAK'DE ON and DIDUPAG presents real time online services and makes it easier for the public to manage population administration files. However, there are still problems or obstacles, namely the lack of socialization and promotion and the low level of public participation in these online services. This study aims to know and describe the types of population administration service innovations in Madiun Regency after the Covid-19 pandemic that bring out creativity and innovation from the State Civil Apparatus (ASN) in organizing population administration services. The research method used in writing this scientific article is the Qualitative Descriptive Method. The data source used in this study is the Secondary Data source. Data Retrieval Techniques use Literature Studies, while data analysis uses literature studies. Conclusion on the innovation of Online Population Administration Services (PAK'DE ON) The innovation of the Population Administration Document Service and Regency Religious Court (DIDUPAG) of the Population and Civil Registration Office of Madiun Regency is quite good but not optimal due to the lack of socialization about PAK'DE ON and DIDUPAG innovation products, which has implications for the low level of participation of the people of Madiun Regency. The advice and recommendations given are to create social media accounts that are easily accessible to the public, including Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter, and so on as socialization media.

Keywords: Innovation, Public Service, and Population Administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari peran dan fungsi pemerintah bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Sari, 2018). Masyarakat sebagai konsumen tentunya akan senantiasa membutuhkan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Saat ini Reformasi Birokrasi menuntut para Aparatur Sipil Negara (ASN) diberbagai lini pemerintahan guna pemberian pelayanan publik yang prima dan professional, berinovasi serta memanfaatkan teknologi informasi menyesuaikan dengan perkembangan zaman modern saat (Supriyanto, 2016).

Berdasarkan Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020, disebutkan bahwa Administrasi kependudukan merujuk pada

serangkaian tindakan yang mencakup pengaturan dan penerbitan berbagai dokumen dan informasi yang berkaitan dengan penduduk. Ini mencakup proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil (capil), pengelolaan data administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan disektor lain.

Pelayanan berbasis online merupakan pemberian layanan yang dilaksanakan melalui sarana teknologi informasi yang terhubung ke jaringan internet (Mayasari et al., 2021). Layanan tersebut dimungkinkan bagi beberapa jenis urusan yang dapat diselesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan admin atau petugas. Pelayanan berbasis online (digital) merupakan cikal bakal dari inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kabupaten Madiun pada wilayah Kabupaten Madiun. Inovasi-inovasi pelayanan publik yang berfokus pada kegiatan administrasi kependudukan tersebut antara lain, Inovasi PAK'DE ON atau kepanjangannya Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online melalui Aplikasi WhatsApp dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan (adminduk) dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) merupakan pelayanan administrasi kolaborasi antara Disdukcapil Kabupaten Madiun dengan Pengadilan Agama (PA) Kabupaten Madiun.

Penyelenggaraan berbagai inovasi dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Madiun tidak sedikit menghadapi permasalahan di lapangan antara lain yaitu Disdukcapil kurang mensosialisasikan dan mempromosikan baik melalui media sosial ataupun secara konvensional terkait produk inovasi yang diciptakan. Permasalahan kedua merupakan implikasi dari permasalahan pertama yaitu masih rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dikarenakan informasi tentang produk inovasi dalam pelayanan kependudukan tersebut sehingga masih sedikit atau jarang dan belum banyak masyarakat yang tau sehingga mayoritas masyarakat banyak yang memilih pelayanan secara luring/langsung/konvensional dibanding layanan secara online padahal pada

dasarnya pelayanan online jauh lebih mudah dari pada pelayanan berbentuk konvensional. Hal tersebut dapat diketahui melalui perbandingan jumlah penduduk produktif di Kabupaten Madiun Tahun 2022 tertera di tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1.
Rekapitulasi Jumlah Penduduk
Kabupaten Madiun Usia Produktif
Tahun 2022

Thn	Jumlah Penduduk		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
2021	274.016 Jiwa	285.737 Jiwa	559.753 Jiwa

Sumber: BPS Kabupaten Madiun Tahun 2023

Pada tabel 1. diatas dapat diketahui bahwasananya pada tahun 2022 penduduk usia produktif di Kabupaten Madiun berjumlah 559.753 jiwa yang mengintegrasikan bahwa akan cukup banyak pengguna layanan PAK'DE ON dan Didupag Kabupaten Madiun. Namun data dan fakta dilapangan dapat ditinjau pada Tabel 1.2 berikut ini tentang Rekapitulasi Jumlah Pengguna layanan dari tahun Tahun 2020 sampai dengan tahun 2022:

Tabel 2
Rekapitulasi Jumlah Pengguna
Layanan PAK'DE ON dan Didupag
Tahun 2020 s.d 2022

No.	Tahun	Jumlah	
		PAK'DE ON	Didupag
1.	2020	6.679 orang	102 orang
2.	2021	80.420 orang	221 orang
3.	2022	107.188 orang	273 orang
Total		217.724 orang	596 orang

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2022

Kaitan antara Tabel 1. dan Tabel 2. yaitu sebagai perbandingan antara jumlah penduduk produktif di Kabupaten Bandung tahun 2022 (559.753 jiwa) dengan jumlah pengguna layanan PAK'DE ON dan Didupag dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 total jumlah 218.320 jiwa. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa masih banyak penduduk Kabupaten Madiun yang belum menggunakan dan memanfaatkan layanan PAK'DE ON dan Didupag, meskipun dapat diketahui bersama melalui Tabel 1.2 terdapat kenaikan jumlah pengguna layanan yang cukup signifikan setiap tahunnya, dan mengalami penurunan ditahun 2022 karna sudah terbit kebijakan pemerintah mengenai pelayanan secara langsung dapat dilakukan kembali oleh pemerintah menyediakan dan memberi jasa pelayanan public untuk masyarakat.

Sama dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Aprilia Azizah (2022) tentang Efektivitas Program Aplikasi

Selesai Dalam Gengaman atau disingkat Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung, perbandingan jumlah penduduk dengan jumlah pengguna Aplikasi dalam penerapan Aplikasi Salaman Disdukcapil Kota Bandung juga ditemukan data dan fakta selisih pada penggunaan Aplikasi Salaman, yang menjadi salah satu kendala dalam penerapannya yakni pengguna Aplikasi Salaman kurang lebih hanya sekitar 0,21% jika dibandingkan dengan jumlah penduduknya yang mencapai hampir 1,3 juta jiwa pada tahun 2022 (Azizah et al., 2023).

Penelitian ini memiliki tujuan yakni guna mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan publik utamanya mengenai administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun pasca pandemi Covid-19 yang memunculkan kreativitas dan inovasi dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan.

TINJAUAN TEORITIS

1) Inovasi

Menurut Rogers, seperti yang disebutkan dalam penelitian oleh Sholahuddin pada tahun 2017, inovasi merujuk pada ide atau praktik yang berasal dari individu atau komunitas. Cara individu, komunitas, dan masyarakat secara umum memahami inovasi dapat berbeda-

beda. Meskipun banyak inovasi telah ada sejak lama, beberapa orang mungkin masih menganggapnya sebagai sesuatu yang baru, sehingga masih dianggap sebagai bentuk inovasi, seperti yang dinyatakan oleh Maysara dan Asari dalam penelitian tahun 2021.

Terdapat banyak pengertian dari kata “inovasi” satu diantaranya yakni Muluk 2008 pada (Fitriana, 2014) bahwa inovasi memiliki arti perubahan suatu hal hingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, pada tahun 2009, Setyaningrum menyatakan sudut pandang alternatif mengenai inovasi, menggambarannya sebagai produk atau tindakan baru yang dapat digunakan dalam bisnis atau dalam konteks komersial, serta memiliki biaya yang terkait dengannya (Zakiyah & Fadiyah, 2020).

Menurut Agus Dwiyanto beberapa jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi 4 jenis yaitu (Soraya & Astuti, 2019):

1) Inovasi Kebijakan

Perubahan pemberian pelayanan melalui perubahanyang diharapkan dapat menjadi lebih baik lagi.

2) Inovasi Dalam Proses

memiliki arti adanya perubahan dalam pengelolaan pelayanan guna memberikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya.

3) Inovasi Sistem

maksudnya terdapat penambahan pemanfaatan serta menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

4) Inovasi Konseptual

Pergeseran konsep atau paradigma, sebagai contoh birokrat buka lagi pengasa namun pelayan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas inovasi PAK'DE ON dan DiDuPAG pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun adalah tipe inovasi sistem dengan pelayanan administrasinya memanfaatkan penambagan perangkat komputerisasi atau teknologi informasi dalam pelayanan publiknya. Tentunya tidak terlepas juga merupakan inovasi konseptual, karena mindset dari instansi Disdukcapil Kabupaten Madiun sebagai pelaku pelayan publik.

2) Pelayanan Publik

Sawir (2020:12) mengungkapkan, “istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang memiliki arti masyarakat, negara”. Kata dasar “publik” telah menjadi Bahasa Indonesia yang Baku yaitu Publik yang memiliki arti orang banyak dan ramai. Istilah pelayanan umum di Indonesia lebih identik dengan pelayanan publik yang merupakan terjemahan dari *pubic service* didalam Bahasa Indonesia. Sedangkan AG. Subarsono sebagaimana yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141), Pelayanan

publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi guna memenuhi serta memberikan kebutuhan warga pengguna layanannya. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian dan surat-surat lainnya (Dwiyanto, 2021).

Berdasarkan PP Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum. Kegiatan ini menyediakan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif kepada warga negara dan penduduk. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3) Pemerintah Daerah

Pemerintah berasal dari kata "perintah" dengan penambahan awalan "pe," dan dengan akhiran "an," menjadi kata "pemerintahan." Dalam konteks ini, perbedaan antara "pemerintah" dan "pemerintahan" terletak pada fakta bahwa "pemerintah" merujuk kepada badan atau organisasi yang terlibat, sedangkan "pemerintahan" mengacu pada aspek atau urusan yang terkait dengan tindakan pemerintah (Rusadi & Wedayanti, 2019). Dalam kata lain, seperti yang disimpulkan oleh Syafiie (2011;10), "pemerintahan" menggambarkan tindakan koordinasi, kepemimpinan, dan hubungan antara pemerintah, masyarakat, departemen, dan unit di dalam tubuh pemerintah itu sendiri (Manna & Syafiie, 2014). Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintahan Daerah dijelaskan sebagai pelaksanaan tugas pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah dengan prinsip otonomi dan pemberian bantuan sesuai dengan prinsip otonomi yang luas, sesuai dengan sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020, Disdukcapil

(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) adalah bagian dari Pemerintah Daerah yang memiliki tanggung jawab dalam mengurus urusan Administrasi Kependudukan di tingkat Provinsi atau Kabupaten/Kota.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini peneliti menerapkan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Menurut Sugiyono (2008:15) penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivisme. Biasanya, metode ini digunakan untuk mengkaji situasi alamiah yang objektif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Tujuan utama dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang sedang diselidiki. Penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari secara mendalam individu tertentu, kelompok, atau peristiwa tertentu sebanyak mungkin (Anggito & Setiawan, 2018).

Subjek yang diteliti yakni Disdukcapil Kabupaten Madiun. Sumber informasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang diterapkan adalah melalui studi pustaka. Sedangkan, analisis data dilakukan melalui sistem

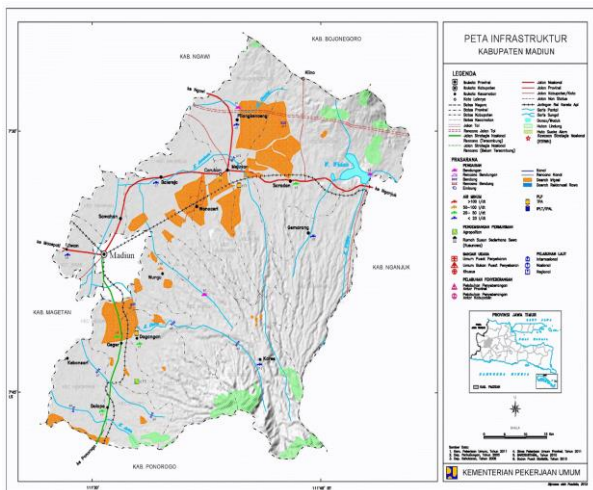
Systematic literature review, yang merupakan cara untuk mengidentifikasi, menilai, dan menjelaskan semua penelitian yang relevan dengan pertanyaan penelitian tertentu, topik, atau fenomena yang menarik (Larasati et al., 2021).

Dalam mengarahkan sebuah review, pemahaman yang luas terhadap sebuah review adalah salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh para ilmuwan. *Efficient Writing Survey* (SLR) adalah teknik yang terkait dengan penyusunan survei yang berkaitan dengan pertanyaan yang harus dijawab oleh para peneliti. Proses ini dilakukan secara praktis dengan mengidentifikasi, memilih, dan menyurvei literatur utama yang menjadi fokus utama perbincangan. Penelitian Sistematis Literature Review (SLR) dilaksanakan untuk berbagai tujuan, termasuk membedakan, menyurvei, menilai, dan merinci semua penelitian yang relevan dengan area minat khusus, dengan pertanyaan pemeriksaan yang spesifik. Memutuskan rencana eksplorasi juga sering membutuhkan SLR yang penting untuk makalah atau postulat, dan merupakan bagian yang melengkapi aplikasi penghargaan ujian (Triandini et al., 2019).

HASIL PENELITIAN

Kabupaten Madiun merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, dengan memiliki luas

wilayah sebesar 1.010,86 Km². Wilayah Kecamatan terluas yang ada di Kabupaten Madiun adalah Kecamatan Kare dengan luas 190.85 Km², sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah terkecil yakni Kecamatan Sawahan dengan luasnya 22.15 Km². Pusat Pemerintahan Daerah Kabupaten Madiun terletak di Kecamatan Mejayan. Berikut adalah representatif wilayah Kabupaten Madiun sebagaimana tersaji pada gambar 1.



Sumber: <https://peta-hd.com/peta-kabupaten-madiun/>.

Gambar 1. Peta Wilayah Kabupaten Madiun Tahun 2023

Berdasarkan peta pada gambar 1. dapat diperoleh keterangan bahwasanya wilayah Kabupaten Madiun memiliki 15 (lima belas) Kecamatan dan memiliki batas-batas antara lain dibagian Utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Nganjuk, di sebelah selatan, terdapat batas dengan Kabupaten Ponorogo, di sebelah timur, berbatasan dengan Kabupaten Tulung Agung, dan di sebelah barat, berbatasan langsung dengan Kabupaten Magetan.

Hasil proyeksi Sensus Penduduk Tahun 2020 (SP2020) Kabupaten Madiun dicatat memiliki penduduk mencapai 750.143 jiwa dimana laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Madiun sebesar 0,78 %. *Sex Ratio* Kabupaten Madiun sebesar 98,07 artinya di Kabupaten Madiun jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan lebih besar jumlahnya daripada jumlah laki-laki. Jumlah penduduk berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Madiun Tahun 2021 dan Tahun 2022 tersaji dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3.
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Madiun
Tahun 2021 dan Tahun 2022

No	Kecamatan	Penduduk	
		Tahun 2021	Tahun 2022
1	Kebonsari	60.512	61.784
2	Geger	66.946	68.305
3	Dolopo	61.442	62.607
4	Dagangan	53.611	54.651
5	Wungu	61.953	63.256
6	Kare	33.610	34.014
7	Gemarang	34.732	35.229
8	Saradan	71.148	72.182
9	Pilangkenceng	54.375	53.776
10	Mejayan	46.504	47.135
11	Wonoasri	35.571	36.003
12	Balerejo	44.071	44.340
13	Madiun	39.710	40.162
14	Sawahan	26.989	26.291
15	Jiwan	59.969	60.657
Jumlah		750.143	761.392

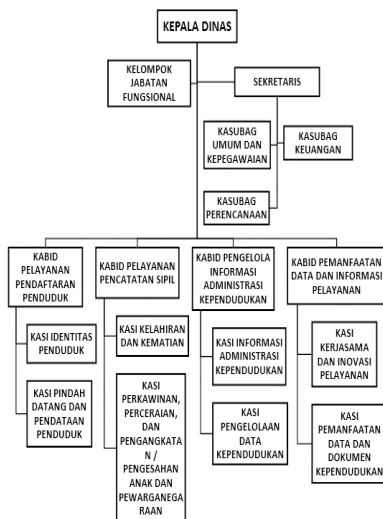
Sumber: Kabupaten Madiun dalam angka Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3. di atas dapat diperoleh keterangan bahwasannya jumlah penduduk Tahun 2022 lebih banyak yakni 761.392 jiwa dibandingkan dengan Tahun 2021 yakni 750.143 jiwa, dengan jumlah selisih yaitu 11.249 jiwa. Tingginya penambahan jumlah penduduk tersebut otomatis juga bersinggungan dengan administrasi kependudukan mulai dari inventarisir jumlah penambahan penduduk hingga tahap kalkulasi atau penjumlahan.

Oleh karena itu, penting sekali untuk mengakomodir seluruh kebutuhan pelayanan adminduk di Kabupaten Madiun.

Sesuai Pedoman Wilayah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Asosiasi Perangkat Provinsi pada Aturan Madiun. Pasal 26 tentang kedudukan, kewajiban, dan itulah yang diungkapkan oleh kemampuan, "Administrasi Kerakyatan dan Pendaftaran Umum adalah komponen pelaksana kemerdekaan teritorial di bidang kerakyatan dan pendaftaran umum yang

digerakkan oleh Pimpinan Bantuan, Berada di bawah wewenang Pejabat dan berfungsi dengan bantuan Sekretaris Daerah". Kantor Pendaftaran Penduduk dan Adat Madiun berlokasi di Jl. Merbabu No.4, di Kota Pangongangan, di Wilayah Manguharjo, di Kota Madiun, Jawa Timur, dengan kode pos 63121. Selain itu, informasi lebih lanjut dapat ditemukan di situs web resmi mereka, yaitu <https://dukcapil.madiunkab.go.id/>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun memiliki Struktur Organisasi dan Tata Kerja sebagaimana tercantum dalam Gambar 2 sebagai berikut:



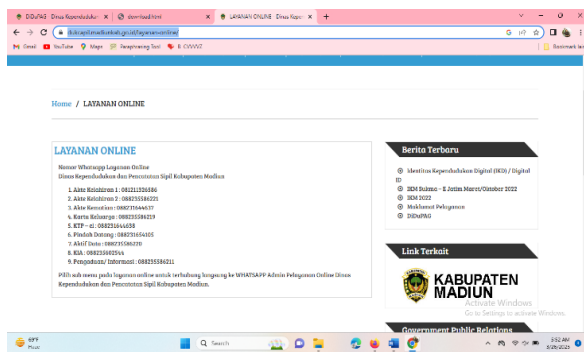
Sumber: <https://dukcapil.madiunkab.go.id/>

Gambar 2.
Struktur Organisasi dan Tata Kerja
Disdukcapil Kabupaten Madiun

Wabah virus Corona yang telah menyebar secara global dengan signifikan mempengaruhi perubahan desain kerja di semua rangkaian kehidupan dunia, mengingat dalam hal menawarkan jenis

bantuan publik berkaitan dengan organisasi kependudukan. Dinas Usaha Dalam Negeri Republik Indonesia telah memberikan surat Nomor 443.1/2978/Dukcapil pada Jalan 16 Tahun 2020, perihal "pengaturan Administrasi Organisasi dan Pencegahan Covid (Coronavirus) kepada Kerakyatan dan Kantor Pendaftaran Umum di Wilayah, Wilayah/Komunitas Perkotaan, untuk menawarkan jenis bantuan otoritatif secara aktual dan produktif selama pandemi Covid-19. Guna mengimplementasi kebijakan pemberian pelayanan adminduk yg efektif dan efisien maka Disdukcapil Kabupaten Madiun telah mengembangkan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan yang dikenal dengan sebutan "PAK'DE ON," yang merupakan kependekan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online.

Tata cara layanan "PAK'DE ON" memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya melalui halaman yang tersedia di situs web <https://dukcapil.madiunkab.go.id/layanan-online/>. Di dalam situs web tersebut, terdapat nomor aplikasi media sosial WhatsApp yang dapat digunakan untuk menghubungi petugas pelayanan Dukcapil Kabupaten Madiun secara daring. Berikut tampilan laman *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun:



Layanan Online PAK'DE ON Disdukcapil Kabupaten Madiun seperti tertera pada gambar 3 di atas, tercantum Nomor Whatsapp sesuai dengan jenis-jenis administrasi kependudukannya antara lain tertera dalam tabel 4 sebagai berikut:

Sumber: <https://dukcapil.madiunkab.go.id/layan-an-online/>

Gambar 3. Tampilan Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

**Tabel 4
Daftar Nomor Whatsapp Layanan PAK'DE ON**

NO.	Jenis Layanan Online	Nomor WhatsApp
1	Akte Kelahiran 1	081211326586
2	Akte Kelahiran 2	088235586221
3	Akte Kematian	088231644637
4	Kartu Keluarga	088235586219
5	KTP – el	088231644638
6	Pindah Datang	088231654105
7	Aktif Data	088235586220
8	KIA	088235602544
9	Pengaduan/ Informasi	088235586211

Sumber: <https://dukcapil.madiunkab.go.id/layan-an-online/>

Langkah selanjutnya masyarakat dapat melanjutkan proses permohonan layanan administrasi kependudukan dengan cara men-*scanning* dan meng-*upload* berkas-berkas yang diwajibkan terpenuhi untuk diproses dan diterbitkan dokumen akta kelahiran,

akte kematian, kartu keluarga, KTP-el, Surat Keterangan Pindah Datang, Aktif Data Kependudukan, KIA, dan Pengaduan/Informasi. Petugas melakukan verifikasi data dan input data menggunakan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Setelah itu, Kepala Dinas menandatangani dokumen elektronik dan mengirimkan kode cetak pribadi kepada pemohon melalui email.

Tahap terakhir adalah pencetakan dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, KTP-el, Surat Keterangan Pindah Datang, Aktif Data Kependudukan, KIA, serta pengaduan/informasi. Dokumen-dokumen ini kemudian disiapkan untuk diserahkan kepada masyarakat atau pemohon. Disdukcapil Kabupaten Madiun juga

menjalinkan kerja sama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Madiun untuk mendistribusikan dokumen administrasi kependudukan, sehingga proses penyerahan dokumen kepada masyarakat dilakukan tanpa pertemuan tatap muka, melainkan dengan mengirimkannya melalui kantor pos ke alamat pemohon. Berikut adalah daftar pengguna layanan Online PAK'DE ON melalui aplikasi WhatsApp Disdukcapil Kabupaten Madiun seperti tersaji dalam Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Pengguna Layanan Online dan Offline (Konvensional) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun Tahun 2020 – Tahun 2022

Tahun Pelayanan Administrasi Kependudukan					
2020		2021		2022	
On	Off	On	Off	On	Off
1.395	1.875	1.449	2.690	2.047	3.578

Sumber: Disdukcapil Kab.Madiun dan diolah oleh penulis tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 5 diatas inovasi pelayanan online yang diselenggarakan dalam situasi pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun bertujuan untuk mengurangi pertemuan langsung dengan pemohon dan mengurangi risiko penyebaran Covid-19 ditahun 2020 dan ditahun 2021 mengalami peningkatan dengan jumlah selisih pelayanan online dan offline antara tahun 2020 dan tahun 2021 sejumlah 2.256 pengguna layanan

meskipun hal tersebut dirasa belum signifikan karena masih banyak pengguna layanan offline daripada layanan online. Dalam situasi pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun bertujuan untuk mengurangi pertemuan langsung dengan pemohon dan mengurangi risiko penyebaran Covid-19.

Selain Inovasi Pelayanan PAK'DE ON terdapat inovasi pelayanan dokumen kependudukan "DIDUPAG". DiDuPAG

merupakan bentuk kerja sama antara Disdukcapil Kabupaten Madiun dengan Pengadilan Agama Kabupaten Madiun. Dokumen Kependudukan yang keluarga dari Produk DiDuPAG ini antara lain adalah:

1. Kartu Keluarga Barcode (mantan suami dan mantan istri)
2. KTP Elektronik (mantan suami dan mantan istri)

Melalui inovasi pelayanan dokumen kependudukan (DiDuPAG) tersebut diharapkan masyarakat bisa lebih mudah melakukan pengurusan data kependudukan dan bisa diambil langsung dikantor Pengadilan Agama Kabupaten Madiun.

PEMBAHASAN/ANALISIS

Sistem inovasi administrasi kependudukan daring di Kabupaten Madiun telah diterapkan sejak awal pandemi Covid-19 dan masih tetap berlaku hingga saat ini. Hanya saja dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan atau kendala antara lain kurangnya sosialisasi terkait produk pelayanan online tersebut. ASN Disdukcapil Kabupaten Madiun belum secara optimal memanfaatkan media elektronik utamanya media sosial guna mempromosikan inovasi pelayanan tersebut. Hanya ditampilkan ke publik melalui halaman *website* seperti yang telah

dicantumkan pada gambar di pembahasan sebelumnya. Apabila dimaksimalkan sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram, Tiktok, Twitter, Siaran Radio dan lain sebagainya maka dirasa tingkat pengguna layanan online tersebut akan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan layanan secara konvensional/tatap muka karena masyarakat saat ini sudah melek teknologi. Informasi yang didapat secara *realtime* dan akurat yang tersebar melalui jaringan media sosial dirasa sangat membantu mengetahui produk layanan inovasi pelayanan administrasi PAK'DE ON dan DiDuPAG tersebut.

Permasalahan dan kendala kedua dalam penyelenggaraan Inovasi PAK'DE ON (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online) Melalui Aplikasi WhatsApp dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Disdukcapil Kabupaten Madiun yakni merupakan implikasi dari permasalahan pertama terkait masalah sosialisasi produk inovasi pelayanan tersebut. Masih rendahnya partisipasi masyarakat dikarenakan informasi tentang produk inovasi melalui pelayanan kependudukan PAK'DE ON dan DiDuPAG masih sangat minim, sehingga pengguna layanannya sedikit atau jarang dan belum banyak. Hal inilah yang menjadi permasalahan mengapa masyarakat banyak menggunakan layanan

secara offline/langsung/konvensional daripada layanan online padahal sudah dijelaskan sebelumnya terkait Virus Covid-19 dapat menyebar melalui kontak langsung antara satu individu dengan individu lainnya seharusnya pelayanan online bisa menjadi opsi atau pilihan yang banyak diminati masyarakat, namun data dan fakta dilapangan menunjukkan hal sebaliknya hal tersebut dikarenakan informasi tentang produk layanan online tersebut masih sangat minim atau sedikit. Oleh sebab itu, mayoritas masyarakat banyak yang memilih pelayanan secara offline/langsung/konvensional dibanding layanan secara online padahal pada konsep dan harapan dalam penerapannya pelayanan online jauh lebih memudahkan masyarakat dari pada pelayanan berbentuk konvensional yang harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

KESIMPULAN

Berdasarkan diskusi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inovasi PAK'DE ON (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online) dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun telah menunjukkan

perkembangan yang positif, meskipun masih belum mencapai tingkat optimal karena masih minimnya sosialisasi tentang produk inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG sehingga berimplikasi kepada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Madiun pada pelayanan online administrasi kependudukan tersebut.

SARAN

Melalui kesimpulan tersebut diatas maka saran serta solusi yang diberikan penulis yakni membuat akun media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat antara lain Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter, dan lain sebagainya, kemudian apabila sudah terdapat wadah untuk mensosialisasikannya maka Langkah selanjutnya yaitu peran aktif dari ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mdiun untuk membuat konten-konten kreatif dan inovatif guna menarik minat masyarakat dalam mengakses pelayanan publik PAK'DE ON dan DIDUPAG tersebut.

DAFTAR REFERENSI

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher). <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=sugiyono+metodologi+kualitatif&ots=5HhBtxarEs&sig=3sFEEleuGtOYJcZR6jEPOBkZXv0&re>

- dir_esc=y#v=onepage&q=sugiyono metodologi kualitatif&f=false
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389–408. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38453>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fV0XEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=agus+dwiyanto+pelayanan+publik&ots=jO7xKACjdO&sig=736qeIiDjZ9e2Or0EMBYcodtl9Y&redir_esc=y#v=onepage&q=agus+dwiyanto+pelayanan+publik&f=false
- <https://dukcapil.madiunkab.go.id/>
- <https://dukcapil.madiunkab.go.id/layanan-online/>
- <https://dukcapil.madiunkab.go.id/didupag/>
- <https://peta-hd.com/peta-kabupaten-madiun/>
- Larasati, I., Yusril, A. N., & Al Zukri, P. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 369–380. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1237/376>
- Manna, Z. H., & Syaifiie, I. K. (2014). Strategi Pemerintah Daerah Poso Periode 2010-2015 dalam Menghadapi Konflik Sosial. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2).
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <http://jiip.stkipyapisdompnu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/277>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215–226. <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/290/178>
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota
- Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Madiun
- Rusadi, S., & Wedayanti, M. D. (2019). Strategi City Branding oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dalam Peningkatan Daya Tarik Pariwisata. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 5(2), 16–21. <https://journal.uir.ac.id/index.php/we>

- dana/article/view/4189
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran%20Pemerintah%20dalam%20Penyediaan%20Akses%20Pelayanan%20Publik)
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=n5oCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=teori+pelayanan+publik&ots=XXJF-GLw1u&sig=i0MIOVTc60a55e5v2D3Ure0Ka0A&redir_esc=y#v=onepage&q=teori+pelayanan+publik&f=false
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
<https://governmentjournal.org/index.php/jip/article/view/27>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63–77.
<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1916>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio*, 11(1), 29–36.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63685865/4_Inovasi_Pelayanan_Transportasi_Publik_Ramah_Penyandang_Disabilitas_Di_Dki_Jakarta20200620-37039-bucukk-libre.pdf?1592640059=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINOVASI_PELAYANAN_TRANSPORTASI_PUBLIK_RA.pdf&Expires=1688536632&Signature=SEQA8qK~x6JyYXpM0fqup3pPYnoor5q9dhoVeylNDgEZzSNcfaNubDm4-TkQTZZGaivZfedhQTDMeSaMv~GW4QQDeVNcD6musalQ6iOnFNWCjuNkr9z04zpzdkixWkwZqW98zOsQ970gxdmdJeb9hM8Hy7IEWlqyepGm4k8ODstM3Ow73CZzGZjLBRukOKUX39U-jj6Ejv-4CYJ~jBo9yEgt4DKVP2SRt7sumkzvmgyvTAopy3gsj4YG9bsUp6qmvKmI3Q2fYNstWPKueuU2GmU05lsuXFuaszoeH3xmTltH-uwx-9geXWb6nJbrmQrKiYb9Tzx6BZJs9rQi~~6hw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA