
INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Fenti Prihatini Tui¹, Rosman Ilato², Andi Yusuf Katili³

Universitas Negeri Gorontalo¹²

Universitas Bina Taruna Gorontalo³

fenti@ung.ac.id¹, rosman_ilato@yahoo.co.id², yusuf2801@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengabsahan data dilakukan melalui teknik kredibilitas dan tranferabilitas. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik interaktif Miles Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik.

Kata Kunci: **Inovasi, Pelayanan Publik, e-governement**

ABSTRACT

This study aims to describe the innovation of public services through e-government at the Department of Population and Civil Registry of Gorontalo City. The qualitative descriptive research method with data collection techniques was carried out through observation, interviews, and documentation. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data validation technique was carried out through credibility and transferability techniques. Meanwhile, the data analysis technique used Miles Huberman's interactive technique. The results showed that the innovation of population document services through e-government at the Department of Population and Civil Registry of Gorontalo City in the form of integrated population administration services and online services had been implemented but not optimally. This is due to a lack of public understanding and awareness in using electronic-based service applications.

Keywords: Innovation, Public Service, e-governement

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik. Keterbukaan informasi, berkaitan dengan pelayanan mendorong kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan haknya. Kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini tampak belum maksimal. Menurut Hidayat (Minardi, 2012) setidaknya ada tiga masalah utama yang dihadapi oleh aparatur pemerintah kita dalam membangun Sistem Pemerintahan yang layak, yaitu: (1)

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, (2) Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dan sebagainya, dan (3) Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, terutama di masa pandemi Covid-19. Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi secara mendunia ini juga menjadi hambatan baru bagi seluruh kegiatan birokrasi, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah diharuskan untuk membuat penyesuaian-penyesuaian dalam menghadapi keadaan normal baru (*new normal*), akibatnya banyak kebijakan yang harus diubah bahkan dihapuskan. Hal ini menuntut pemerintah atau organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat melakukan inovasi pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait.

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Salah satu inovasi yang dapat menentukan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengurusan, namun cukup dengan menggunakan media internet dapat melakukan pelayanan dimana saja.

Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), di mana instruksi tersebut bertujuan untuk memudahkan pelayanan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi telematika yang pada akhirnya dapat mendukung pelaksanaan *good governance*. Hal ini diperkuat dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-

Government, yaitu terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

Tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. Selain itu E-Government juga bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik instansi pemerintah, meminimalisasi keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. E-Government merupakan terobosan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan konsep Society 5.0 dimana komponen utamanya di era ini adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi. Internet bukan hanya sekedar berbagi informasi, namun juga sudah menjadi bagian kebutuhan manusia dalam menjalani kehidupannya.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pada umumnya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah lamanya waktu pelayanan serta kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan itu sendiri. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan sebagaimana dikemukakan oleh (Tui, 2019) bahwa masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Fenomena tentang permasalahan kurang optimalnya pelayan publik juga dirasakan oleh masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait informasi prosedur pelayanan menjadi salah satu permasalahan penyebab enggan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Kecenderungan untuk menggunakan bantuan orang lain yang tentu saja akan menimbulkan pembiayaan baru menjadi salah satu alternatif yang dipilih dibandingkan harus datang mengurus dokumennya sendiri. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan ketidakpastian dalam pelayanan publik, diperlukan suatu inovasi sebagai keputusan rasional dari instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi merupakan sebuah proses atau hasil pengembangan dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan dalam menciptakan atau memperbaiki produk baik jasa maupun barang, proses, metode yang memberikan nilai secara signifikan. Inovasi bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan dapat juga memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau

menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas maupun kuantitas pelayanan. Inovasi tidak mengharuskan penemuan baru dalam pelayanan publik, tetapi merupakan pendekatan baru sifatnya kontekstual, tidak terbatas gagasan dan praktik, dapat juga berupa hasil perluasan maupun kualitas yang meningkat pada inovasi sebelumnya (Muharam, 2019).

Selanjutnya dalam PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN menyatakan bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan obyek penelitian, maka tempat penelitian adalah di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. (Anggito, 2018) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci". Sama halnya dengan (Naderifar et al., 2017) mendefinisikan bahwa "*Qualitative research is an organized method of describing people's experiences and internal feelings. It can be said that qualitative research provides a thorough and deep overview of a phenomenon through data collection and presents a rich description using a flexible method of research. In this method, qualitative information, which is gathered in the form of non-numerical data, is presented*"

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan berupa ungkapan ataupun pendapat informan tentang pelayanan dokumen kependudukan, hasil wawancara dan data yang berasal dari hasil observasi berupa kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Penentuan informan pelaksana dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan informan pengguna layanan menggunakan teknik *snow ball sampling*.

Untuk menjelaskan hasil penelitian dengan serinci-rincinya, gamblang, logis dan rasional tentang konteks dan fokus penelitian agar mudah diterima dan dimengerti oleh orang lain maka teknik pengabsahan data penelitian dilakukan melalui: (a) Derajat Kepercayaan (*Kredibilitas*) dan (b) Derajat Keteralihan (*transferabilitas*). Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan model interaktif (Huberman, 2014) yang secara runtut dilakukan melalui tahapan (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo adalah instansi Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan dalam urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Gorontalo serta memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Gorontalo, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 3 Tahun 2009.

Sebagaimana Fokus penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo dengan pendekatan Tipologi pelayanan Publik, yakni (1) Penciptaan pelayanan yang baru atau pengembangan sebuah pelayanan, (3) Inovasi administratif yang memfokuskan pada perubahan kebijakan. (4) Inovasi sistem. (5) Inovasi konseptual. (6) Perubahan radikal pada rasionalitas.

(1) Penciptaan Pelayanan yang baru atau pengembangan sebuah pelayanan

Dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo memiliki 24 jenis pelayanan dokumen kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu bentuk inovasi pelayanan dokumen kependudukan adalah pelayanan yang terintegrasi. Artinya apabila seseorang mengajukan satu permohonan administrasi kependudukan, maka yang bersangkutan dapat terlayani lebih dari satu layanan. Sebagai contoh jika seorang pemohon mengajukan satu permohonan akte kematian, maka selain akan mendapatkan akte kematian pemohon juga bisa memperoleh Kartu Keluarga karena terjadi perubahan anggota keluarga serta satu layanan lain berupa Kartu Tanda Penduduk. Hal ini dikarenakan telah terjadi perubahan status dari anggota keluarga baik suami atau istri yang masih hidup.

(2) Inovasi Proses.

Inovasi proses adalah inovasi yang menekankan pada proses perubahan cara dalam menghasilkan sebuah pelayanan atau produk tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain pelayanan administrasi yang terintegrasi, pelayanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo juga sudah menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dewi et al., (2021) menyatakan

bahwa Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat penting dalam Pekerjaan pelayanan publik di era new normal. Target dan Output kegiatan diharapkan tetap tercapai meskipun dalam kondisi yang serba terbatas, dan semakin menciptakan begitu banyak kreativitas dan inovasi dari para Aparatur pelayanan publik. Dengan adanya kreasi dan inovasi dari pelayanan publik yang dilaksanakan secara daring dan penciptaan berbagai riset dalam penanganan Covid-19 sebagai wujud partisipasi, kolaborasi dan menjalin *networking* yang dilakukan dengan berbagai instansi lain/pihak luar.

Saat ini pemerintah telah menetapkan Peraturan tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Di mana masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan boleh mengurus dokumen dari mana saja dan kapan saja serta dapat mencetak sendiri dokumen yang dibutuhkan dengan menggunakan kertas HVS. Jika sebelumnya untuk mencetak Kartu Keluarga menggunakan kertas sekuriting, maka saat ini hanya dengan kertas HVS maka masyarakat sudah dapat memperoleh dokumen yang dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan Permendagri Nomor 109 tahun 2019 yang menyatakan bahwa seluruh dokumen kependudukan terkecuali e-KTP dan KIA wajib dicetak dengan menggunakan kertas HVS. Sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam mengurus sendiri dokumen kependudukan.

Selain itu dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga tersebut telah menggunakan tanda tangan elektronik yang dapat dicek keasliannya melalui kode QR dengan menggunakan Smartphone. Kode QR pada dokumen kependudukan yang dicetak 117 dengan HVS menggunakan tanda tangan elektronik sebagai pengganti tanda tangan dan cap basah yang dulu dicetak dengan menggunakan kertas khusus. Dengan berbagai inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan capaian dari dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga. *Electronic administration* (e-adm) merupakan substitusi ungkapan *electronic government* yang diberikan untuk suatu pemerintah yang mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program pelayanannya (Ferdiansyah & Hidayat, 2014).

3) Inovasi Administratif yang memfokuskan pada perubahan kebijakan.

Dalam tataran organisasi pelayanan publik, kemampuan berinovasi terutama inovasi kebijakan merupakan bagian dari kemampuan dalam memanfaatkan potensi sumber daya, baik lokal maupun nasional dengan didukung kreativitas birokrasi di berbagai tingkatan. Perubahan kebijakan menjadi tidak bersifat inovatif apabila kebijakan tersebut tidak memberikan dampak daya saing dan memberikan manfaat bagi kepentingan publik. Dengan diterapkannya otonomi daerah yang memberikan kewenangan bagi pemerintah daerah untuk menyusun kebijakan, maka peran pejabat publik di daerah dalam melakukan inovasi kebijakan publik diharapkan akan semakin

meningkat dan memberikan dampak yang positif bagi kualitas kebijakan pelayanan publik atau peraturan yang akan disusun. Sehingga kualitas peraturan daerah menjadi indikator penting kinerja tata pemerintahan di daerah.

Inovasi administratif yang memfokuskan pada perubahan kebijakan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

4) Inovasi Sistem

Inovasi sistem yaitu perubahan pada struktur organisasi atau merubah cara kerjasama dan interaksi di dalam organisasi. Misalnya merampingkan struktur organisasi atau pimpinan organisasi mendelegasikan kewenangan kepada unit tertentu di dalam organisasi. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi dan Tata Cara Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo terdiri dari (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Sekretariat (3) Bidang Pelayanan Kependudukan, (4) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data. Untuk memaksimalkan tugas pokok dan fungsi dalam rangka inovasi sistem juga dilakukan melalui peningkatan kemampuan sumber daya aparatur yang memfokuskan pada pengetahuan dan kompetensi beberapa bidang pelayanan. Hal ini berarti tugas pokok dan fungsi aparat bidang pelayanan tidak hanya bidangnya sendiri tetapi juga tupoksi bidang layanan lainnya. Dengan demikian maka petugas di bidang Pelayanan Kependudukan harus juga menguasai aturan di bidang Layanan Catatan Sipil. Hal ini sejalan dengan pernyataan Robbin (Tui 2019) bahwa kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Artinya untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka perlu Penataan Tata Kelola Layanan Administrasi Kependudukan yang lebih baik dan Inovatif sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

5) Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual adalah perubahan pada cara pandang dari aktor yang terlibat sehingga lebih komprehensif dalam menyelesaikan masalah. Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 24 jenis pelayanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

Data Dokumen Kependudukan Tahun 2020 Dinas Dukcapil Kota Gorontalo

NO	Jenis Dokumen	Jumlah Target Kepemilikan	Realisasi Kepemilikan	Capaian Penerbitan	Persentasi
1	KTP	143.315	137.101	24.527	95,66%
2	Kartu Keluarga	61.549	34.332	21.122	55,72%
3	Akta Kelahiran	65.514	65.388	5.529	99,80%
Jumlah penduduk kota Gorontalo				201.154 jiwa	

Sumber Data SIAK tahun 2020

Dari data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diketahui bahwa Pelayanan dokumen Akta Kelahiran memiliki persentasi capaian lebih tinggi yakni 99,80% dan Kartu Keluarga adalah yang paling rendah yakni 55,70%, sebagaimana tabel di atas. Dari hasil wawancara dengan informan Pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo diketahui bahwa salah satu penyebab rendahnya capaian dokumen Kartu Keluarga disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pembaharuan data dalam dokumen tersebut.

Meskipun pada Website Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo terdapat pemberitahuan tentang produk layanan yang disediakan, namun masih banyak ditemukan masyarakat yang tidak mengurus pembaharuan data pada Kartu Keluarga meskipun sudah mengalami perubahan dengan alasan tidak mau repot karena proses pelayanan yang dianggap memakan waktu yang lama. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat kurang mengetahui tentang inovasi pelayanan publik yang ada di Dinas Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo yaitu berupa pelayanan yang terintegrasi sehingga inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Padahal di dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa inovasi dari pelayanan publik merupakan sebuah terobosan dari jenis pelayanan publik, baik yang berupa gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi, atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan dokumen kependudukan berbasis elektronik sudah menjadi kebutuhan masyarakat di era digital sekarang ini terutama di masa pandemi, sebagaimana dinyatakan oleh (Taufik & Warsono, 2020) bahwa dalam situasi pandemi Covid-19, inovasi pelayanan publik dapat berupa pelayanan yang diberikan secara online dan pelayanan offline. Hal ini mengingat kondisi geografis Indonesia tidak

seragam dalam ketersediaan infrastruktur yang mendukung pelayanan online. Masih ada wilayah atau daerah di Indonesia yang masih sulit mengakses internet. Daerah-daerah seperti ini dapat dilayani melalui layanan offline, namun tetap mengedepankan protokol kesehatan.

6) Perubahan Radikal pada rasionalitas.

Perubahan radikal pada rasionalitas yaitu merubah cara pandang dari pihak penyelenggara layanan yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan (Nugraha et al., 2020). Permasalahan yang menyebabkan rendahnya capaian pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo adalah belum optimalnya sosialisasi terhadap pengurusan kartu keluarga, belum optimal pemanfaatan sistem integrasi dan pemanfaatan sistem Daring serta kondisi sarana prasarana yang belum memadai. Sehingga untuk meminimalisasi hal ini dapat dilakukan dengan memberi penguatan kepada aparatur penyedia layanan dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo untuk dapat memberikan pelayanan optimal sebagaimana diharapkan masyarakat pengguna layanan. Keberadaan inovasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut diharapkan akan membawa perubahan pada sistem birokrasi dan pelayanan pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo selain itu hal ini akan berdampak kepada masyarakat terkait dengan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Sehingga tidak ada lagi keengganan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sudah terlaksana dengan optimal, namun pada tipe Perubahan Radikal yang menitikberatkan pada rasionalitas belum optimal. Kurangnya kegiatan sosialisasi terhadap pengurusan kartu keluarga dan pemanfaatan sistem integrasi serta sistem Daring serta kondisi sarana prasarana yang belum memadai merupakan faktor penghambat internal.

Untuk meminimalisasi permasalahan yang timbul, maka pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diharapkan lebih intens lagi dalam mensosialisasikan pentingnya Kartu Keluarga serta kemudahan dalam pengurusan Kartu Keluarga dengan melibatkan pihak pemerintah kelurahan dan kecamatan di Kota Gorontalo. Selain itu juga perbaiki sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta penguatan kompetensi sumberdaya aparatur penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Anggito, A. & J. S. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV. JEJAK.

- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Yusuf, S. Y. M. (2021). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*. 1, 1–12.
- Ferdiansyah, V., & Hidayat, D. (2014). E-Government : Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E - Government. *Ilmu Komunikasi*, 1, 4–6.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/221>
- Huberman, M. & S. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Minardi, A. (2012). Politik Reformasi Birokrasi. *Pendayagunaan Aparatur Negara*, 2(2),4–9. <https://www.menpan.go.id/site/emagz/jurnal/2012>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39.
- Naderifar, M., Goli, H., & Ghaljaie, F. (2017). Snowball Sampling: A Purposeful Method of Sampling in Qualitative Research. *Strides in Development of Medical Education*.
- Nugraha, J. T., Warsono, H., Yuningisih, T., Diponegoro, U., Jurusan, D., Administrasi, I., & Tidar, U. (2020). Inovasi Anjas Go Clear Berbasis Merit System Dan. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 4, 829–848.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18.
- Tui, F. (2019). Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*
- (2019). *Kemampuan Aparatur Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa*. 1–14.
- Keputusan Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)
- PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi dan Tata Cara Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.