

## **ANALISIS PENERAPAN INOVASI LAYANAN ONLINE TERHADAP KINERJA OPERATOR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA BARAT**

**Tries Wulan Bunga**  
Universitas Teknologi Sumbawa  
e-mail: trieswulanb@gmail.com

**Abstrak** – Penelitian ini membahas tentang Analisis penerapan Inovasi Layanan Online terhadap Kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Tujuan penelitian ini terdiri atas; 1.Untuk menjelaskan inovasi online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, 2.Untuk menjelaskan dampak Inovasi Layanan Online terhadap Kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, 3. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat Inovasi Layanan Online terhadap kinerja operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Metode Penelitian yang digunakan desain penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (qualitative research). “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Jumlah informan yang digunakan sebanyak 2 orang yaitu Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Prosedur pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis penerapan inovasi layanan online terhadap kinerja operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat bahwa Inovasi layanan online sangat membantu operator dalam melaksanakan kewajibannya melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk namun perlunya dukungan baik itu dari organisasi maupun dari pimpinan agar dapat memperhatikan kesejahteraan operator agar kinerja operator dapat meningkat sehingga secara otomatis meningkat pula pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi online sangat membantu operator karena operator dapat lebih cepat menyelesaikan dokumen pengajuan masyarakat melalui aplikasi online sehingga secara otomatis kinerja operator pun meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat kemudian perlunya penambahan operator seiring dengan bertambahnya stakeholder dan penambahan fasilitas jaringan internet yang dengan kecepatan tinggi serta kapasitas besar sehingga dapat mengakses inovasi layanan online dengan cepat.

**Kata Kunci:** Layanan inovasi online dan Kinerja operator

**Abstract** – This research discusses the analysis of the application of online service innovation to operator performance at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. The objectives of this research consist of; 1. To explain the application of online innovation at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service, 2. To explain the impact of implementing Online Service Innovation on Operator Performance at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service, 3. To explain the supporting and inhibiting factors for Online Service Innovation on the performance of operators at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. The research method used in this research design is a qualitative approach (qualitative research). "Qualitative research is research that uses a scientific background, with the aim of interpreting phenomena that occur and is carried out by involving various existing methods. The number of informants used was 2 people, namely the Head of the Data Utilization and Service Innovation Division and the Head of the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. Data collection procedures use interviews and documentation. Data analysis uses qualitative descriptive analysis. The results of the analysis of the application of online service innovation to the performance of operators at the Population and Civil Registration Service of West Sumbawa

*Regency show that online service innovation really helps operators in carrying out their obligations to serve the community in managing population administration documents, but it requires support from both the organization and the leadership so that they can pay attention to the operator's welfare so that Operator performance can increase so that service to the community will automatically improve. So it can be concluded that the application of online innovation really helps operators because operators can more quickly complete community submission documents through online applications so that automatically operator performance increases and can provide excellent service to the people of West Sumbawa Regency. Then the need for additional operators is in line with the increase in stakeholders and additional internet network facilities with high speed and large capacity so that you can access innovative online services quickly.*

**Keywords:** *Online innovation services and Operator performance.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bukan wajib yang menjadi hak dari setiap warga negara kesatuan Republik Indonesia dimanapun ia berada, baik itu berada di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri. Pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dimulai pada tahun 2001, saat dibentuknya Direktorat jenderal Administrasi Kependudukan (Ditjen Adminduk) Departemen Dalam Negeri. Pada tahun 2002, Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno melantik Dr.Rohadi Haryanto sebagai Direktur Jenderal Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri (Dirjen Adminduk Kemendagri).

Pelayanan administrasi kependudukan adalah layanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara Republik Indonesia, baik yang berada di dalam negeri maupun di luar negeri. Ini dimulai pada tahun 2001 ketika Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan (Ditjen Adminduk) dibentuk di Departemen Dalam Negeri. Pada tahun 2002, Dr. Rohadi Haryanto dilantik sebagai Direktur Jenderal Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri oleh Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno. Kemudian, Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 dikeluarkan oleh Presiden Megawati Soekarnoputri, yang mengatur tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Jabatan Fungsional Operator SIAK adalah jabatan yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, sementara Operator SIAK adalah PNS yang diberi tugas dan wewenang untuk mengelola sistem tersebut. Administrasi kependudukan melibatkan proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk, dan pemanfaatan data tersebut untuk pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan pembangunan.

Kinerja operator dapat dilihat dari tingkat kehadiran dan angka kredit yang mereka peroleh dalam satu tahun, daftar kehadiran bulanan, serta jumlah transaksi harian yang mereka kelola. Dengan metrik ini, kita dapat mengidentifikasi operator yang aktif menjalankan tugas dan tanggung jawabnya setiap hari.

Informasi Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan 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. Kinerja operator dapat dilihat dari angka kredit yang diperoleh operator tersebut dalam jangka waktu setahun, daftar kehadiran per bulan dan banyaknya transaksi yang dilakukan oleh operator per harinya dan akumulasikan dalam jangka waktu per bulan. Dari hasil tersebut dapat terlihat operator yang banyak melaksanakan tugas dan fungsinya setiap harinya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 2020 pasal 2 ayat (1) tentang Jabatan Fungsional operator SIAK merupakan jabatan fungsional keterampilan dan ayat (2)

Jabatan fungsional operator SIAK untuk PNS terdiri dari jenjang terendah sampai jenjang tertinggi meliputi : a. Operator SIAK terampil, b. Operator SIAK mahir dan c. Operator SIAK penyelia. Sedangkan untuk rincian kegiatan jenjang jabatan terdapat dalam lembaran lampiran Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut. Rincian kegiatan yang dilakukan oleh operator dengan jenjang apa, hasil dokumen , angka kredit dan dokumen pendukung ada semua dan telah diatur dengan sebaik-baiknya dalam peraturan tersebut. Sehingga semua operator dengan jenjang masing-masing dapat mengukur sendiri angka kredit mereka melalui rincian kegiatan yang mereka lakukan setiap harinya melalui pelayanan adminduk kepada masyarakat.

Berdasarkan pengalaman peneliti selaku masyarakat sekaligus pengamat dalam pelayanan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat seringkali melihat meja operator kosong dalam jam kerja pelayanan di hari kerja seiring dengan diluncurkannya inovasi layanan secara online. Hal ini menyebabkan penumpukan masyarakat di kursi tunggu, bahkan ada masyarakat yang sibuk telpon atau bermain dengan telepon genggamnya, suasana di ruang tunggu menjadi kurang kondusif. Selain itu masyarakat terlihat kesal selama proses pelayanan berlangsung karena operator yang tidak tepat waktu melayani mereka dalam pengurusan adminduk. Tidak jarang masyarakat yang memilih menggunakan calo atau oknum dalam pengurusan dokumen adminduk karena waktu yang terbuang serta tenaga tidak sesuai dengan hasilnya. Pada saat ini operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat terdapat lima operator SIAK yang PNS dan dua operator yang Non PNS yang melayani masyarakat setiap harinya. Terkadang dalam satu hari ada satu atau dua orang yang melaksanakan tugas dinas dalam daerah sehingga tersisa empat orang operator jika dua orang yang tugas dinas dalam daerah untuk turun ke lapangan melakukan perekaman atau kegiatan lainnya dan apabila yang sisanya tersebut berhalangan masuk atau izin atau sakit maka tersisa dua orang operator yang harus melayani puluhan masyarakat setiap harinya. Hal ini menjadi salah satu penyebab penumpukan berkas pengajuan masyarakat dan otomatis pelayanan pun menjadi lebih lama terselesaikan karena jumlah operator yang menjadi sumber daya utama kurang.

Melihat kondisi masyarakat yang terkena dampak Pandemi Covid -19 pada tahun sebelumnya yang mana tatap muka dibatasi dengan jarak sehingga menuntut kami untuk melakukan inovasi dalam pelayanan adminduk kepada masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat khususnya, bagaimanapun caranya agar pelayanan adminduk dapat tetap terlaksana dan masyarakat mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan adminduk dan dokumen kependudukan. Maka lahirlah inovasi layanan-layanan yang bersifat online atau daring yang artinya dalam jaringan, sehingga masyarakat tetap dapat terlayani walaupun tidak datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil atau bertatap muka secara langsung dengan operator layanan. Inovasi layanan terus berkembang sesuai dengan peruntukan pengurusan dan lembaga pengampuh yang bekerjasama dengan Dinas Dukcapil. Inovasi Kadoku Sehati (kantongi dokumen sejak hari pengantin) yang mana Dinas Dukcapil bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa Barat yang menaungi seluruh Kantor Urusan Agama di setiap Kecamatan, Inovasi Lesehan (Layanan Era Smart melalui Desa dan Kelurahan) yang mana Dinas Dukcapil bekerjasama dengan semua Desa dan Kelurahan di Kabupaten Sumbawa Barat, LALA (les anak lo akta) yang mana Dinas Dukcapil bekerjasama dengan Dinas Kesehatan yang menaungi semua Puskesmas di setiap Kecamatan dan GARDA Adminduk (Gerakan pelajar sadar administrasi kependudukan) yang mana Dinas Dukcapil bekerjasama dengan Dinas Pendidikan yang membawahi sekolah-sekolah yang berada di Kabupaten Sumbawa Barat.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Inovasi Layanan Online terhadap kinerja Operator pada Dinas

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian serta menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif ini memiliki keunggulan karena masalah yang dikaji tidak sekedar berdasarkan laporan pada suatu kejadian atau fenomena saja melainkan juga dikonfirmasi dengan sumber-sumber lain yang relevan. Berdasarkan tujuan penelitian kualitatif, maka prosedur sampling yang penting adalah bagaimana menemukan informasi kunci (key informant).

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif yang dikualitatifkan. Adapun data kualitatif berupa keterangan – keterangan hasil wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data kuantitatif berupa data hasil angket. Berikut prosedur pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini:

- a. Observasi, observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia proses kerja gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Peneliti menggunakan hand phone android sebagai media observasi dalam penelitian ini agar memudahkan untuk dibawa. Dalam penelitian ini peneliti melihat dan mengamati para operator baik secara langsung maupun tidak langsung setiap harinya dalam kurun waktu kurang lebih dua bulan.
- b. Wawancara, proses pedoman umum wawancara ini dilengkapi isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara sebagai bahan pendukung untuk menggambarkan tentang kinerja operator di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat ini.
- c. Angket atau Kuisisioner, angket atau kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Peneliti menggunakan kuisisioner tertutup bagi operator dan kuisisioner terbuka bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.
- d. Dokumentasi, Sugiyono (2007:329) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti mengambil dokumen berupa foto-foto yang terdapat di dalam group Whats App Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian merupakan hasil akhir dari sebuah proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hasil penelitian mencakup semua data, temuan, dan informasi yang dikumpulkan dan dianalisis selama proses penelitian. Deskripsi penelitian sangat berguna untuk menjelaskan semua data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian.

#### **1. Penerapan Inovasi Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat**



|   |   |   |
|---|---|---|
|   | meningkatkan layanan online administrasi kependudukan di masa depan?                          | <i>dapat terus ditingkatkan dalam melayani masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat.</i>  |
| 3 | Apakah caranya agar operator lebih semangat dan bergairah terhadap sistem layanan online ini? | <i>Perlunya perhatian khusus bagi semua operator terkait kesejahteraan mereka sehingga mereka akan bekerja lebih keras dan sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat untuk pengurusan adminduk.</i> |

Tabel.3 Hasil Observasi

| NO | PERNYATAAN  | YA | TIDAK |
|----|---|----|-------|
| 1  | 2   | 3  | 4     |
| 1  | Tidak ada penumpukan orang di antrian loket sehingga terlihat lebih rapi dan teratur                                | ✓  |       |
| 2  | Mempercepat pembaharuan data warga masyarakat yang telah melalui peristiwa penting seperti pernikahan dan kelahiran | ✓  |       |
| 3  | Operator lebih semangat melayani warga masyarakat yang berurusan di loket karena fasilitas lengkap                  | ✓  |       |

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

Tabel.4 Hasil Observasi Pendukung

| NO | PERNYATAAN   | YA | TIDAK |
|----|--|----|-------|
| 1  | 2  | 3  | 4     |
| 1  | Terdapat perangkat Komputer beserta mesin scan yang memadai sebagai penunjang bekerja di meja operator | ✓  |       |
| 2  | Operator yang cukup jumlahnya sebagai sumber daya utama  |    | ✓     |
| 3  | Jaringan internet kantor yang mendukung operator dalam bekerja   | ✓  |       |
| 4  | Terdapat konsumsi berupa makanan dan minuman di meja loket   |    | ✓     |

Tabel.5 Data dokumen Pendukung

| NO | ISI DOKUMEN | ADA | TIDAK |
|----|-------------|-----|-------|
| 1  | 2           | 3   | 4     |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1 | Daftar kehadiran operator selama dua bulan              | ✓ |  |
| 2 | Foto penunjang kerja di meja operator depan / di loket  | ✓ |  |
| 3 | Foto/ bagan SOP layanan yang dipublis/ dipajang         | ✓ |  |
| 4 | Foto operator di loket sepi karena operator tugas dinas | ✓ |  |

Tabel.6 Hasil Observasi Penghambat

| NO | PERNYATAAN   | YA | TIDAK |
|----|--|----|-------|
| 1  | 2  | 3  | 4     |
| 1  | Tidak terdapat konsumsi berupa makanan dan minuman di meja loket                         | ✓  |       |
| 2  | Ada sebagian operator yang kurang giat bekerja karena sering izin keluar untuk merokok   | ✓  |       |
| 3  | Kerap kali terdapat gangguan sistem SIAK dari pusat yang menghambat penyelesaian dokumen | ✓  |       |
| 4  | Operator di loket sepi karena operator tugas dinas                                       | ✓  |       |

Tabel.7 Data Dokumen Penghambat

| NO | ISI DOKUMEN  | ADA | TIDAK |
|----|--|-----|-------|
| 1  | 2  | 3   | 4     |
| 1  | Jaringan internet yang sering <i>up</i> dan <i>down</i>                                      | ✓   |       |
| 2  | Foto <i>screen shot</i> di grup whatsapp kantor terkait sedikit operator yang <i>standby</i> | ✓   |       |
| 3  | Foto keluhan petugas Desa/kelurahan yang tidak dapat mengakses aplikasi dari Dukcapil        | ✓   |       |
| 4  | Foto operator di loket sepi karena operator tugas dinas                                      | ✓   |       |

## B. Pembahasan

### 1. Penerapan Inovasi Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hayattunnupus Wikamto, S.Kom., M.Sc selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada tabel 4.1 mengenai apa tujuan utama dari penerapan inovasi layanan online dalam administrasi kependudukan? Mohon Jelaskan! Jawaban dari pertanyaan pertama bisa dilihat di bawah ini:



*Tujuan utamanya adalah agar memudahkan dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat luas khususnya yang berada di pedesaan atau jauh dari Kantor” (Wawancara, 6 September 2023)*

Inovasi layanan online ini sangat membantu masyarakat terutama masyarakat yang jarak tempuhnya jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, masyarakat Desa cukup datang ke Kantor Desa tempat tinggalnya untuk mengurus administrasi kependudukannya tanpa harus datang langsung ke Kantor terkecuali pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Selanjutnya pertanyaan kedua mengenai apa manfaat yang diharapkan dari penggunaan layanan online dalam administrasi kependudukan? Mohon jelaskan! Jawaban dari pertanyaan kedua bisa dilihat di bawah ini

*“Dapat mempercepat updating data dan pembuatan dokumen administrasi kependudukan masyarakat .” (Wawancara, 6 September 2023)*

Manfaat dari inovasi layanan online ini salah satunya mempercepat pembaharuan data atau updating status bagi masyarakat yang telah mengalami peristiwa penting seperti pernikahan dan kelahiran. Setelah menikah status perkawinan otomatis menjadi kawin begitu pula status di Kartu Keluarga.

Selanjutnya pertanyaan yang terakhir mengenai Bagaimana pemerintah menjaga agar layanan online ini tetap berjalan optimal dalam menghadapi lonjakan permintaan pada puncak waktu? Jawaban dari pertanyaan terakhir dapat di lihat di bawah ini :

*“Dengan cara melatih semua operator agar dapat melaksanakan pelayanan secara offline maupun online sehingga apabila ada lonjakan permintaan dapat diatasi karena semua operator telah memahami kedua pelayanan tersebut.”(Wawancara, 6 Septemer 2023)*

Tidak menutup kemungkinan akan ada lonjakan permintaan dalam pelayanan secara cepat dan banyak pada kondisi tertentu di masa yang akan datang, untuk mengantisipasinya maka dilakukan pelatihan kepada semua operator agar dapat melaksanakan pelayanan secara offline dan online. Pada saat ini pun semua operator sudah diarahkan untuk membantu operator online apabila tidak ada masyarakat yang berurusan di loket karena lebih banyak pengajuan adminduk melalui online dibanding pengajuan langsung ke loket.

Konsep inovasi secara luas tidak berhenti pada produk, namun inovasi dapat berwujud ide, metode-metode, atau sebuah obyek yang baru. Selain daripada itu, gambaran inovasi dapat tercermin dari perubahan kondisi yang sebelumnya belum pernah dirasakan oleh masyarakat (Indrajita, dkk. 2021).

Menurut Drucker pelaksanaan inovasi yang baik dan terarah adalah inovasi yang dihasilkan dari sesuatu yang kecil dan terfokus (2013:134-139).



Sedangkan menurut Sutrisno inovasi merupakan penerapan secara sengaja dalam suatu organisasi dari ide-ide baru, proses-proses, produk-produk atau prosedur-prosedur baru bagi pekerjaan, tim kerja atau organisasi (2011:105).

## **2. Dampak Pelayanan Inovasi Layanan Online terhadap Kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat**

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Made Budi Artha, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat pada tabel 4.2 mengenai Bagaimana rencana pemerintah dalam mengatasi hambatan adopsi layanan online bagi kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi? Jawaban dari pertanyaan pertama dapat dilihat di bawah ini:



*“Pemerintah harus gencar melakukan sosialisasi maupun promosi melalui pamflet ataupun media sosial lainnya agar masyarakat melek teknologi dan dapat mengadopsi layanan online.” (Wawancara, 5 September 2023)*

Dalam mengatasi hambatan layanan online bagi sebagian masyarakat yang kurang melek teknologi yaitu dengan cara dilaksanakannya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat di kantor Desa atau di balai pertemuan agar mereka semua mengetahui informasi terkait inovasi layanan online yang sangat menguntungkan bagi masyarakat Desa. Apabila ada satu atau dua orang yang belum paham maka pasti ada sebagian masyarakat lagi yang sudah paham sehingga mereka bisa memberikan pengertian atau pemahaman kepada masyarakat yang belum paham tadi.

Selanjutnya pertanyaan kedua bagaimana pemerintah berencana untuk terus mengembangkan dan meningkatkan layanan online administrasi kependudukan di masa depan? Jawaban dari pertanyaan kedua dapat di lihat di bawah ini:

*“Meningkatkan sarana dan Prasarana penunjang kerja sehingga layanan online administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan dalam melayani masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat. (Wawancara, 5 September 2023)*

Untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan online administrasi kependudukan di masa depan atau yang akan datang perlunya dilakukan peningkatan sarana serta prasarana yang memadai seperti jaringan internet dengan kapasitas besar sehingga dapat mendukung rencana pengembangan layanan online tersebut.

Selanjutnya pertanyaan terakhir mengenai bagaimanakah caranya agar operator lebih semangat dan bergairah terhadap sistem layanan online ini? Jawaban dari pertanyaan dapat di lihat di bawah ini:

*“Perlunya perhatian khusus bagi semua operator terkait kesejahteraan mereka sehingga mereka akan bekerja lebih keras dan sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat untuk pengurusan adminduk”. (Wawanvara, 5 September 2023)*

Agar operator lebih semangat dan bergairah terhadap sistem layanan online, diperlukan perhatian khusus dari atasan langsung atau dari pimpinan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka dalam bekerja seperti tersedianya makanan dan minuman setiap harinya karena apabila mereka haus maka dapat langsung minum di tempat sehingga tidak memakan waktu lama meninggalkan masyarakat yang sedang berurusan di loket.

Menurut Ancok (2012:58) ada tiga faktor yang menjadi pendukung inovasi, yaitu: modal manusia, modal kepemimpinan dan modal organisasi. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa operator merupakan salah satu modal manusia yang mendukung inovasi. Dengan adanya operator handal yang melaksanakan layanan secara online melalui Desa /Kelurahan/KUA/Fasilitas Kesehatan maka inovasi dapat berjalan, sesuai dengan pendapat Ancok tersebut.

Pemanfaatan teknologi melibatkan kepercayaan akan teknologi tersebut. Kecangihan teknologi membangun kepercayaan ini terhadap teknologi. Hal ini dijelaskan dalam technology acceptance model yang menjelaskan bahwa kecangihan sebuah teknologi akan memberikan kepercayaan kepada penggunanya untuk yakin bahwa pekerjaannya akan menjadi lebih ringan dengan pemanfaatan teknologi tersebut (Alexdipa & Putra, 2022).

Kinerja individu atau karyawan dapat meningkat dengan adanya inovasi teknologi. Selain daripada itu, inovasi teknologi juga dinyatakan mampu meningkatkan tingkat kompetitif operasional dan meningkatkan kinerja secara individual maupun secara keseluruhan dalam perusahaan (Saragih, 2017)

Selanjutnya yang menjadi faktor penghambat inovasi layanan online terhadap kinerja operator adalah fasilitas yang kurang memadai sehingga operator tidak dapat bekerja secara maksimal dalam melaksanakan layanan online terhadap masyarakat yang berada jauh lokasi tempat tinggalnya dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Salah satu fasilitas yang kurang adalah mesin scan atau alat scan dokumen pengusul dari masyarakat. Kemudian jaringan internet yang lambat dan sering up and down merupakan faktor yang sangat menghambat layanan inovasi online untuk dapat berjalan. Apabila sudah terdapat gangguan jaringan maka operator tidak dapat bekerja, secara otomatis layanan online yang harus menggunakan fasilitas internet tidak dapat terlaksana sehingga pelayanan terhadap masyarakat tertunda dan inovasi layanan online terhambat.

## **KESIMPULAN**

### **1. Penerapan Inovasi Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat**

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis bahwa penerapan Inovasi Layanan Online di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat sangat membantu dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Lebih efisien dan efektif baik secara perhitungan ekonomis dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat.

### **2. Dampak penerapan Inovasi Layanan Online terhadap Kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat**

Operator dapat lebih cepat menyelesaikan dokumen pengajuan masyarakat melalui aplikasi online sehingga secara otomatis kinerja operator pun meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang efektif serta pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan operator dan dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah prima serta memuaskan.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam penerapan Inovasi Layanan Online terhadap kinerja Operator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat**

Faktor pendukung dalam penerapan inovasi layanan online terhadap kinerja operator ialah fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, perhatian atasan/pimpinan terhadap kesejahteraan operator dan kesadaran dari operator itu sendiri untuk bekerja sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat.

Yang menjadi faktor penghambat penerapan inovasi online terhadap kinerja operator ialah jaringan internet yang tidak stabil sehingga operator tidak dapat membuka sistem untuk menyelesaikan pengajuan masyarakat dan kurangnya kesadaran dari operator untuk bekerja tepat waktu dalam melayani masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan. Yogyakarta
- Ancok, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Erlangga. Jakarta
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March).
- Arifin, Z., Al-Hikmah, S., Agung, B., & Kanan, W. (n.d.). Metodologi Penelitian Pendidikan Education Research Methodology.
- Arikunto, Suharsimi, P. (2014). Penelitian Tindakan Kelas (cetakan ke). PT. Bumi Aksara.
- Creswell, J. W. (2013). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dudi Komarudi (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/17998/4/191801080%20-%20Dudi%20Komarudi%20-%20Fulltext.pdf>
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) Edisi revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH  
Desi Fernanda 61. 2003, 175–202.
- Hidayat. (1986). Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Kamus, T. P. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keli). Balai .
- Kothari .C.R, (2004). Research Methodology. NEW AGE INTERNATIONAL (P) LIMITED, PUBLISHER. ISBN (13) : 978-81-224-2488-1.
- Kuntowijoyo. (n.d.-a). Metodologi Sejarah Edisi Kedua.
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. (2009). Manajemen Inovasi Trnasformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia Alfabeta Bandung.

- M Mahmudah, Lilik dan Meirinawati. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Maulidiah, S., & Husnah, A. (2018). Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Dasar Pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Wedana*, 4(1), 453–459.
- Muhammad Mu'iz Raharjo. 2019. *Pemerintahan Dalam Perspektif Manajemen, Organisasi, Adminstrasi dan Kepemimpinan*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir, H.A.S, (2008) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, J.L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. (2008) *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang, Bayumedia.
- Nasution, A. H. (2014). Pemanfaatan Situs Kesultanan Deli Dalam Pembelajaran Sejarah Lokal Berbasis Multikultural. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 23(2), 91–98.
- Octobe Purba, Y., Jesica Triani Purba, F., & William Andri Siahaan, K. (2021). *TEKNIK UJI INSTRUMEN PENELITIAN PENDIDIKAN*. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Pananrangim, A. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen ' S Charter. *Meraja Kournal*, 2(2), 119–134.
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Lambang Daerah, Motto Daerah dan Hari Lahir Kabupaten Sumbawa Barat.
- Peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 28 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sumbawa Barat
- Pasolong, Harbani, (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung
- Priyono MM.(2008), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. ZIFATAMA PUBLISHING Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo Telp/fax : 031-7871090 Email : [zifatama@gmail.com](mailto:zifatama@gmail.com). ISBN : 978-602-6930-31-6
- Putrawan, N. A., Putri, I. G. A. M. A. D., & Ariyanto, D. (2017). *ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia.
- Raco, J. (2018) *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.
- Rahmadini, P., & Heriyanto, M. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN DASAR MASYARAKAT*. 115–118.
- Raihan (2017). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta, 9–10.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati (2019), *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung*. Bandung
- Sedarmayanti, (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. (n.d.). *metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama: Bandung.

- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif.
- Sugiyono. (2016a). Memahami Penelitian Kuantitatif.
- Sugiyono. (2016b). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta:Bandung.
- Suharsimi Arikunto. (n.d.-a). Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik.
- Suharsimi Arikunto, S. S. (n.d.-b). Penelitian Tindakan Kelas.
- Suliyatno. (2005). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Alfabeta. Ghaha Indonesia. Retrieved from Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran.
- Soewadji, Jusuf. 2012. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Undang-Undang. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Widowati, H. (n.d.). "Metodologi Penelitian dalam Kajian Jurnal Hasil Penelitian " **METODOLOGI PENELITIAN DALAM KAJIAN JURNAL HASIL PENELITIAN.**