

# INOVASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Intan Nur Suhana<sup>1)</sup>, Rijalul Fikri<sup>2)</sup>.

<sup>1)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Universitas Islam Riau/Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau

<sup>2)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Universitas Islam Riau/Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau  
e-mail: [intanursuhana12@gmail.com](mailto:intanursuhana12@gmail.com).

## Abstrak

Inovasi layanan melalui aplikasi terkhususnya dalam permohonan online dalam pengurusan KTP-el hilang dan KTP-el rusak dapat diunduh melalui *smartphone* berbasis android, aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam permohonan tanpa melakukan antrian langsung. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan apa saja faktor-faktor penghambat Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan menggunakan metode Kualitatif, Pengumpulan data dengan menggunakan teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Rogers dalam Prabowo (2022:18). Hasil penelitian ini menunjukkan dengan adanya Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) sudah memberikan kemudahan namun terdapat hambatan bagi masyarakat yang sudah lanjut usia serta kurangnya sosialisasi terhadap adanya aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini. Saran untuk Layanan Tunggu (LAGU) ini agar dilakukannya evaluasi dan melakukan sosialisasi dengan melibatkan UPT kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru sehingga meratanya informasi yang didapatkan oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci :** *Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Layanan Tunggu*

## Abstract

Service innovation through applications, especially in online applications in the management of lost KTP-el and damaged KTP-el can be download via android-based smartphones, the Waiting Service Application (LAGU) aims to make it easier for people to apply without queuing directly. The purpose of this research aims to find out how the Innovation of Public Administration through the Waiting Service Application (LAGU) at The Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City and what are the factors inhibiting the innovation of the Waiting Service Application (LAGU). This research was conducted at The Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City, using Qualitative methods, Data collection using interview, Observation, and Documentation techniques. The theory used in this research is according to Rogers in Prabowo (2022:18). The results of this study indicate that the existence of Public Service Innovation through the Waiting Service Application (LAGU)

has had a fairly convenience but there are obstacles for people who are elderly and the lack of socialization of the Waiting Service Application (LAGU). Suggestions for the Waiting Service (LAGU) are to conduct an evaluation and conduct socialization by involving UPT in the sub-district in Pekanbaru City so that the information obtained by the Pekanbaru City community is evenly distributed.

**Keywords : Public Service Innovation, Waiting Service Application**

## **PENDAHULUAN**[Times New Roman 12 bold]

### A. Latar Belakang Masalah

Inovasi daerah dalam rangka pembaharuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat berbentuk sebagai berikut:

a. Inovasi tata kelola pemerintahan daerah

Inovasi tata kelola pemerintahan daerah merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah, meliputi tata laksana pelaksanaan internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen.

b. Inovasi pelayanan publik

Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat, meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi.

c. Inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Inovasi daerah lainnya merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Kota Pekanbaru merupakan kota terinovatif, pada era Revolusi 4.0 ini penekanan adanya transformasi digital, masyarakat semakin menuntun pelayanan

publik yang cepat, tepat dan berkualitas. Dengan menjadi kota besar dan memiliki penduduk yang cukup banyak hal ini mendorong Kota Pekanbaru salah satunya untuk menciptakan inovasi salah satunya dibidang teknologi. Adapun daftar kota yang mendapatkan julukan kota terinovatif sebagai berikut:

Tabel 1. Kota Terinovatif Tahun 2022 dalam Kementerian Dalam Negeri

No	Kota
1.	Kota Mojokerto
<b>2.</b>	<b>Kota Pekanbaru</b>
3.	Kota Surabaya
4.	Kota Bekasi
5.	Kota Cimahi
6.	Kota Mataram
7.	Kota Semarang
8.	Kota Padang Panjang
9.	Kota Jambi
10.	Kota Bengkulu
11.	Kota Serang
12.	Kota Sukabumi

Salah satu pelayanan yang merupakan kebutuhan dasar yang wajib dipunya oleh masyarakat adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bentuk identitas. Untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*) daerah Kabupaten/Kota salah satunya Kota Pekanbaru. Sebagaimana tentang Masterplan Pekanbaru Smart City yang menjadi rancangan visi misi Pemerintahan Kota Pekanbaru 2017-2022 dengan target capaian “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani”. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) yang dapat diunduh oleh pengguna *smartphone* namun sampai saat

ini hanya pengguna android saja yang dapat mengunduh aplikasi tersebut. Layanan Tunggu (LAGU) berbasis aplikasi ini sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Layanan ini dikhususkan untuk mengurus KTP hilang, KTP rusak dan KTP dalam kebutuhan khusus (*urgent*). Aplikasi ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang hadir pada April 2020 untuk menunjang Kota Pekanbaru sebagai kota yang inovatif, meluncurkan aplikasi ini merupakan salah satu tujuan untuk menunjang *e-government* dan tercatat sebagai aplikasi unggulan Kota Pekanbaru.

Aplikasi LAGU dapat di *download* menggunakan *smartphone* berbasis android, tercatat sebanyak 50.000 masyarakat Kota Pekanbaru yang mengunduh aplikasi dengan 525 ulasan. Aplikasi ini dapat dikenal oleh masyarakat dengan mensosialisasikannya mulai dari penyiaran melalui radio, sosial media *youtube* hingga Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) pada tiap kecamatan melakukan sosialisasi. Hadirnya aplikasi ini membuat pengurusan yang dulunya mengharuskan masyarakat datang ke kantor kini masyarakat dapat mengaksesnya secara online menggunakan *smartphone*.

Prosedur dalam mengurus KTP hilang atau KTP rusak sangat sederhana lebih praktis dan menghemat waktu. Namun, meskipun terlihat praktis ada saja kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini salah satunya dalam sedikitnya kuota permohonan yang tersedia pada aplikasi LAGU kuota perhari yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melayani KTP hilang maupun KTP rusak hanya disediakan sebanyak 30 kuota perharinya. Sehingga apabila kuota sudah penuh pengguna harus mengambil antrian pada tanggal

berikutnya. Sebagaimana pada gambar dibawah ini:

### Gambar 1. Pelayanan Permohonan Online Menggunakan Aplikasi LAGU



Sumber : Aplikasi LAGU, 2024

Kemudian, ampada halaman awal aplikasi LAGU hanya terdapat 2 (dua) pilihan layanan yaitu KTP hilang dan KTP rusak, sedangkan pilihan KTP keperluan mendesak (*urgent*) tidak terlampir pada halaman pilihan Aplikasi LAGU. Bisa dilihat pada halaman LAGU sebagai berikut:

### Gambar 2. Halaman Awal Aplikasi LAGU



Sumber : Aplikasi LAGU, 2024

Aplikasi Layanan Tunggu hadir sejak April 2020. Dalam penggunaan aplikasi ini masi terdapat kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru, dari yang penulis lihat dari pengguna yang telah mengunduh aplikasi LAGU di *Playstore* penulis melihat adanya kritikan dari masyarakat yaitu:

### Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi LAGU



Sumber : *Playstore* Aplikasi LAGU, 2024

Dari uraian serta yang melatar belakangi maka penulis merangkum fenomena-fenomena yang terjadi di dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik secara online penggunaan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Terindikasi kurangnya ketersediaan kuota dalam pengambilan antrian online, dalam SOP disebutkan masyarakat/pemohon dapat menentukan jadwal pencetakan KTP elektronik namun pada aplikasi kuota dan jadwal sudah terotomatis ditentukan oleh aplikasi masing-masing pelayanan sebanyak 15 kuota dengan total 30 kuota perhari.
2. Terindikasi kurangnya ketersediaan informasi dikarenakan aplikasi Layanan Tunggu dapat melayani KTP hilang, KTP rusak dan KTP keperluan mendesak (*urgent*), namun pada halaman awal aplikasi pilihan KTP (*urgent*) tidak ditemukan.
3. Adanya indikasi belum terpenuhinya kebutuhan

masyarakat terkait pelayanan dalam aplikasi LAGU (pada gambar 3. Dimana masih terdapat masyarakat yang mengeluh terkait dengan permohonan online ditolak.

#### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana Faktor Penghambat Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) dalam permohonan online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

#### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

##### 2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil-hasil akan ada manfaatnya yaitu :

- a. Secara teoritis, diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta informasi kepada masyarakat terkhususnya terhadap Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Secara akademik, hasil penelitian ini menjadi bahan referensi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.
- c. Sebagai bahan masukkan terkhususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pekanbaru untuk melakukan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU).

## METODE

Penelitian Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU), inovasi ini sebagai pelayanan publik pada Kota Pekanbaru, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2019) Penelitian Kualitatif merupakan proses penelitian yang dilakukan secara naturalistik dari sumber informan didukung oleh gambar serta latar setting yang alamiah. Sebagai kunci dari penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dengan menganalisis data dari Miles dan Huberman dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori Rogers dalam Prabowo (2022:42) yang menjelaskan inovasi dapat cepat atau lambatnya penerimaan informasinya yaitu 1. Keunggulan Relatif, 2. Kompatibilitas, 3. Kerumitan, 4. Kemampuan Diujicobakan, 5. Kemampuan Untuk Diamati.

Penulis menggunakan metode ini agar dapat menjawab fenomena-fenomena penelitian yang sudah diuraikan terkait Inovasi Berbasis Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah inovasi sudah tidak asing lagi bagi aspek kehidupan. Inovasi mewakili kebaruan Beck & Whistler, 1967 (dalam Prabowo, 2022) bahwa inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Inovasi meliputi pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Menurut Evert M. Rogers

(dalam Hidayat, 2022) menyatakan inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang dasadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk di adopsi.

Dengan adanya Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan bisa mencapai tujuan dengan mempermudah dalam mengefesienkan waktu bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) dapat ditentukan dengan 2 (Dua) Variabel dan 5 (Lima) Indikator dengan 1 key informan dan 8 informan sebagai berikut:

### 1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif dapat dilihat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi pengguna. Pada keunggulannya atau manfaatnya suatu inovasi dapat diukur berdasarkan pada nilai ekonominya atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau mempunyai komponen yang penting sehingga menguntungkan bagi penggunaannya.

#### a. Kemudahan

Inovasi diadakan untuk mempermudah masyarakat terutama dalam pelayanan KTP sebagai identitas masyarakat, kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bersama pemerintah memunculkan ide berupa perubahan yang dulunya pelayanan dalam pengurusan KTP hilang, KTP rusak dan terdapat pelayanan KTP urgent pada aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini.

Selain jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang cukup banyak salah satu penyebab munculnya inovasi aplikasi ini dikarenakan adanya wabah penyakit covid-19 pada saat itu, hal ini juga mengatasi agar tidak banyaknya masyarakat yang datang ke kantor karena

pelayanan dapat diakses melalui aplikasi saja.

*“Dalam membantu akses yang dahulu pelayanan secara manual dengan sekarang pelayanan online 24 jam dibuka kapan saja dan dimana saja masyarakat dapat mengakses. Namun, proses verifikasi dilakukan pada saat jam kerja, dari segi permohonan masyarakat tidak perlu datang, hanya melakukan permohonan dan memasukan data-data secara online pada aplikasi. Pada saat pengambilan KTP yang telah selesai di Disdukcapil hanya 5-10 menit tergantung banyak masyarakat yang mengambil KTP pada saat itu”.* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Selain itu sangat membantu, karena petugas pada loket Layanan Tunggu tidak perlu waktu lama dalam memverifikasi berkas karena permohonan langsung masuk secara otomatis, masyarakat juga hanya datang untuk pengambilan KTP saja”.* (Wawancara : Natami Viona Nensi, THL Petugas Loket Layanan Tunggu, 04 Maret 2024).

Berdasarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendukung kemudahan dengan adanya Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) dalam pelayanan untuk pendaftaran atau permohonan dapat dilakukan kapan saja, data akan masuk secara otomatis ke sistem namun verifikasi dilakukan petugas pada saat jam kerja, kemudian masyarakat hanya datang ke kantor hanya pada saat pengambilan KTP-el sehingga memberikan dampak positif kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Masyarakat tidak perlu datang untuk mengantri dalam pendaftaran langsung.

*“Selanjutnya masyarakat Kota Pekanbaru merasakan kemudahan adanya aplikasi ini, kami dapat melakukan permohonan dimana saja dengan hanya menggunakan handphone lalu unggulnya aplikasi ini masyarakat tidak memerlukan untuk membuat akun jadi tidak ada ada*

*proses pembuatan akun atau login, langsung bisa diakses memilih pelayanan KTP apa yang diinginkan”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, dari indikator kemudahan pada Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan solusi kemudahan kepada masyarakat yang diharapkan dapat mengatasi masalah atau kendala dengan baik serta dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Kemudahan pada indikator ini bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kemudahan akses dapat dilakukan 24 jam namun di verifikasi pada saat jam kerja, dan pengambilan KTP juga prosesnya tidak lama hanya 5-10 menit. Sedangkan kemudahan yang dirasakan masyarakat, masyarakat dapat melakukan permohonan kapan saja dan dimana saja, tanpa proses membuat akun pada aplikasi permohonan dapat langsung dilakukan dengan melampirkan persyaratan pelayanan.

#### b. Kebaharuan

Dalam sebuah inovasi tentunya menghasilkan sesuatu yang baru kepada masyarakat dari yang sebelumnya tidak ada menjadi ada. Hal ini dibuktikan yang dahulunya pelayanan secara manual (*offline*) yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru namun dengan perubahan adanya inovasi masyarakat dapat melakukan pelayanan KTP hilang dan KTP rusak secara *online* melalui *smartphone*.

*“Perubahannya begini, dulu pada pelayanan KTP hilang, KTP rusak, KTP urgent dan pelayanan lainnya bergabung menjadi satu sehingga prosesnya menjadi panjang. Namun setelah adanya identifikasi kami menemukan hasil bahwa KTP ini*

*sebenarnya sudah ada database yang hasil datanya sudah valid dan hanya tinggal cetak. Maka dibuka ruang khusus yaitu aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini sehingga memperlancar dalam pelayanan khusus KTP hilang, KTP rusak dan KTP urgent, tentunya dampak dari kebaruaran offline menjadi online ini tentunya mengurangi masyarakat dalam pengajuan permohonan secara langsung sehingga di Disdukcapil pun tidak terlalu padat hanya saja sedikit banyak pada saat pengambilan KTP tergantung yang mengambil kuota pada saat yang ditentukan". (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).*

*"Perubahannya dalam pelayanan tentunya dari offline menjadi online, dapat melakukan permohonan melalui aplikasi dari perangkat handphone dan antrian di Disdukcapil juga tidak terlalu ramai. Kebaruannya lainnya dari LAGU ini dalam berbentuk aplikasi, itu sebuah keunggulan juga, karena kebanyakan masih banyak pelayanan yang berbentuk website". (Wawancara : Afrioni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).*

Dari kebaruaran yang dulunya masyarakat melakukan pelayanan datang langsung ke kantor namun (*offline*) namun sekarang bisa melakukan pelayanan secara *online*, hal ini bisa mengatasi padatnya masyarakat yang datang langsung ke kantor, kemudian pelayanan KTP hilang, KTP rusak ini berada dalam satu program kemudian diperbarui dengan lingkup yang berbeda mempunyai lingkungannya tersendiri yaitu Layanan Tunggu dengan menambahkan pelayanan KTP urgent. Karena KTP ini databasenya sudah ada, maka masyarakat yang sudah mempunyai KTP otomatis databasenya sudah terdata di Disdukcapil jika mengalami hilang, rusak atau pun urgent Disdukcapil akan dengan mudah mencetak ulang KTP baru tanpa melakukan perekaman ulang lagi.

*"Sebelumnya masih secara offline itu lama dalam pengurusan, apalagi pada antrian dan terdapat juga blanko habis, namun sesudah adanya aplikasi cukup membantu bisa melakukan permohonan dirumah saja dan masyarakat juga dapat melihat proses permohonan kita sudah sampai ditahap mana. Dan pada Layanan Tunggu (LAGU) ini terdapat pelayanan KTP urgent". (Wawancara : Yogi, Fachreza, Masyarakat, 15 Maret 2024).*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapatkan dilapangan, dari indikator Kebaruaran sesuai dengan tujuan inovasi adalah perubahan. Perubahan pelayanan kependudukan melalui digital yang dulunya pengurusan secara *offline* memerlukan waktu pengurusan yang cukup lama ataupun kehabisan blanko, namun dengan adanya aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pengurusan secara *online* masyarakat juga dapat melihat proses permohonan tersebut kemudian kebaruaran yang menarik adanya aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini itu adalah KTP urgent.

## **2. Kompatibilitas (*Compatibility*)**

Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi yang memiliki nilai, pengalaman, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang memiliki nilai sesuai dengan masyarakat maka akan mudah masyarakat merimanya

### **a. Kesesuaian Masyarakat**

Inovasi hadir dengan mempertimbangkan dari segala macam aspek terutama kesesuaian yang diterima oleh masyarakat, karena pelayanan kependudukan pastinya objek utamanya adalah masyarakat. Untuk menghasilkan inovasi dibidang teknologi khususnya pemerintah memastikan inovasi yang dikeluarkan dapat mengatasi masalah dengan harapan memberikan manfaat kepada masyarakat.

*"Pertama pada bagian digunakan itu tergantung pada*

masyarakatnya, tapi kami optimis pelayanan online ini dapat diterima. Disini memang tergantung dengan kemauan masyarakat untuk belajar, secara standar Disdukcapil sudah menyediakan media untuk diakses. Namun, jika memang tidak bisa sama sekali kami melayani pelayanan manual untuk datang langsung ke Disdukcapil. Untuk memastikan kesesuaian masyarakat Kami melakukan forum komunikasi publik untuk mengevaluasi standar pelayanan dan standar operasional prosedur dengan melibatkan kelompok kepentingan, dunia pendidikan dan masyarakat, sehingga aplikasi LAGU ini hadir sesuai dengan situasi dan kondisi maka aplikasi ini akan update terus sesuai kebutuhan dan kesesuaian masyarakat pada aplikasi”. (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

“Untuk diterima masyarakat iya karena kami bisa melihat pada survei kepuasan masyarakat yang ada pada aplikasi, apalagi sekarang sudah zamannya teknologi dan semuanya sudah jaringan online, untuk yang lanjut usia apabila memang tidak dapat menggunakan sistem online bisa datang langsung ke Disdukcapil. Pada aplikasi kami menyediakan survey kepuasan masyarakat untuk melihat tanggapan masyarakat dengan agar tetap bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat”. (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).

“Tentunya kami akan melayani masyarakat baik secara online maupun offline, jadi menyesuaikan jika ingin online diverifikasi saat jam kerja, kalau offline kami layani sesuai dengan antrian yang ada”. (Wawancara : Natami Viona Nensi, THL Petugas Loket Layanan Tunggu, 08 Maret 2024).

Berdasarkan dari Kesesuaian Masyarakat apakah sudah sesuai atau

sebaliknya, dari pihak Dinas sudah melakukan yang terbaik dalam pelayanan jika dalam proses pelayanan online maka akan dilakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) sudah tersedia juga media akses seperti alur pendaftaran pada aplikasi kemudian video tutorial di youtube, jika memang tidak bisa tetap dilayani secara manual (*offline*). Dari pihak dinas juga melakukan evaluasi seperti komunikasi publik yang melibatkan kelompok kepentingan, dunia pendidikan dan masyarakat.

“Untuk masyarakat yang dalam kategori dari remaja hingga dewasa itu dengan adanya aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini terbantu karena dengan menggunakan *smartphone* bisa melakukan permohonan dengan cepat, namun untuk kategori lanjut usia pasti akan sulit mengerti dengan cara online seperti ini kemungkinan caranya untuk yang lanjut usia ini dibantu oleh yang lebih muda untuk dapat mengakses aplikasi ini”. (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapatkan dilapangan, dari indikator Kesesuaian Masyarakat, dapat dilihat dari hasil wawancara yang pertama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari pihak dinas akan melakukan pelayanan dengan secara online maupun online tetapi diprioritaskan untuk pelayanan online dan dari pihak dinas akan mengusahakan mengikuti sesuai dengan tingkat kesesuaian masyarakat. Dari hasil wawancara dengan masyarakat, dapat dilihat masyarakat menerima adanya aplikasi ini apalagi dikalangan anak muda yang mudah menerima tetapi untuk kalangan lanjut usia pastinya kesulitan tetapi bisa meminta bantuan ataupun dapat datang langsung ke kantor. Dari indikator ini masyarakat dapat merasakan dampak baik dari inovasi ini.

b. Kebutuhan

Dampak yang terjadi pada nyatanya KTP merupakan identitas penduduk banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan, terjadi permasalahan padatnya masyarakat ditambah adanya wabah covid-19 yang mengharuskan tidak adanya kepadatan masyarakat. Pemerintah memastikan dengan adanya inovasi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

*“Kami dari Disdukcapil mengusahakan mampu melayani masyarakat secepat mungkin dengan mengikuti Peraturan Daerah Nomo 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, bahwa pelayanan selesai 1 x 24 jam ketika berkas dinyatakan lengkap itu faktor pendorongnya, dulu bisa memakan waktu 1 bulan sekarang hanya 1 hari”.* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Kami juga melihat dari tingkat banyaknya masyarakat yang datang ke Disdukcapil, hal ini mendorong Disdukcapil menghasilkan inovasi yang berbasis online sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang banyak maka kami dari Dinas akan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memiliki trobosan baru”.* (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).

Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kebutuhan masyarakat didorong dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi, hal ini juga berdampak dengan kecenderungan masyarakat menginginkan hal praktis dalam pemenuhannya. Salah satunya pemenuhan kebutuhan identitas kependudukan yaitu KTP. Masyarakat tentunya ingin melakukan pelayanan dengan cepat maka dengan mengikuti Peraturan Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan trobosan

baru dalam pengurusan KTP hilang, rusak dan urgent berbentuk aplikasi ini.

*“Kebutuhan pelayanan cepat terhadap KTP itu penting karena mengurus hal lain juga memerlukan KTP, dalam melayani KTP hilang dan rusak pada aplikasi Layanan Tunggu ini cukup efisien, karena pada saat pengajuan permohonan kita bisa melihat tanggal yang tersedia dan kuota yang tersedia jadi lebih mudah memilih tanggal untuk yang bekerja jadi bisa memilih tanggal ketika jam kosong, namun jika masyarakat merasakan kendala dalam proses permohonan seperti contohnya ditolak itu kemungkinan ada data yang tidak sesuai itu bisa terjadi dan akan ada pemberitahuan pada email”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapat dilapangan, dari Indikator Kebutuhan, bahwa Layanan Tunggu (LAGU) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan catatan apabila data yang di *upload* pada aplikasi lengkap dan jelas. Maka proses verifikasi dapat berjalan baik hingga selesai pada tahap pengambilan, jika terdapat kendala atau masalah dari pihak petugas akan menginformasikan melalui email.

### 3. Kerumitan (Complexity)

Kerumitan atau kompleksitas merupakan tingkat kesukaran dalam pemahaman maupun penggunaan inovasi bagi penerima inovasi, suatu inovasi akan mudah dikenal apabila mudah dimengerti atau mudah dipahami,

a. Prosedur

Prosedur atau langkah adalah salah satu aspek yang penting dalam penggunaan aplikasi agar masyarakat dapat menggunakan hasil inovasi sebagaimana dengan Visi Kota Pekanbaru “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani”. dengan adanya inovasi tingkat kerumitan dari sebuah pelayanan bisa jadi jauh lebih sulit

daripada pelayanan sebelumnya, tetapi inovasi juga menawarkan yang lebih menarik daripada sebelumnya. Hal ini aspek dari inovasi tergantung bagaimana masyarakat menggunakan inovasi dengan baik.

*“Dalam mengupload berkas masyarakat memang diharuskan melampirkan formulir yang tersedia pada aplikasi dapat didownload lalu dicetak dan diupload kembali pada aplikasi LAGU. Kami dari Disdukcapil sebelum melakukan verifikasi mengecek kelengkapan data dari pemohon, dalam pelayanan KTP ini hal utama yang menjadi pembatalan karena belum dilakukannya pembaruan Kartu Keluarga (KK) karena dari pemekaran kecamatan maka dari admin aplikasi LAGU akan membatalkan permohonan sehingga masyarakat harus memperbarui KK terlebih dahulu dan ini bersifat otomatis apabila KK sudah terbaru maka dari Disdukcapil akan mengeluarkan KTP baru dengan lampiran apabila KTP hilang dengan membawa surat keterangan hilang jika rusak membawa KTP lama yang rusak dan jika pengurusan KTP urgent pelayanannya langsung ke kantor dengan membawa data pendukung kebutuhan urgent tersebut.”. (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).*

*“Kami dari tim programmer juga telah menyediakan tata cara pengajuan pada aplikasi dan terdapat juga video tutorial di youtube. Memang dalam mengupload berkas apabila tidak bisa dikarenakan filenya terlalu besar sehingga membuat masyarakat harus memperkecil ukuran file tersebut”. (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).*

Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Inovasi Layanan Tunggu (LAGU) secara online dengan menggunakan *smartphone* atau berbasis aplikasi ini memiliki kerumitan berbeda-beda dalam hal penguploadan file

apabila terlalu besar maka masyarakat harus memperkecil ukuran file tersebut, kemudian apabila data ditolak dikarena belum perbaruan Kartu Keluarga (KK) akibat dari pemekaran kecamatan di Kota Pekanbaru maka untuk mengatasi masalahnya masyarakat harus melakukan pembaruan Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu dan akan otomatis sejalan dengan penerbitan KTP-el baru juga.

*“Bagi masyarakat yang lanjut usia, pertama kesulitan pada mencari formulirnya karena harus dicetak juga saya juga baru tau jika harus dicetak dan diisi lalu diupload. Lalu ternyata pengajuan saya ditolak dan itu saya diberitahu ditolak lama 5 hari baru emailnya masuk bahwa pengajuan saya ditolak. Maka cukup sulit pada formulirnya saja, karena kita harus mencetak lagi formulirnya lalu diisi dan baru bisa diupload. Kemudian karena ada pembatasan kuota 15 kuota perpelayanan maka jika kuota hari ini penuh masyarakat harus memilih tanggal yang kuotanya masih tersedia”. (Wawancara : Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).*

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, bahwa kerumitan prosedur pada inovasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) terkait dalam pengunggahan berkas, berkas ditolak dapat diatasi masalahnya. Apabila kesulitan dalam pengunggahan berkas dapat melihat tata cara yang disediakan pada sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru jika memang terasa sangat sulit bisa datang langsung dengan pelayanan manual (*offline*), untuk berkas yang ditolak akan diinformasikan melalui email misalnya ditolak akibat pemekaran kecamatan harus melakukan perubahan Kartu Keluarga (KK) maka masyarakat diharuskan menggantikan Kartu Keluarga (KK) baru. Dengan demikian bahwa kerumitan inovasi berbeda-beda.

b. Waktu Pelayanan

Hasil inovasi merubah cara lebih baik dari sebelumnya, dikatakan inovasi karena pelayanan bisa jauh lebih baik daripada pelayanan sebelumnya. Dengan adanya inovasi diharapkan waktu pelayanan bisa lebih cepat dan efisien.

*“Pada SOP itu memang masyarakat bisa memilih tanggal namun pada kuota yang tersedia karena pada penetapannya dari dinas itu 15 kuota per pelayanan dan itu kembali lagi kepada masyarakat apabila masyarakat bisa menunggu dengan mengambil KTP yang tersedia di aplikasi kami sangat mengaapresiasi , namun jika memang masyarakat sangat memerlukan pada hari itu juga masyarakat dapat datang langsung ke Disdukcapil dengan membawa data pendukung kebutuhan mendesaknya karena apa itu yang disebut pelayanan KTP urgent”. Kemudian terkait pada pengambilan KTP harus menunggu itu tergantung situasi dan kondisi apabila tingkat pernohonanan masyarakat meningkat, pada aplikasi LAGU ketika resi sudah ada maka masyarakat hanya menunjukkan resi kepada petugas, namun kembali lagi kepada antrian masyarakat yang terlebih dahulu datang ke Disdukcapil. Karena pada aplikasi LAGU ini tidak mengeluarkan nomor antrian untuk dipanggil hanya datang membawa resi”. (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).*

Seperti yang diketahui pada Standar Operasional Proseur (SOP) pada Layanan Tunggu (LAGU) ini untuk jadwal atau pencetakan KTP elektronik dapat ditentukan oleh masyarakat atau pemohon, namun dapat ditentukan itu jika masih tersedianya kuota pada tanggal yang masyarakat inginkan jika penuh maka masyarakat mengambil tanggal lain yang kuotanya masih tersedia, kemudian pada saat konvensional pengambilan KTP itu tergantung banyaknya masyarakat yang mengambil KTP elektronik tersebut dari pihak Disdukcapil juga tidak bisa

memastikan banyaknya masyarakat yang mengambil KTP yang pastinya itu 30 perharinya, jika lebih maka masyarakat itu terlambat dalam pengambilan tidak sesuai dengan tanggal pengambilan namun hanya waktu-waktu tertentu.

*“Sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi ini karena kuotanya Cuma 15 perhari jadi saya dapat tanggal yang cukup jauh jadi memang untung kalau dapat kuota ditanggal yang cepat. Jadi semisalnya kuotanya penuh semua pada tanggal yang berdekatan maka harus memilih tanggal yang tersedia itu cukup menunggu juga dan belum lagi jika permohonannya ditolak masyarakat sudah menunggu ternyata permohonannya ditolak maka akan menunggu lagi”. (Wawancara : Zahaldi, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).*

*“Masyarakat merasa terbantu karena pada aplikasi ini tanggal yang kita pilih itu adalah tanggal pengambilan KTP jadi bisa memperkirakan berapa lama selesainya, namun pada pengambilan KTP ini tidak ada antrian pada loket Layanan Tunggu jadi menunggu giliran siapa yang datang terlebih dahulu. Lalu pada pengambilan KTP harus melakukan sidik jari lalu sebelum pengambilan petugas menyuruh mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Pada saat pengambilan KTP kita menunggu cuman tidak lama karena proses cetak itu kurang lebih 5 menit”. (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).*

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, pada indikator Waktu Pelayanan sebelum adanya inovasi belum efesiennya waktu penyelesaian, namun setelah adanya inovasi terpapar jelas seberapa waktu yang dibutuhkan hal ini dikarenakan pelayanan itu butuh proses dalam penyelesaiannya namun adanya hasil produk inovasi akan memperbaiki sistem waktu pelayanan jauh lebih efisien dan terpapar jelas estimasi penyelesaiannya.

Penyelesaiannya diketahui dari kuota yang tersedia pada tanggal pada saat pengambilan KTP elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari hasil observasi tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk pengambilan KTP tergantung banyak masyarakat yang mengambil KTP pada loket Layanan Tunggu, hanya saja memerlukan waktu pada proses masyarakat mengisi data pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebelum mengambil KTP.

#### **4. Kemampuan Diuji Cobakan (Triability)**

Kemampuan Diujicobakan adalah perlu diujinya hasil inovasi dimana suatu inovasi dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penggunaannya. Agar inovasi cepat beradaptasi dan mampu menunjukkan keunggulannya.

##### **a. Ketersediaan Fasilitas Bantuan**

Dari adanya inovasi ini kemudian diujicobakan maka akan timbulnya kebaruan yang sebelumnya tidak ada menjadi ada yang susah menjadi mudah perubahan tersebut diujicobakan kepada penerimanya, namun diujicobanya sebuah inovasi akan terjadinya keterbatasan pengetahuan maka dibutuhkan fasilitas bantuan untuk menolong penerimanya menggunakan inovasi tersebut.

*“Kami telah memberikan fasilitas bantuan pada aplikasi seperti video tutorial di youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Selain itu pada aplikasi di halaman awal di paling bawah terdapat hubungi kami lebih lanjut maka akan diarahkan ke web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru disana terdapat call center atau bisa menghubungi via whatsapp. Maka kami dari pihak dinas juga memberikan bantuan jika terjadi kendala dalam pelayanan online ini”.* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Pada aplikasi Layanan Tunggu ini tim admin akan merespon aduan masyarakat pada saat jam kerja yaitu mulai dari pukul 08.30 hingga 15.30. Tetapi itu tergantung lagi akan direspon secara cepat apabila tidak banyaknya permohonan yang masuk maupun aduan yang masuk”.* (Wawancara : Natami Viona Nensi, THL Petugas Loket Layanan Tunggu, 08 Maret 2024).

Pelayanan secara online tentunya dibutuhkan pusat bantuan untuk memandu masyarakat dalam menggunakannya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menyediakan panduan pada sosial media youtube milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atau bisa melakukan call center dengan catatan petugas akan merespon pada saat jam kerja dari pukul 08.30 sampai 15.30.

*“Dari kami masyarakat kalau online ini kita tidak bertanya langsung harus berusaha sendiri dulu melihat panduannya atau menghubungi call centernya. Namun kalau offline ada petugas yang bisa ditanyakan tetapi mengharuskan datang ke kantor. Jadi masyarakat dapat menghemat waktu online karena bisa bertanya di call centernya tanpa harus ke Disdukcapil tetapi kita harus menunggu respon dari pihak dinasnya untuk membalas aduan masyarakat”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Masyarakat, 15 Maret 2024).

*“Untuk seperti saya masyarakat yang sudah berumur seperti saya lebih cepat jika kita bertanya secara langsung meski harus ke kantor dulu karena untuk yang sudah berumur kurang mengerti tentang pengaduan layanan, dan juga kalau online pasti menunggu balasan dari operatornya”.* (Wawancara : Ela, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, Indikator Ketersediaan Fasilitas Bantuan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru telah menyediakan panduan pada sosial media youtube mereka, untuk masyarakat yang tingkat umurnya masih muda tentunya mudah dalam hal pelayanan *online* ini tetapi juga memerlukan waktu untuk menunggu respon dari pihak admin. Untuk yang masyarakat sudah lanjut usia kesulitan maka dapat untuk bertanya langsung ke kantor.

b. Keberlanjutan Aplikasi

Adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi ini, dari semua kalangan masyarakat dapat terbantu pada pelayanan administrasinya terutama pada KTP-el ini. Maka diujicobakan masyarakat mendukung atau tidaknya keberlanjutan pada inovasi pelayanan melalui aplikasi Layanan Tunggu ini.

*“Menurut saya pada zaman sekarang semuanya memakai sistem online untuk yang tidak memungkinkan atau masyarakat lanjut usia bisa dibantu oleh kerabatnya, dan juga kami melayani yang membutuhkan pelayanan secara manual bahkan kami juga terdapat pelayanan bagi masyarakat disabilitas. Untuk yang berbasis pelayanan online kami melakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali terkait kendala jaringan maupun sarana dan prasarannya.”* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Dari tim IT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ini untuk kesiapan pada aplikasi ini kami memiliki server sendiri dan untuk jaringan kami juga tergantung pada jaringan di Diskominfo. Sejauh ini kami mengidentifikasi untuk data aman. Kami sudah mengoptimalkan agar mengantisipasi dan meminimalisir kemungkinan terjadi hal yang tidak diinginkan. Dilihat dari ketebatasan teknologi tetap mendukung keberlanjutan aplikasi ini karena persentasenya itu tidak banyak yang tidak pandai menggunakan teknologi dibuktikan dengan aplikasi sudah berjalan dari tahun 2020 hingga*

*sekarang untuk masalah pelayanan KTP hilang, KTP rusak dan KTP urgent berjalan dengan baik”.* (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).

Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentunya mendukung keberlanjutan aplikasi ini karena tidak membuat masyarakat harus mengantri dalam melakukan permohonan secara langsung melainkan hanya dengan menggunakan aplikasi bisa melakukan permohonan kapan saja dan dimana saja, untuk permasalahan pada masyarakat yang kurang akan pengetahuan teknologi tetap bisa datang ke kantor dengan pelayanan secara manual.

*“Kami sebagai masyarakat tentunya mendukung untuk pelayanan yang terbaik dari pemerintah maupun dari dinas karena pada saat ini semua sudah serba online, namun untuk lanjut usia pasti kesulitan dalam pelayanan online menggunakan smartphone ini belum lagi jika ada masyarakat yang tidak memiliki smartphone”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 08 Maret 2024).

*“Harapan kami untuk keberlanjutan aplikasi ini sebaiknya kuotanya ditambah dan apabila terjadinya permohonan ditolak dikonformasi secepatnya agar masyarakat bisa mengurusnya dengan cepat kemudian pada pelayanan KTP urgent lebih diberitahu kepada masyarakat dan layanannya juga tidak ada pada aplikasi”.* (Wawancara : Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, Indikator Keberlanjutan Aplikasi ini tentunya dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta masyarakat mendukung keberlanjutan adanya aplikasi Layanan Tunggu ini, dari pihak dinas melakukan perbaikan dan evaluasi pada aplikasi jika memang

masyarakat tidak bisa menggunakan aplikasi dinas akan tetap melayani secara *offline*. Kemudian masyarakat juga berharap akan ditambahnya kuota, melakukan pemberitahuan secara cepat dan juga mengadakan kembali pilihan layanan KTP urgent pada aplikasi Layanan Tunggu.

#### 5. Kemampuan Untuk Diamati

Kemampuan untuk diamati dimaksud mudah atau tidaknya hasil inovasi dapat diketahui maupun diterima oleh masyarakat. Hasil inovasi diamati mudah akan cepat masyarakat menerimanya sebaliknya jika sulit diamati atau didapat maka akan lama diterima oleh masyarakat.

##### a. Hasil Inovasi

Diamatinya hasil dari inovasi dengan capaian keberhasilan adanya inovasi dapat membantu kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

*“Dari hasil inovasi Layanan Tunggu ini pertama aplikasi ini pernah mengikuti lomba inovasi tingkat nasional, kedua secara pelayanan inovasi ini berhasil karena dibuktikan dengan tergunanya kuota dari aplikasi LAGU ini setiap harinya. Namun aplikasi ini sekarang pada pelayanan KTP Urgent tidak ada lagi pada aplikasi sejak tahun 2023 dikarenakan peminatnya tidak terlalu banyak, untuk pelayanan tersebut hanya dapat dilakukan apabila datang langsung ke Disdukcapil. Tetapi jika kami inginkan mengaktifkannya kembali pada aplikasi bisa saja tergantung situasi dan kebutuhan”.* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Untuk hasil inovasi capaian keberhasilannya kami melihat banyaknya masyarakat yang mendownload dan mengakses aplikasi ini bisa dilihat dari play store berapa banyak masyarakat yang telah mendownload aplikasi ini. Dan untuk layanan KTP urgent itu kita sudah tidak ada pada aplikasi, namun untuk pelayanannya tetap ada tetapi bisa dilakukan secara langsung datang ke*

*Disdukcapil. Unggulnya dari dinas aplikasi ini memang hasil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru karena saya tim IT dalam pembuatan aplikasi Layanan Tunggu ini servernya dari kami”.* (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).

Dari pihak dinas melihat berhasilnya hasil inovasi Layanan Tunggu ini dari banyaknya tergunanya kuota 30 perhari yang ada pada aplikasi yang kedua dari banyaknya masyarakat yang mengunduh aplikasi Layanan Tunggu ini dengan jumlah 50.000 masyarakat Kota Pekanbaru yang telah mengunduh aplikasi Layanan Tunggu. Kemudian setelah diamati dari kurangnya masyarakat melakukan pelayanan KTP urgent maka pada tahun 2023 pelayanan KTP urgent pada aplikasi Layanan Tunggu ditiadakan hanya bisa melakukan pelayanan KTP urgent secara *offline*.

*“Setelah adanya inovasi ini sebagai masyarakat dapat merasakan perubahan positifnya dengan adanya nomor resi bisa mengecek proses permohonan, dan tanggal pengambilan itu memudahkan masyarakat jadi tahu kapan KTP nya selesai dan bisa diambil. Kemudian bagi yang masyarakat bekerja dapat mengefesienkan waktu, dan dengan adanya aplikasi ini ada pelayanan khusus yaitu untuk pelayanan KTP hilang dan rusak jadi bisa fokus ke aplikasi ini saja tidak perlu ke pelayanan lain”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, dari Indikator Hasil Inovasi membawa perubahan positif dalam hal waktu masyarakat dapat melakukan permohonan kapan saja dan dimana saja, kemudian masyarakat juga dapat melihat proses berkas dengan nomor resi yang diberi pada email. Kemudian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melihat hasil inovasi dari banyaknya kuota yang habis perharinya

hal ini membuktikan berhasilnya hasil inovasi aplikasi Layanan Tunggu.

b. Sosialisasi

Kemampuan untuk diamatinya dinilai bagaimana sosialisasi yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat Kota Pekanbaru dengan mengenalkan hasil produk inovasi sejauh mana masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya.

*“Dari kami melakukan sosialisasi itu di media sosial, kemudian sosialisasi secara manual melalui pertemuan seperti forum komunikasi publik. Kami juga mengadakan setiap tahunnya dalam rangka komunikasi dan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan berbasis online, Disdukcapil juga melakukan pelayanan secara manual jemput kelurahan dan kecamatan”.* (Wawancara : Murdinal Guswandi, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Maret 2024).

*“Kami tetap menginformasikan inovasi pada media sosial dengan semenarik mungkin, terkait masyarakat yang kurangnya informasi saya rasa jika masyarakat yang mengetahui aplikasi dapat memberikan informasi kepada masyarakat lain yang belum mengetahuinya karena sosialisasi ini sifatnya mengalir”.* (Wawancara : Afroni Jaya Saputra, IT Programmer, 08 Maret 2024).

Sosialisasi ini dilakukan dari pihak dinas yang paling efektif itu pada sosial media karena bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, untuk dikelurahan atau kecamatan dinas hanya melakukan pelayanan manual yaitu jemput berkas ke kelurahan dan kecamatan.

*“Kami dari masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi terhadap adanya inovasi aplikasi Layanan Tunggu ini, dari masyarakat ada yang mencari tau sendiri dengan searching, ada juga masyarakat yang mendapatkan informasi dari kerabat ataupun teman yang mengetahui aplikasi ini, jadi tidak semuanya masyarakat*

*merata yang mengetahui aplikasi ini bisa dibilang mungkin beberapa masyarakat saja”.* (Wawancara : Yogi, Zahaldi, Fachreza, Ela, Febriannur, Akbar, Masyarakat, 15 Maret 2024).

*“Masyarakat berharap pengenalan atau sosialisasi ditingkatkan lagi dengan cara mengenalkan dari bawah misalnya dikenal perkecamatan dahulu, karena kalau hanya mengandalkan sosial media tidak semua kalangan yang mengerti atau dari pemerintah atau dinas memasang iklan atau baliho agar masyarakat Kota Pekanbaru bisa melihatnya”.* (Wawancara : Yogi, Febriannur, Masyarakat, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, dari Indikator Sosialisasi dari pihak dinas melakukan sosialisasi pada sosial media dan komunikasi publik, namun tidak semua masyarakat dapat mengetahuinya. Harapan dari masyarakat dari sosialisasi ini lebih ditingkatkan lagi mulai dari pengenalan perkecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, namun dari beberapa masyarakat yang sudah mengetahui memberikan dampak positif.

### **Hambatan Dalam Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ada beberapa faktor penghambat dalam permohonan online adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam pelayanan online masyarakat melakukan dapat melakukan permohonan kapan saja hanya datang pada saat pengambilan KTP, namun dalam pelayanan online ini masyarakat dapat melakukan permohonan apabila

- kuotanya masih tersedia pada tanggal yang diinginkan apabila kuota sudah penuh maka masyarakat hanya dapat melakukan pelayanan pada tanggal berikutnya.
2. Terdapat kesulitan masyarakat dalam mengisi formulir F1.02 dikarenakan masyarakat harus mencetak formulir tersebut diisi kemudian diupload, hal ini menyebabkan kesulitan bagi masyarakat yang sudah lanjut usia.
  3. Terdapat pemekaran kecamatan pada Kota Pekanbaru apabila masyarakat masih menggunakan Kartu Keluarga (KK) lama maka dari sistem akan ditolak sehingga masyarakat harus mengubah Kartu Keluarga (KK) yang baru.
  4. Dalam pelayanan online jika terjadi kendala terdapat panduan seperti sosial media atau call center namun hal ini membuat kesulitan jika masyarakat sudah lanjut usia, dan call center juga tergantung cepat atau tidaknya pihak dinas merespon pada saat jam kerja.
  5. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat adanya inovasi aplikasi Layanan Tunggu ini, sehingga jika masyarakat mengalami KTP hilang atau KTP rusak hal ini membuat masyarakat datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat 5 (lima) indikator yaitu : Kunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kerumitan, Kemampuan Diujicobakan dan Kemampuan Untuk Diamati. Maka Penulis Menyimpulkan Bahwa Keunggulan Relatif, pelayanan *online* ini dapat mengefesien waktu, permohonannya dibuka 24 jam dapat dilakukan dimana

saja hanya menggunakan *smartphone* masyarakat hanya datang pada saat pengambilan KTP-el. Untuk Kompatibilitas atau kesesuaian ini bagi masyarakat yang rentang umurnya masih muda dapat menerima perubahan pelayanan online ini namun untuk rentang umur masyarakat yang sudah lanjut usia kesulitan dalam perubahan pelayanan online yang menggunakan *smartphone*. Mengenai Kerumitan pada aplikasi ini unggulnya masyarakat tidak perlu membuat akun, namun formulir pendukung F1.02 itu harus dicetak diisi lalu diupload kembali, 15 kuota perpelayanan sehingga masyarakat mengambil kuota ditanggal berikutnya. Kemudian Kemampuan Diujicobakan pihak dinas sudah telah menyediakan panduan bagi masyarakat jika memang tidak mengerti masyarakat dapat ke kantor dan akan dilayani secara manual. Selanjutnya Kemampuan Untuk Diamati, dampak dari adanya inovasi ini capaian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun Kota Pekanbaru karena mendukung Kota Pekanbaru sebagai Kota Smart City yang Madani, dengan meningkatkan tingkat sosialiasi Inovasi Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Kota Pekanbaru.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Teristimewa terima kasih kepada kedua orang tua saya yang sangat sayangi dan adik saya yang saya banggakan, kemudian keluarga besar saya yang saya cintai, serta teman-teman yang menemani saya dan Bapak Rijalul Fikri, S.Sos., MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukkan yang baik hingga skripsi ini bisa diselesaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brianita, O., Dindaputri, Z. N., & Harmawan, B. N. (2023). Sosialisasi Aplikasi E-Peken Sebagai Sarana Penjualan Online Umkm Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian*

- Masyarakat Berkemajuan*, 7(3), 1640.  
<https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i3.16334>
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835–850.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p835-850>
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57.  
<https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.  
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=HVYrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik&ots=sQ6lXLpHGQ&sig=bOLTN43y0tab766y3W5QDjN6yKA>
- Mahendradhata, Y., & Kurniawan, A. (2022). *Membangun Inovasi di Era Pandemi*.
- Prabowo, H. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Saparita, R., Dyah, S., Abbas, A., & Hidajat, W, E. (2015). *Membangun Sistem Inovasi Untuk Kesejahteraan Masyarakat* (Lani Rachm). LIPI.
- Sholikah, M., & Harsono, D. (2020). Tantangan Kualitas Layanan Berbasis Smart City pada Sektor Publik dan Privat. *Jurnal Penelitian ...*, 181–195.  
[http://ejournal.kemensos.go.id/index.php/jpks/article/view/2075%0Ahttps://ejournal.kemensos.go.id/index.php/jpks/article/download/2075/pdf\\_1](http://ejournal.kemensos.go.id/index.php/jpks/article/view/2075%0Ahttps://ejournal.kemensos.go.id/index.php/jpks/article/download/2075/pdf_1)
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syam, H., Aris, M., Patmasari, E., Erna, E., & Yuniarni. (2022). Edukasi Hak dan Kewajiban Masyarakat terhadap Pelayanan Publik melalui Sosialisasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JurDikMas) Sosiosaintifik*, 4(2), 43–48.  
<https://doi.org/10.54339/jurdikmas.v4i2.387>
- Walo, J., Yanuarko, A., Asrori, Apriani, T., Riva, A., Faruk, M. S. U. A., Palupi, S. P., Sari, N. R., & Kusumaningrum, D. A. (2021). *Inovasi Digitalisasi*.
- Widhyharto, D. S. (2014). Kebangkitan Kaum Muda dan Media Baru. *Jurnal Studi Pemuda*, 3(2), 141–146.  
<https://journal.ugm.ac.id/jurnalpemuda/article/viewFile/32030/19354>