

Perspektif Inovasi Dalam Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman V.2” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Innovation Perspective in the "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" Application in the Population and Civil Registration Service of Surakarta City

Bayu Tri Yudhanto 1*, Joko Pramono 2**, Damayanti Suhita 3***

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Email : ydwir05@gmail.com

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia, didorong oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, telah memacu reformasi birokrasi, termasuk dalam administrasi kependudukan. Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang berhasil mengimplementasikan E-Government, dengan aplikasi "Dukcapil dalam Genggaman" sebagai inovasi pelayanan publik yang mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu datang ke kantor. Aplikasi ini melayani berbagai kebutuhan seperti E-KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 93,38%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya sosialisasi, kesulitan akses bagi lansia, dan ketersediaan platform hanya di Android. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lima indikator teori Rogers untuk menganalisis inovasi tersebut: Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Hasilnya, aplikasi ini dinilai memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi, namun membutuhkan perbaikan lebih lanjut terutama dalam hal kenyamanan pengguna dan sosialisasi yang lebih luas. Kesimpulannya, aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik, namun pengembangan dan adaptasi lebih lanjut diperlukan untuk mencapai manfaat yang optimal.

Kata Kunci : E-Government; Surakarta; Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman V.2

Abstrac

The development of Information and Communication Technology (ICT) in Indonesia, driven by Law No. 23 of 2014, has spurred bureaucratic reforms, including in population administration. The city of Surakarta is one of the cities that has successfully implemented E-Government, with the "Dukcapil dalam Genggaman" application as an innovation in public services, making it easier for citizens to manage population documents without having to visit the office. This application serves various needs such as E-KTP, family cards, and birth certificates, with a user satisfaction rate of 93.38%. However, several challenges remain, such as limited socialization, accessibility issues for the elderly, and platform availability only on Android. This study uses a qualitative descriptive method with five indicators from Rogers' theory to analyze this innovation: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The

results indicate that the application provides ease of access, time efficiency, and transparency, but requires further improvement, particularly in user convenience and broader socialization. In conclusion, this application has great potential to improve the quality of public services, but further development and adaptation are needed to achieve optimal benefits.

Keywords : E-Government, Surakarta, Dukcapil Dalam Genggaman V.2 Aplication

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kenyataan yang berkembang, gagasan ini sejalan dengan kebutuhan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dirumuskan oleh pemerintah pusat, yang disebut Electronic Government (E-Government). Menurut Indrajit dalam Kusnadi dan Ma'ruf (2017:16) E-Government telah menjadi alat untuk membantu masyarakat beroperasi, berkomunikasi, dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Melalui E-Government ini masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat dan meningkatkan partisipasinya dalam pembahasan kebijakan pemerintah. Hal ini dicapai dengan memanfaatkan beberapa teknologi E-Government untuk menciptakan proses pelayanan publik agar prosesnya lebih efisien dalam memberikan layanan. Salah satu kota yang menerapkan teknologi E-Government dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat adalah Surakarta.

Salah satu contoh instansi pemerintah Kota Surakarta yang aktif melakukan inovasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas ini memperoleh berbagai penghargaan nasional atas inovasi dan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki layanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjang dengan pernyataan Damanpour dalam Suwarno (2008:16), Dan Setijaningrum (2009:143), bahwa ide baru sangat penting dalam organisasi untuk menciptakan produk atau layanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Inovasi Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah meluncurkan aplikasi

yang Bernama “Dukcapil dalam genggamannya”. Aplikasi “Dukcapil dalam genggamannya V.2” ini merupakan terobosan inovasi teknologi yang signifikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan agar dapat memudahkan masyarakat mengurus berkas tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta secara langsung dan lebih efisien. Aplikasi ini dibuat mencakup layanan administrasi penduduk seperti E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, perpindahan keluarga, akta kematian, kartu identitas anak, kedatangan, layanan tanpa turun, car free day dan cek status E-KTP. Tidak hanya itu, aplikasi ini dilengkapi fitur-fitur yang mudah dipahami dan mampu digunakan di server yang telah ditentukan. Penggunaan aplikasi ini sudah dicoba dan diberlakukan untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan di Kota Surakarta. Seiring berjalannya waktu, aplikasi ini sudah banyak diakses oleh masyarakat dan mendapatkan respon yang positif. Berdasarkan hasil survei masyarakat pada tahun 2023, pelayanan kependudukan mencapai tingkat kepuasan sebesar 93.38% atau diberi predikat sangat baik, termasuk pelayanan administrasi dalam

format digital. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas individu yang terlibat dalam administrasi menggunakan aplikasi Dukcapil menganggapnya efektif dan memuaskan. Mereka mungkin mengalami kemudahan, percepatan, dan pelayanan berkualitas tinggi melalui proses administrasi dokumen kependudukan menggunakan aplikasi tersebut.

Meskipun demikian, peneliti menemukan bahwa masih ada kekurangan. Ini terbukti dengan tanggapan beberapa individu yang tidak menyadari keberadaan aplikasi baru untuk mengurus dokumen administrasi, serta kesulitan yang dialami kaum lansia dalam memahami penggunaannya. Salah satu permasalahan lainnya adalah kurangnya kesadaran sebagian masyarakat tentang ketersediaan layanan online ini, sehingga mereka cenderung datang langsung ke kantor Disdukcapil. Kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil di ponsel mereka juga menjadi faktor, ditambah dengan fakta bahwa layanan administrasi melalui aplikasi Dukcapil hanya tersedia untuk ponsel Android. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis

tertarik untuk meneliti “Perspektif Inovasi Dalam “Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman V.2” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ”

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi (innovation dan innovate) berasal dari bahasa latin “innovare” yang berarti berubah menjadi yang baru. Seperti pernyataan Muluk (2008:44) mengenai inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk (2008:43) inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif dan lebih lanjut.

Menurut Avanti Fontana (2011:216) inovasi adalah pengenalan cara-cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output sehingga menghasilkan perubahan besar dalam perbandingan antara kegunaan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna. Dapat disimpulkan, inovasi adalah suatu variabel yang penting untuk menuju keberhasilan bagi perusahaan karena dapat memuaskan pelanggan dengan

menggunakan produk yang inovatif. Karena, cara dalam menuju kesuksesan produk jika produk mampu menerima dan menyesuaikan dalam perubahan.

Menurut Roger (1938:11) menyebutkan “An innovation is an idea, practice, or object that perceived as new by an individual or other unit of adaptation”. Artinya sebuah inovasi adalah gagasan, praktek, atau sesuatu yang dianggap baru oleh individu atau unit pengadopsi. Menurut Rogers (1983:10) dalam Noor (2013:85), inovasi organisasi tidak perlu harus menemukan sesuatu yang baru atau proses yang mereka adopsi untuk dikatakan inovatif. “innovation is as much about the way new ideas and product are brought effect as it is about the uniqueness of the original concept” (Jurnal Administrasi Publik, 2021). Dengan demikian inovasi dapat saja perbaikan terhadap organisasi yang diterapkan dan diimplementasikan di organisasi tersebut. Inovasi juga memiliki atribut-atribut dalam perkembangan inovasi itu sendiri. Menurut Rogers (1983:10) yang dikutip oleh suwarno (2008:16), atribut inovasi antara lain:

1. **Relative Advantage** (keuntungan relatif), Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai keterbaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. **Compability** (kesesuaian), Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu aja, selain alasan faktor bagian proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. **Complexity** (kerumitan), Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. **Trialability** (kemungkinan dicoba), Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga produk inovasi baru melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas sebuah inovasi.
5. **Observability** (kemudahan diamati), Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik. Inovasi dalam sektor publik sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan alasan diperlukannya inovasi pada sektor publik adalah tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan perbaikan dalam hal

pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah diharuskan bekerja lebih efektif, efisien, dan ekonomis. Sehingga kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Guna melihat bagaimana keberhasilan suatu inovasi dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan teori Rogers (1983:10) yang dikutip dari Suwarno (2008:16) untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan menggunakan aplikasi “ Dukcapil dalam genggam v.2” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta karena beberapa alasan spesifik terkait dengan karakteristik inovasi layanan publik dan aplikasi digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan aplikasi dukcapil dalam genggam pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Adapun yang dimaksud dengan penelitian deskriptif kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang terletak di Kompleks Balaikota Surakarta, Jl. Jend. Sudirman No.2, Kampung Baru, Kec. Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah, 57111.

Adapun jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data ini diperoleh dari wawancara kepada informan, yaitu orang yang merespon serta memberi jawaban atas pertanyaan yang

diajukan oleh peneliti baik secara lisan maupun tulisan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat narasi atau uraian penjelasan dari informan baik secara lisan maupun tulisan. Hasil datanya berupa teks hasil wawancara. Data dapat dicatat maupun direkam oleh peneliti. Data sekunder merupakan data ini diperoleh dari data-data yang sudah tersedia dan peneliti dapat memperolehnya dengan membaca, melihat maupun mendengarkan. Data sekunder asalnya dari olahan data primer yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang termasuk dalam kategori data sekunder adalah dokumen, surat-surat, pengumuman, spanduk, foto, animasi, billboard, hasil rekaman.

Teknik informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini merupakan penentuan sasaran penelitian yang akan peneliti gunakan. Purposive sampling adalah teknik yang digunakan melalui pertimbangan atau ketentuan-ketentuan tertentu sesuai dengan tujuan yang dilakukan dalam penelitian. Jumlah Informan yang terdapat dalam penelitian ini sebanyak 5 orang, yaitu sebagai berikut :

- a. Kepala Bidang SIAK PD DUKCAPIL Ibu Ikha Merdiani, S.E., M.M.
- b. Pegawai Bidang SIAK PD DUKCAPIL Bapak Angga
- c. Masyarakat Pengguna Aplikasi “ Dukcapil Dalam Genggaman V.2” Mas Deka, Mas Widi dan Bapak Supriyadi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi :

- a. Observasi, adalah melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi yang dilakukan penulis adalah observasi secara langsung terkait pelayanan dan melakukan pengamatan pada Masyarakat pengguna aplikasi dukcapil dalam genggaman.
- b. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti

mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan juga dokumentasi foto-foto saat proses wawancara dan observasi berlangsung sebagai pendukung hasil penelitian.

- c. Wawancara, Esterberg dalam Sugiyono (2014:231) mengartikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Dalam teknik wawancara, peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (paduan wawancara).

Untuk Uji Validitas Data dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik yakni Triangulasi, antara lain: Teknik triangulasi sumber data, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dalam penelitian dengan cara mengecek data yang

sudah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda kemudian dibandingkan.

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yaitu dalam menganalisis data menggunakan empat tahapan sebagai berikut: pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions: drawing verifying*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, terdapat 5 indikator yang digunakan untuk melihat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2". Indikator ini berdasar pada variabel dari teori Rogers (1983:10), yaitu Relative Advantages (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Trialability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati).

Pada penelitian ini diperoleh hasil pada indikator Keuntungan Relatif (Relative Advantage) menunjukkan bahwa inovasi sistem digital ini

memberikan banyak manfaat dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pertama, pegawai menjadi lebih mudah dalam memberikan layanan karena sistem digital menggantikan cara manual dalam pemberkasan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan kapanpun dan di manapun, membuat proses permohonan lebih efisien dan fleksibel. Kedua, aplikasi meningkatkan aksesibilitas bagi pegawai dan masyarakat, memudahkan verifikasi permohonan oleh pegawai, dan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Ketiga, baik pegawai maupun masyarakat merasakan peningkatan kenyamanan karena antrian panjang dapat dihindari. Namun, indikator keuntungan relatif menunjukkan bahwa aplikasi ini masih membutuhkan beberapa perbaikan pada sistemnya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna secara keseluruhan.

Pada indikator kesesuaian (Compatibility), dapat diuraikan bahwa pada tahap awal perpindahan dari sistem tradisional ke aplikasi "Dukcapil

Dalam Genggaman V.2", terdapat beberapa kesulitan. Namun, seiring berjalannya waktu, kesulitan tersebut berhasil diatasi, dan penggunaan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan saat ini sudah berjalan lancar. Ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut berhasil memenuhi indikator kesesuaian, karena sudah terintegrasi dengan baik dengan sistem yang ada sebelumnya. Pada indikator kesesuaian, integrasi sistem pelayanan baru dengan yang lama telah berjalan dengan baik, dengan kendala utama hanya terjadi di awal proses pemindahan data. Proses adaptasi ke sistem aplikasi juga dirasa mudah baik oleh pegawai Dinas maupun masyarakat, kecuali bagi kalangan lanjut usia yang masih memerlukan sosialisasi tambahan. Gangguan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi, seperti akses lambat dan ketidakpahaman menu, menunjukkan perlunya perbaikan sistem aplikasi. Meski demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tetap responsif dalam menangani setiap kendala yang dilaporkan, sehingga permasalahan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

Kemudian pada indikator kerumitan (complexity), Dari aspek fitur yang tersedia aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman V.2 menunjukkan fiturnya tidak terlalu rumit dan prosedur penggunaannya mudah dipahami sebagaimana disampaikan oleh informan penelitian yakni pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan tiga informan dari masyarakat pengguna layanan. Namun, masyarakat lanjut usia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi mungkin menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta perlu menyediakan layanan bimbingan khusus bagi kelompok ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi perlu ditingkatkan. Meski tutorial video sudah tersedia di website dan akun YouTube resmi dinas, sosialisasi langsung masih diperlukan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, terutama mereka yang kesulitan dengan media digital. Selain itu, dinas perlu menambah ragam video tutorial atau konten yang menjelaskan fitur-fitur aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" dengan lebih detail. Dari hasil penelitian pada kerumita

ini, meskipun aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman V.2 tidak terlalu rumit menurut teori Rogers (1983:10), tetap ada kebutuhan untuk bimbingan langsung bagi masyarakat lanjut usia dan gagap teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta perlu meningkatkan sosialisasi dan promosi melalui media sosial agar dapat menjangkau masyarakat luas, serta terus memperbarui dan menambah konten tutorial untuk memastikan informasi tersedia secara lengkap dan mudah diakses oleh semua pengguna.

Dari aspek Kemungkinan Dicoba (Trialability), penelitian di lapangan menunjukkan bahwa penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" tidak mencakup uji coba dan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat. Uji coba hanya dilakukan di lingkup pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, serta di kantor kelurahan dan kecamatan di Kota Surakarta. Hal ini didasarkan pada wawancara dengan Bapak Angga, pegawai Bidang SIAK PD Dukcapil Surakarta. Akibatnya, informasi tentang inovasi layanan ini belum diketahui secara luas oleh masyarakat. Penulis

menyarankan agar uji coba dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat untuk menghindari kejutan terkait transisi dari pelayanan langsung ke pelayanan berbasis aplikasi. Meski begitu, uji coba di kantor kecamatan dan kelurahan berjalan lancar dan dianggap mudah oleh masyarakat, karena proses pembuatan akun di aplikasi hanya memerlukan input identitas diri sesuai KTP, NIK, dan nomor telepon aktif untuk menerima kode OTP. Mengenai aspek umpan balik dari pengguna layanan, diharapkan masyarakat memberikan penilaian aplikasi serta saran untuk pembenahan sistem layanan agar lebih baik. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merespons positif layanan berbasis aplikasi ini karena mempercepat, mempermudah, dan meringkas proses pelayanan. Selain itu, masyarakat memberikan saran untuk perbaikan aplikasi yang terkadang mengalami gangguan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merespons umpan balik ini dengan baik dan menindaklanjuti masukan yang diberikan oleh masyarakat.

Kemudahan diamati (observability) yang diperkenalkan oleh Rogers

(1983:10) sangat penting untuk memastikan bahwa manfaat dan efektivitas dari aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" dapat dipantau dan diukur dengan jelas. Indikator keberhasilan observability dalam penelitian ini dapat diukur dari dua aspek utama: manfaat atau perubahan positif yang diberikan oleh aplikasi tersebut, dan bagaimana aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, ekonomi, transparansi, serta akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" membawa dampak positif yang signifikan dalam proses penggantian pelayanan publik terkait pengurusan dokumen kependudukan. Aplikasi ini memudahkan pegawai dalam mengelola data dan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. Kebermanfaatan aplikasi ini terlihat jelas dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, menghemat biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan. Masyarakat menyambut baik inovasi yang dibawa oleh aplikasi ini karena mampu meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akurasi data kependudukan. Dengan adanya fitur-fitur yang mudah dipahami, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan tanpa kesalahan, yang pada akhirnya mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" memberikan banyak manfaat yang signifikan dan langsung dapat diamati, baik oleh pegawai maupun masyarakat Kota Surakarta.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman V.2" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan banyak keuntungan, terutama dalam mempermudah dan meningkatkan aksesibilitas layanan pengelolaan dokumen kependudukan. Dari perspektif keuntungan relatif, aplikasi ini menggantikan metode manual, memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan kapan saja, serta mengurangi antrian.

Meski ada beberapa kendala sistem yang perlu diperbaiki, aplikasi ini secara keseluruhan meningkatkan efisiensi. Dari sisi kesesuaian, integrasi antara sistem baru dan lama sudah berjalan baik, meski adaptasi di kalangan lanjut usia masih memerlukan sosialisasi lebih lanjut. Aplikasi dinilai tidak rumit, namun masyarakat yang kurang cakap teknologi memerlukan bimbingan tambahan. Uji coba terbatas pada lingkup internal menunjukkan hasil positif, dan untuk adopsi yang lebih luas, disarankan agar uji coba melibatkan masyarakat secara menyeluruh. Aplikasi ini juga memiliki kemudahan diamati yang signifikan, terbukti meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

DUKCAPIL. 2022. Keputusan Kepala DUKCAPIL Kota Surakarta Nomor 067/369 DUKCAPIL Tahun 2020 [Online] // Open Data Government Surakarta. – October 2022. <https://drive.google.com/file/d/150bpS6oEQmKsFTPEFSDbrqtLiyKYaQc/view>.

- Isha'an, M. 2017. Solo Raih Penghargaan Kota Paling Inovatif 2017. Surakarta: Rri.Co.Id. Jurnal Administrasi Publik Vol. XVII, 2021, 283-304 Inovasi Pelayanan Publik [Journal]. - Makasar : LAN RI, 2021. - Vol. XVII.
- Miles, Huberman, And J. Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. Usa: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Silalahi, Ulber, 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Makasar: Universitas Hasanudin Makasar.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty. Jakarta :Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model
- Sutopo, H.B. 2006. Metode Penelitian Kualitatif.
- Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregodius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.