

INOVASI PELAYANAN (NASI UDUK INHIL) SEDERHANA SEKALI URUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN INDRAGIRI HILIR

Budi Setiawan Febriansyah

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia
Corresponding author email: budisf1515@gmail.com

Mimin Sundari Nasution

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia
mymien_031086@yahoo.com

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency provides innovations in technology-based population document creation services in the era of globalization to meet the needs of the community in dealing, the innovations provided in the service sector are based on the increasing needs of the community in the hope of providing more transparent services, accountable and accessible to all levels of society in Indragiri Hilir Regency. Nasi uduk inhil innovation will provide convenience in getting services, by utilizing digitalization through a transition process from previous innovations. The purpose of this study was to determine the innovation of nasi uduk service in Indragiri Hilir Regency, as well as the challenges in the implementation process. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The result of this research is that the innovation of Nasi Uduk Inhil service is still not running optimally because the service process has not worked effectively and efficiently as expected, and has inhibiting factors in terms of the lack of education for Nasi Uduk Inhil and network disturbances.

Keywords: *Inovation, Service, Nasi Uduk Inhil*

ABSTRAK

Disdukcapil pada Kabupaten Indragiri Hilir menyediakan inovasi terhadap servis pembuatan dokumen kependudukan yang berbasis teknologi di era globalisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berurusan, inovasi yang diberikan pada bidang pelayanan tersebut melihat dari kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dengan harapan menyediakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabilitas serta bisa diakses oleh semua lapisan penduduk Kabupaten tepatnya di Indragiri Hilir. Inovasi nasi uduk inhil akan memberi keringanan dalam mendapatkan pelayanan, dengan

memanfaatkan digitalisasi melalui proses transisi dari inovasi sebelumnya. Pada penelitian ini mempunyai tujuan yaitu guna mencari tahu inovasi pelayanan nasi uduk di Kabupaten Indragiri Hilir, serta tantangan dalam proses pelaksanaannya. Pada penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan memakai pendekatan deskriptif. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu inovasi pelayanan nasi uduk inhil masih belum berjalan secara maksimal karena proses pelayanannya yang belum bekerja secara efektif dan efisien seperti yang diharapkan, serta memiliki faktor penghambat dalam hal kurangnya pemberian edukasi terhadap nasi uduk inhil dan gangguan jaringan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Nasi Uduk

PENDAHULUAN

Sebuah pelayanan publik diartikan sebagai suatu pelayanan yang disuguhkan pemerintah sebagai bentuk penyelenggara negara, baik bagi masyarakatnya maupun *stakeholders* gunanya agar dapat memberikan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat nantinya. Dalam perkembangan saat ini, masyarakat menuntut agar pemerintah bisa memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dan cepat terselesaikan. Hal itu juga pernah di sampaikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak lain adalah pemerintah mengenai prosedur standar pelayanan yang mana itu merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan publik.

Namun kenyataan dilapangan banyak di temukan persoalan, masyarakat masih terdapat rasa kurang puas dari pelayanan yang pemerintah berikan. Lajunya perkembangan dalam pelayanan publik kerap jadi perbincangan yang hangat untuk dibahas, umumnya semua manusia masih bergantung dengan pelayanan, dalam konteks pelayanan ini kerap berdampingan dengan kehidupan manusia tiap harinya. Masyarakat harus memosisikan perubahan menjadi penduduk yang mewujudkan para fasilitator pelayanan publik tidak cuma berangapan penduduk selaku penerima pelayanan, tetapi masyarakat juga perlu untuk diikut sertakan pada saat mengambil suatu putusan. Sebuah peran dari warga pada saat mengambil suatu putusan sangat menjadikan mungkin untuk fasilitator layanan publik supaya aktif dan responsif. Poin pertama yang dapat memberikan petunjuk dalam fasilitator layanan publik sudah aktif dan responsif kepada populasi yaitu timbulnya sebuah inovasi atas pelayanan.

Dalam konsep inovasi, sejauh perkembangannya dapat dibilang tergolong belum semaksimal mungkin dalam sektor publik. Penyebabnya,

disebabkan terlalu banyak organisasi pada sektor publik yang merasa belum tertantang untuk melakukan perubahan, sebab terjebak pada keadaan iklim yang non-kompetitif, sampai tidak merasakan mempunyai masalah pada keberlangsungan hidup organisasinya. Bahwa, hal tersebut terasawajar saja apabila pada konsep inovasi belum adanya perkembangan untuk sektor publik saat ini.

Tapi tidak menutup kemungkinan, akan adanya perubahan untuk proses administrasi publik karena dituntut untuk beberapa hal lainnya untuk segera adanya perubahan. Ada satu proses yang penting dalam mendukung agar terwujudnya meningkatnya mutu pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan suatu terobosan pemberian inovasi. Inovasi yang dimaksud tentunya dalam sektor publik dan difokuskan pada aspek “perbaikan” agar hasil dari aktivitas inovasi tadi sesuai dengan yang diharapkan, pemerintah harus bisa menyuguhkan pelayanan publik yang lebih efektif lagi, lebih efisien serta bermutu, poin plus jika ekonomis serta terjangkau sebagaimana yang butuhkan warga. Pada inovasi di sektor publik yaitu satu diantara jalan ataupun mungkin “*breakthrough*” guna menangani serta menjawab kemacetan yang terjadi serta kebuntuan pada suatu organisasi.

Kabupaten Indragiri Hilir memiliki letak geografis desa/kelurahan serta bermacam dinamika pada pertumbuhan teknologi informasi serta komunikasi yang kini adalah salah satu elemen penting dari keberlangsungan hidup populasi desa/kelurahan rata-rata, kemudian diharuskan dapat dilihat peluangnya oleh fasilitator layanan Administrasi Kependudukan maupun Perangkat Desa/Kelurahan. Kondisi ini merupakan salah satu problematika dalam menjaga hak atas warga negara untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Salah satu upaya untuk mengatasi problematika yang dimaksud, antara lain mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan sampai di desa/kelurahan dengan bekerja sama dengan Perangkat desa/kelurahan. Jalan ini dipilih tentunya sudah memiliki alasan yang kuat, tujuan utamanya adalah jarak tempuh untuk masyarakat desa/kelurahan yang terlampau jauh untuk datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten tepatnya di Indragiri Hilir. Kejadian tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yaitu Disdukcapil untuk memfasilitaskan sarana-prasarana guna menumbuhkan mutu dari layanan administrasi kependudukan dan Program Bupati Indragiri Hilir yaitu DMIJ (Desa Maju Inhil Jaya) Plus Terintegrasi.

Ketentuan Perda Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang perlu dilihat

penerapannya pada Disdukcapil yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir khususnya pada bidang pelayanan kepada warga, apakah telah ada perubahan melalui pelayanan ini guna dilakukannya reparasi ataupun pembaharuan pada sistem pelayanan yang disuguhkan untuk warga, supaya warga merasa puas dengan apa yang seharusnya didapatkan. Namun, jika kita lihat fakta dari pelayanan publik yang termasuk masih kurang maka sangat dibutuhkan sebuah upaya untuk memperbaiki sistem kinerjanya, guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif. Usaha memperbaiki kinerja organisasi publik untuk menyuguhkan pelayanan amat dibutuhkan sebab warga selaku penerima dan konsumen dari pelayanan acap kali menginginkan mekanisme pelayanan yang cepat, singkat, serta jujur. Maka tidak heran mengatasi permasalahan kependudukan pun butuh adanya pelayanan yang mampu memuaskan hati warga. Selaku pemerintah daerah harus mempunyai kemampuan untuk memberikan inovasi guna menumbuhkan mutu pelayanan publik untuk membuat kesan birokrasi pemerintah yang lelet, bertele-tele, serta kurangnya keramahan bisa ditiadakan sepenuhnya. Upaya meningkatkan pelayanan publik terkhusus dalam hal pelayanan untuk administrasi kependudukan pada Kabupaten Indragiri Hilir, Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir memberikan terobosan baru dengan mengikuti perkembangan zaman sekarang yang sangat inovatif dengan pelayanan “Nasi Uduk Inhil” ialah Sederhana Sekali (Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir) program ini dicanangkan sejak tahun 2019 dan terus dioptimalisasikan sampai sekarang. Bentuk pelayanan ini tentunya juga mengikuti perkembangan zaman milenial saat ini yang mana seluruh cara kerjanya dilakukan dengan jaringan bisa diakses dimana saja dan kapan saja lewat aplikasi pendukung, melalui aplikasi yang bisa di unduh lewat smartphone pintar masyarakat.

Inovasi ini diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bermaksud untuk mengubah pandangan masyarakat dalam berurusan untuk administrasi kependudukan yang selama ini dipandang berbelit-belit dan lamban. Pelayanan nasi uduk inhil memiliki tujuan untuk mempermudah warga utamanya warga desa ataupun kelurahan yang tidak bisa mengunjungi kantor disdukcapil inhil. Maka dari itu, warga tidak mesti datang lagi ke kantor Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir yang terletak di kota tembilahan (ibu kota kabupaten).

Selain itu pelayanan nasi uduk inhil ini sudah diintegrasikan menggunakan pelayanan Mak Wo (Mengurus Administrasi Kependudukan memakai Whatsapp Online) agar nantinya pemohon bisa memilih mengirimkan berkas sendiri dengan memfotokan berkas persyaratan lalu mengirimkan ke nomor admin registrasi pelayanan dan apabila berkas lengkap maka dokumen

akan diproses langsung pada hari kerja atau pemohon bisa meminta bantuan melalui petugas bagian registrasi ataupun pendaftaran di desa maupun kelurahan dengan hanya memberikan berkas pengajuan dokumen kependudukan pemohon dan petugas desa akan meneruskan kepada nomor *whatsapp* resmi admin mak wo pada pelayanan nasi uduk inhil.

Dengan adanya pelayanan nasi uduk inhil warga yang memakai layanan tersebut akan lebih cepat mendapat informasi serta mudahnya proses layanan yang lainnya maka dokumen kependudukan bisa didapat dengan cuma-cuma kemudahan pun teurut dirasakan sebab warga desa maupun kelurahan tidak perlu lagi untuk mengeluarkan dana untuk ongkos transportasi menuju kota tembilahan, dan bisa menghemat waktu mendapatkan pelayanan tersebut. Pada pelayaan nasi uduk inhil tersebut sangat mengedepankan kepentingan masyarakat mengingat setiap masyarakat menginginkan proses yang singkat dan cepat dalam berurusan.

Menerapkan teknologi akan selalu menjadi solusi tepat untuk mempermudah segala proses perubahan yang ditawarkan pun memiliki hasil yang dianggap mampu memberikan jawaban guna merubah sesuatu menjadi nilai lebih tinggi pemanfaatan teknologi pun akan membantu jalannya perkembangan pada suatu daerah agar merubah daerah tersebut menjadi lebih maju dengan mengikuti alur dari pesatnya perkembangan tekonologi masa kini. Maka dari itu inovasi pelayanan yang di hadirkan disdukcapil ini memang diluncurkan untuk menghilangkan keresahan masyarakat sehingga tidak ada lagi pengaduan bahwa mengurus dokumen kependudukan sulit dan memakan waktu yang cukup lama, dengan hadirnya inovasi pelayanan ini tentunya akan memberikan agin segar bagi masyarakat. Sangat banyak kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan admistrasi kependudukan yang kini sudah dibuat berbasis online sistem (OS). Berikut jenis layanan nasi uduk inhil yang masyarakat dapatkan dalam satu aplikasi mulai dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil:

Tabel 1.1 Jenis Layanan Nasi Uduk Inhil

No.	Jenis Layanan	Satuan	Ket Pengerjaan
a.	Pendaftaran Penduduk		
1.	Kartu Keluarga: - Kartu Keluarga Baru - Kartu Keluarga Perubahan - Kartu Keluarga Karena Penambahan Anggota Keluarga/Numpang KK - Kartu Keluarga Pengurangan Anggota Karena Membentuk	Set	3 hari

No.	Jenis Layanan	Satuan	Ket Pengerjaan
a.	Pendaftaran Penduduk		
	Keluarga Baru/Pindah/Meninggal - Kartu Keluarga Hilang atau Rusak		
2.	Penerbitan KTP-el bagi yang sudah Perekaman KTP-el	Kepingan	3 hari
3.	Penerbitan KIA: -Penerbitan KIA Kurang dari 5 Tahun -Penerbitan KIA di Atas Umur 5 Tahun s.d 17 Tahun Kurang1 Hari	Dokumen	3 hari
4.	Surat Keterangan Pindah	Dokumen	3 hari
b.	Pencatatan Sipil	Satuan	Ket pengerjaan
1.	Akta Kelahiran	Dokumen	3 hari
2.	Akta Kematian	Dokumen	3 hari
3.	Akta Perkawinan	Dokumen	3 hari
4.	Akta Perceraian	Dokumen	3 hari

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Inhil, 2021

Berdasarkan dari tabel diatas banyak jenis layanan yang masyarakat dapatkan tentunya sudah sangat cukup dengan dokumen apa yang masyarakat ingin buat mulai dari jenis dokumen pendaftaran penduduk hingga pencatatan sipil. Penyelenggaraan pelayanan nasi uduk juga ini mengutamakan mutu dan kualitas layanan dengan berpegang pada prinsip-prinsip, yaitu :

- Obyektif, artinya pelayanan nasi uduk inhil, wajib dilaksanakan secara obyektif
- Transparan, yang memiliki arti pelaksanaan pelayanan nasi uduk inhil memiliki sifat terbuka lalu bisa diketahui oleh warga termasuk juga Kepala Desa/ Lurah serta Camat guna terhindar dari penyelewengan
- Akuntabel, yang memiliki arti pelayanan nasi uduk inhil bisa dipertanggung jawabkan untuk warga baik itu prosedurnya ataupun hasilnya
- Tidak Diskriminatif, yang memiliki arti tiap-tiap masyarakat desa/kelurahan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan mulai dari asal-

- muasal, kepercayaan, golongan serta status sosial/keadaan sosial seseorang
- Prioritas Disabel, artinya mendahulukan pelayanan untuk masyarakat disabilitas dan lanjut usia

**Tabel 1.2 SOP
Pembuatan Dokumen Kependudukan**

No.	SOP Pelayanan Pembuatan Dokumen	Keterangan Jangka Waktu
1.	<p>(Sebelum) Manual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor disdukcapil inhil 2. Pemohon menyerahkan berkas ke petugas 3. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas dan pengetikan draf surat perizinan 4. Dokumen yang sudah diverifikasi di paraf sekretaris dinas untuk selanjutnya diteruskan ke kepala dinas 5. Dokumen ditanda tangani kepala dinas 6. Dokumen yang sudah ditanda tangani di cap dan diberi nomor 7. Dokumen diserahkan kepada pemohon 8. Dilanjutkan dengan proses pembuatan dokumen (Perekaman) 9. Dokumen diambil di kantor disdukcapil inhil 	<p align="center">5-7 Hari Pengerjaan (Konvensional)</p>
2.	<p>(Sesudah) Nasi Uduk Inhil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat bisa mengunduh aplikasi disdukcapil inhil pada playstore (android) yang telah diintegrasikan dengan Pelayanan Mak WO lalu mengisi persyaratan sesuai dokumen yang ingin dibuat dan dikirim melalui Whatsapp Online atau; 2. Masyarakat bisa mengajukan berkas permohonan ke kantor desa/kelurahan 3. Melakukan perekaman di kantor 	<p align="center">3 Hari Pengerjaan Daring (Dalam</p>

No.	SOP Pelayanan Pembuatan Dokumen	Keterangan Jangka Waktu
	desa/kelurahan 4. Di proses oleh petugas registrasi di Desa/Kelurahan 5. Lalu di proses oleh admin NASI UDUK INHIL yaitu petugas Desa/Kelurahan 6. Setelah berkas diterima dilakukan verifikasi dan validasi oleh: <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bidang • Kepala Seksi • Pelaksana 7. Proses terakhir diperiksa oleh Kepala Dinas dibantu oleh petugas TTE 8. Setelah dokumen jadi akan dikirimkan kepada Kantor Desa/Lurah	Jaringan)

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas sangat terlihat perubahan pelayanan yang diberikan disdukcapil inhil melalui inovasi nasi uduk inhil. Inovasi atau perubahan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir semestinya bisa mempermudah ataupun memberi rasa nyaman pada warga yang mau mengurus administrasi yang dibutuhkan oleh warga dalam beragam bentuk serta jenisnya. Banyak manfaat yang dirasakan wargapada saat mengurus administrasi kependudukan sejak Disdukcapil mengulirkan layanan ini hal ini pun mendapatkan apresiasi dari Bupati Indragiri Hilir dan Dirjen Dukcapil Kemendagri karena dianggapsemakin praktis dengan menggunakan sistem digital.

Pada sisi lainnya, dengan bersinerginya desa utamanya dengan Disdukcapil Kabupaten Indragiri hilirtersebutmampu membuat animo wargadalam pengurusan adminduk terus bertambah sebab selain dari kemudahan tersebut, penduduk pun tak perlu lagi untuk datang secara langsung ke kantor Disdukcapil yang berada di Tembilahan hanya dengan mengunduh aplikasi atau datang ke kantor desa. Tentunya penduduk Kabupaten Indragiri Hilir amat senang dengan inovasi yang diberikan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir terbukti dengan setelah beberapa bulan sistem pelayanan ini berjalan masyarakat sangat antusias dan terbantu dengan alur pelayanannya yang sangat dimudahkan dari pada pelayanan yang

biasanya yaitu berbelit dan terkesan diperlambat. Dengan hadirnya inovasi pelayanan nasi uduk inhil ini mempermudah masyarakat dan juga aktivitas pegawai yang berada di kantor dinas dengan kata lain Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir dengan manfaat guna mempermudah urusan masyarakatnya seperti yang diharapkan berikut ini:

1. Pelayanan Dokumen Kependudukan menjadi lebih dekat dengan Warga Desa
2. Warga tak perlu mengeluarkan ongkos kendaraan lagi
3. Masyarakat lebih mudah memperoleh Dokumen Kependudukan

Namun pada proses pengenalan inovasi kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir masih terkendala dalam hal edukasi cara kerjanya, pengenalan inovasi yang dilakukan hanya berjalan 2 kali saja dan dilakukan secara online tanpa mengikut sertakan masyarakat didalamnya. Seharusnya pelayanan ini diberikan perhatian khusus agar tidak menyebabkansalahnya penerapan inovasi tersebut kepada masyarakat. Sehingga masyarakat bisa memahami jalannya proses penggunaan untuk inovasi tersebut, agar nantinya imbas dari kurangnya edukasi tidak menjadi kendala pada segala aspek terutama masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan aplikasi nasi uduk inhil dismartphone pintarnya.

Melalui buku *Diffusion of Innovation* (DOI), Rogers (1983) menawarkan konsep difusi inovasi berikut dengan kecepatan sebuah sistem sosial menerima ide-ide baru yang ditawarkan sebuah inovasi. Melalui 5 indikator yang dapat membantu dari jalannya suatu tatanan sosial yang melibatkan sebuah inovasi pada bidang sosial terutama pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Untuk menghadirkan inovasi, sebuah inovasi pelayanan publik tersebut harus memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi yang akan dibuat. Berikut ini indikator inovasi pelayanan publik berdasarkan opini Rogers 2003 pada (Eko 2018):

1. Relative Advantage atau keuntungan relatif

Dalam suatu inovasi wajib memiliki manfaat serta nilai yang lebih dari inovasi terdahulunya. Inovasi ini sering saja memiliki penilaian yang baru tersendiri untuk membedakan dengan inovasi dulu setelah ada yang baru.

2. Compability atau kesesuaian

Bentuk dari inovasi serta cocok karena inovasi dianggap sebagai alternatif. Bukan inovasi lama yang dibuang begitu saja bukan karena inovasi tersebut memiliki biaya lebih sedikit, tetapi ini tentang menjadikan inovasi yang sudah ada selaku komponen dari transisi menuju inovasi yang lebih baru dan sesuai kebutuhan. Lalu juga bisa mempermudah proses adaptasi sebuah inovasi menjadi lebih cepat.

3. Complexity atau kerumitan

Inovasi lebih kompleks daripada inovasi sebelumnya karena sifatnya yang baru. Namun, tingkatan kerumitan tersebut lazimnya bukanlah permasalahan besar, karena inovasi menawarkan cara baru dan lebih baik.

4. Triability atau kemungkinan coba

Inovasi akan diperbolehkan jika telah selesai diuji coba penerapannya dan dibuktikan memiliki keuntungan dan bernilai tinggi daripada inovasi sebelumnya. Maka dari itu suatu inovasi yang dibuat harus diuji coba dulu oleh khalayak publik yang dimana semua orang yang menggunakannya mempunyai kesempatan supaya membuktikan kelayakan dari suatu inovasi tersebut untuk diterapkan guna mengikuti kebutuhan yang ada.

5. Observability atau kemudahan diamati

Pembuatan inovasi haruslah dilihat terlebih dahulu segala proses dan pembuatan kerjanya yang menjadi lebih baik. Inovasi dengan karakteristik tersebut merupakan suatu bentuk cara baru dalam menjalankan kegiatan lama nya menjadi lebih mudah. Tahapan ini menjadi siklus yang akan dilalui oleh individu/masyarakat saat inovasi dikenalkan dilingkungan sosialnya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deksriptif. Pada prosesnya penelitian kualitatif akan melibatkan upaya-upaya yang penting, seperti diajukannya pertanyaan-pertanyaan serta prosedur-prosedur lainnya, kemudian dilakukannya pengumpulan data yang lebih spesifik dari kandidat yang dituju, seterusnya melakukan analisis data secara induktif dimulai dari tema-tema terkait yang lebih terkhusus ketema-tema umum penelitian, serta menguraikan makna dari perolehan data tersebut.

Dilanjutkan analisis deskriptif yaitu sebuah metode yang melakukan penelitian akan status sekawanan manusia, sebuah set keadaan, sikap dan juga pandangan seseorang atas sebuah kejadian yang ada di tengah-tengah warga. Penelitian ini pun mempunyai tujuan dengan memakai analisis deskriptif yaitu guna mengungkap serta memvisualkan fenomena ataupun fakta, mulai dari kondisi, suatu kejadian, berbagai variabel serta kondisi apa sajayang terjadi ketika penelitian dilakukan dengan mempertunjukkan keadaan yang sebenar-benarnya tanpa adanya tambahan maupun pengurangan hasil dari penelitian yang dilaksanakan.

Metode kualitatif dianggap tepat dipakai guna mengungkapkan serta memahami suatu hal dibalik kejadian yang belum diketahui sedikitpun. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti akan berusaha mengamati serta

melakukan analisis pelaksanaan dari reformasi birokrasi yang berbentuk inovasi pelayanan publik yang dipraktikan di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir serta kendala yang dihadapi saat pelaksanaan inovasi pelayanan nasi uduk inhil tersebut dengan metode dilakukannya wawancara narasumber yang mempunyai keterlibatan serta berhubungan secara langsung kepada inovasi pelayanan nasi uduk inhil.

Peneliti menggunakan informan penelitian selaku sarana guna mendapatkan keterangan serta data yang diperlukan pada penelitian inovasi pelayanan nasi uduk inhil (sederhana sekali urusan administrasi kependudukan indragiri hilir) di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir. Maka peneliti memakai metode *purposive sampling* untuk mendapatkan informasi yang merujuk kepada penentuan informan dengan dasarsesuai dengan tolok ukur ataupun mempunyai ciri khusus pada saat mengambil sampel gunanya agar mendapat informasi yang tepatdengan data yang peneliti butuhkan.

Kemudian pada saat peneliti menentukan informan masyarakat peneliti memakai teknik pengambilan sample yang dikenal dengan *snowball sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang berasal dari sumber datanya secara langsung yang pada awalnya mungkin hanya beberapa informan saja yang dibutuhkan tapi lambat-laun menjadi lebih banyak lagi. Sebagai halnya sudah dibuatnya sumber data yang awalnya sedikit tapi nyatanya belum bisa mendapatkan data secara lengkap karena itu akan perlu pencarian data yang lebih lengkap lagi kepada individu-individu yang paham dengan masalah terkait supaya nantinya bisa dipakai lalu dikelola sebagai sumber data dari peneliti. Dengan sedemikian rupa jumlah sampel dari sumber data bakal jadi kian banyak, layaknya bola salju yang terus menggelinding di atas salju akan jadi semakin besar (Sugiyono, 2017:218-219). Adapun informan pada penelitian kali ini yaitu:

1. Kepala bidang pemanfaatan data serta inovasi pelayanan disdukcapil inhil
2. Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan disdukcapil inhil
3. Kepala seksi inovasi pelayanan disdukcapil inhil
4. Bagian Operator TTE
5. Masyarakat yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi nasi uduk Inhil

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan nasi uduk inhil hadir untuk memberi kemudahan pada warga untuk berurusan terkait administrasi dalam pembuatan dokumen kependudukan dikhususkan bagi warga Desa serta Kelurahan yang bisa mengurus Dokumen Kependudukan pada Kantor Desa serta Lurah. Maka

dari itu, warga tak harus datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir tepatnya yang bertempat di Kota Tembilahan (Ibu Kota Kabupaten).

Pelayanan nasi uduk inhil dapat dilakukan seluruh masyarakat sebagai penerima layanan ini dengan cepat terlebih lagi mendapat informasi serta mudahnya proses layanan maka Dokumen Kependudukan bisa didapat dengan cuma-cuma amat bisa dirasakan sebab wargadesa maupun kelurahan tak perlu lagi untuk mengeluarkan ongkos transportasi menuju Kota Tembilahan sangat banyak keuntungan yang ditawarkan dengan adanya inovasi pelayanan ini, serta bisa memperhemat waktu pelayanan.

Tentunya dengan adanya layanan nasi uduk inhil ini akan memberi banyak kemudahan guna memperoleh layanan pengelolaan Kependudukan berbasis sistem Online (OS) tanpa terkecuali apa saja bisa diurus praktis dan sangatlah mudah. Penyelenggaraan Pelayanan nasi uduk inhil ini mengutamakan mutu dan kualitas layanan dengan prinsip-prinsip, yaitu :

- a) Obyektif, artinya pelayanan nasi uduk inhil, pelaksanaanya dibuat secara obyektif
- b) Transparan, artinya penerapan dari pelayanan nasi uduk inhil memiliki sifat terbuka serta bisa diketahui oleh wargatercakup juga Kepala Desa/Lurah serta Camat guna terhindar dari penyelewengan
- c) Akuntabel, memiliki arti pelayanan nasi uduk inhil bisa dipertanggungjawabkan pada warga baik itu prosedurnya ataupun hasilnya
- d) Tidak Diskriminatif, diartikan tiap-tiap masyarakat desa/kelurahan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan baik itu asalanya, agamanya, golongannya dan status sosial/kondisi sosial seseorang itu
- e) Prioritas Disabel, artinya mendahulukan pelayanan untuk masyarakat disabilitas dan lanjut usia

Penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir), dalam hal ini disini peneliti menggunakan teori Rogers dalam (Eko 2018) dimana menjelaskan ada 5 indikator inovasi untuk mengkajinya, yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keunggulan Relatif
2. *Compability* atau Kesesuaian
3. *Complexity* atau Kerumitan
4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Untuk dapat menjelaskan kelima indikator diatas yang berkaitan dengan permasalahan Inovasi Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir), penulis menyelesaikan hasil penelitiannya dengan menggunakan teknik wawancara langsung kepada informan. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pembahasan tentang Inovasi Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir).

***Relative Advantage* atau Keunggulan Relatif**

Dalam indikator ini telah dijelaskan bahwa ada tingkat keunggulan dan keuntungan yang akan terdapat dalam suatu inovasi sehingga dapat diukur berdasarkan kepuasan karena dengan melihat kadar kepuasan bisa menguntungkan bagi pihak penerima inovasi tersebut nantinya. Tidak hanya dari kepuasan saja pada indikator ini pula peneliti bisa menemukan nilai keunggulan serta manfaat yang lebih dalam penerapan inovasi di Kabupaten Indragiri Hilir. Telah dijelaskan juga bagaimana bentuk sistem penerapan pelaksanaan pelayanannya setelah dan sebelum adanya inovasi pelayanan publik ini. Inovasi yang dimaksud telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Kabupaten Indragiri Hilir) dan telah diintegrasikan dengan inovasi sebelumnya yaitu Pelayanan Mak WO (Mengurus Administrasi Kependudukan Whatsapp Online). Dengan demikian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir akan mendapatkan keuntungan serta manfaat tersendiri dari inovasi pelayanan publik tersebut secara lebih efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan sebelumnya masih menggunakan pelayanan manual dalam prosedurnya, yang dimana pelayanan tersebut masih mengikuti cara biasa yaitu masyarakat datang ke kantor langsung dan mengurus semua yang berkaitan dengan administrasi kependudukan mereka secara langsung menemui pihak atau staff disdukcapil inhil. Dengan adanya teknologi di era globalisasi sekarang ini, pihak disdukcapil inhil pun mengikuti perkembangannya melalui perubahan pelayanan yang menjadi lebih efektif dan efisien menggunakan teknologi dan mengubah kebiasaan pelayanan manual menjadi pelayanan berbasis sistem online.

Sehingga dalam memudahkan untuk mendapatkan pelayanan di Kabupaten Indragiri Hilir pihak disdukcapil inhil menemukan inovasi didalamnya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berbasis online. Inovasi yang dimaksud akan mengubah sistem pelayanan yang awalnya

dilakukan secara manual sekarang bisa dilakukan dengan sistem online melalui aplikasi yang dibuat oleh disdukcapil inhil. Tetapi dengan adanya sistem pelayanan publik yang berbasis online yang dibuat oleh pihak disdukcapil inhil, sistem pelayanan yang manual pun tetap dijalankan sebagaimana telah dijalankan dahulunya hanya saja pendaftaran dalam prosedurnya diubah menjadi online agar langsung diproses. Jadi di Disdukcapil Inhil terus menjalankan sistem pelayanan dengan 2 cara yaitu dengan manual dan juga sistem berbasis online.

Perubahan pelayanan menjadi online yang dibuat oleh pihak disdukcapil inhil ini berasal dari inovasi yang mereka buat, perubahan ini digunakan untuk mempermudah masyarakat dan pihak disdukcapil inhil dalam proses mendapatkan dokumen kependudukan yang masyarakat butuhkan. Melalui inovasi pelayanan ini, masyarakat akan lebih mudah mengetahui informasi dan pelayanan secara online tanpa harus bertemu secara langsung atau bertatap muka menjumpai pihak disdukcapil inhil. Inovasi yang dibuat dengan bentuk aplikasi dimana masyarakat sendiri bisa mengakses segala bentuk apapun baik form pendaftaran dan lain sebagainya tentunya berkaitan dengan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan didalam aplikasi tersebut banyak fitur-fitur yang ditawarkan agar dapat memudahkan urusan masyarakat sehingga masyarakat bisa dengan mudah menyelesaikan segala urusannya tanpa harus mendatangi kantor disdukcapil inhil lagi.

Dengan banyaknya fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut dokumen yang tadinya harus diurus dalam beberapa hari bahkan berminggu-minggu, sekarang ini hanya tinggal memilih fitur apa yang dibutuhkan masyarakat dalam menyelesaikan segala administrasi untuk membuat dokumen kependudukan lalu tinggal klik dan mengisi apa saja yang dibutuhkan dalam prosedurnya. Tidak sampai disitu saja apabila terdapat dokumen atau berkas masyarakat yang kirim namun tidak lengkap melalui aplikasi, pihak disdukcapil inhil juga telah membuat sebuah Layanan Pengaduan melalui Nomor Whatsapp disdukcapil inhil yang dimana nantinya untuk memudahkan segala bentuk prosedur administrasi masyarakat ke pihak disdukcapil inhil. Layanan pengaduan ini bisa diakses kapan saja dimana saja pada hari kerja. Dengan demikian proses administrasi yang dilalui antara masyarakat dan pihak disdukcapil inhil pun terselenggarakan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama lagi untuk memproses dan menerbitkan dokumennya.

Melalui inovasi pelayanan ini tidak hanya pihak disdukcapil yang merasakan banyak manfaat yang lebih dari inovasi ini tetapi masyarakat pun juga ikut merasakannya. Aplikasi ini memang diperuntukan dalam

mempermudah masyarakat dan pihak disdukcapil inhil dalam proses administrasi pembuatan dokumen kependudukan.

Sehingga inovasi pelayanan pembuatan dokumen kependudukan ini sudah termasuk kedalam kategori yang sama-sama menguntungkan antara masyarakat dan pihak disdukcapil inhil karena sudah mampu mencukupi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara gratis dan praktis, selain itu peningkatan kinerja dan nilai lebih dari pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat sudah cukup memuaskan hati masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir itu sendiri, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi yang telah peneliti jelaskan diatas sangat memiliki keuntungan *relative* yang tentunya lebih baik jika dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya inovasi nasi uduk inhil.

Compability atau Kesesuaian

Inovasi tentunya harus memiliki sifat kesesuaian bersamaan dengan inovasi yang diganti. Dalam hal ini perlu dilakukan agar nanti inovasi sebelumnya tidak pula serta merta hilang begitu saja akibat faktor perubahan dan faktor lainnya, perlunya inovasi yang terlama tersebut ikut serta ambil andil dari sebuah proses transisi dari inovasi yang terbaru. Inovasi memerlukan kesesuaian atasapa yang telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat dengan pihak terkait. Pentingnya kesesuaian inovasi pelayanan yang sekarang ini harus sejalan dengan inovasi sebelumnya akan tetapi inovasi yang sekarang harus mengikuti jalannya perkembangan era teknologi masa kini.

Berdasarkan dari hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang telah dibuat oleh disdukcapil inhil sudah menyesuaikan akan kebutuhan masyarakat selain itu juga sesuai dengan perkembangan kemajuan teknologi zaman ini yang dimana secara keseluruhan serba canggih dan praktis karena menggunakan teknologi dan internet yang tersedia. Inovasi pelayanan yang berbasis pada teknologi akan berhasil apabila inovasi tersebut mampu mengambil daya tarik masyarakat agar beralih dari perubahan proses pelayanan manual menjadi proses pelayanan berbasis online yang menggunakan teknologi. Perkembangan pada teknologisaat ini tidak terlepas dari keseharian hidup manusia, oleh karena itu pihak disdukcapil inhil memberikan sebuah ide atau gagasan untuk melakukan inovasi terhadap pelayanannya gunanya agar mempermudah segala macam bentuk urusan sesuai dengan kebutuhan serta kegunaan perihal dokumen kependudukan. Inovasi pelayanan nasi uduk inhil diluncurkan agar menyokong perubahan daerah menjadi daerah yang mampu mengenal teknologi dengan baik dan mewujudkan Indragiri Hilir Berjaya dan

Gemilang tahun 2025 sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Indragiri Hilir.

Hadirya inovasi pelayanan nasi uduk inhil ini diterima oleh masyarakat dengan baik, inovasi yang satu ini, mampu merubah pelayanan karena dengan adanya inovasi ini bisamemperlancar urusanserta memperlihatkan ke masyarakat bagaimana kemudahan layanan yang diberikan dan kemudahan dalam mengetahui informasi baik itu administrasi maupun non-administrasi seputar kependudukan sesuai dengan perubahan zaman lalu hal-hal lain yang dibutuhkan masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Kemudahan dalam mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan pun menjadi lebih praktis dan singkat urusannya.

Dengan demikian disdukcapil inhil pun membuat inovasi pelayanan yang berbasis teknologi bukan hanya sekedar mencoba mengubah alur pelaksanaan pelayanan disdukcapil inhil tetapi inovasi tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan masyarakat untuk berurusan membuat dokumen kependudukan lalu teknologi dan internet digunakan agar masyarakat bisa untuk menghemat biaya, waktu, karena dimanapun dan kapanpun bisa menyelesaikan kebutuhan atau keperluannya tanpa ke kantor disdukcapil inhil bisa melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi tersebut yaitu aplikasi nasi uduk inhil tanpa harus lagi meninggalkan kesesuaian proses pelayanan sebelumnya yang sudah ada.

Inovasi pelayanan ini hadir bukan sekedar untuk merubah atau menghilangkan inovasi pelayanan sebelumnya yang sudah ada, inovasi nasi uduk inhil ini hadir untuk memudahkan masyarakat dan membantu keperluan masyarakat memenuhi kewajibannya untuk memiliki dokumen kependudukanmelalui kecanggihan teknologi. Walaupun kebutuhan masyarakat akan terus berubah seiring berjalannya waktu yang mana nantinya akan menuntut pemerintah lagi untuk memberikan trobosan atau gagasan pelayanan yang lebih inovatif lagi.Maka dengan demikian inovasi pelayanan nasi uduk inhil ini hadir dengan memudahkan segala urusan masyarakat sertamembantu memenuhi kewajiban untuk memiliki dokumen kependudukan tanpa menghilangkan carapelayanan manual terhadap canggihnya perkembangan teknologi sekarang.

Sehingga masyarakat yang ingin mengurus segala hal yang diperlukan tidak lagi terkendala semua ada di satu aplikasi yang telah dibuat tanpa harus datang kekantor untuk yang biasanya mengharuskan diselesaikan di kantor tetapi sekarang bisa dilakukan kapan saja. Sehingga inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang berbasis teknologi ini dibuat tidak mengubah pelayanan manual yang telah ada sebelumnya tetapi lebih kepada memudahkan masyarakat mengikuti kemajuan di era globalisasi serba teknologi ini guna meminimalisirkan waktu dan menghemat biaya karena

tidak perlu datang ke kantor sehingga membuat pelayanan nasi uduk inhil menjadi suatu jawaban yang telah masyarakat nantikan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Complexity atau Kerumitan

Inovasi selalu menawarkan cara yang lebih baik dan lebih terbaru untuk mengatasi pelayanan yang sebelumnya dianggap kurang prima, namun tidak heran masih ditemukannya dampak kerumitan yang lebih tinggi pula dibandingkan dengan inovasi yang dibuat sebelumnya. Walaupun sudah menemukan inovasi yang berbasis teknologi dengan sistem online, tetap saja disdukcapil inhil melaksanakan beberapa pelayanan yang tidak bisa prosesnya digunakan atau diakses melalui teknologi yang mana mengharuskan masyarakat harus tetap datang ke kantor secara manual seperti biasanya.

Kejadian ini bukan semata-mata masyarakat yang kesulitan menggunakan inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang baru sekarang melainkan masih terdapat masyarakat tidak mengerti dan kurang memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut dan perubahan prosedur pelayanannya. Dan juga karna disdukcapil inhil terkendala oleh sarana prasarana dan jumlah sumber daya belum lagi gangguan jaringan yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir sendiri sehingga membuat performa aplikasi yang diciptakan mengalami hambatan. Sehingga tujuan utama lahirnya inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang menggunakan teknologi dan membutuhkan bantuan jaringan pada operasionalnya tersebut menemukan beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat dan disdukcapil inhil pada proses pelaksanaannya. Yang semula fungsi inovasi pelayanan nasi uduk inhil ini hadir untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat ataupun sebaliknya masyarakat yang mudah untuk berurusan guna menyelesaikan kebutuhan dan kewajibannya untuk memperoleh dokumen kependudukan menjadi suatu kerumitan tersendiri akibat faktor yang langsung mereka temukan dan rasakan.

Dari hasil wawancara yang didapatkan bahwa inovasi pelayanan nasi uduk inhil berbasis teknologi yang ada di disdukcapil inhil ini sudah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan segala kebutuhan dan keperluan masyarakat atas kewajibannya di kantor disdukcapil inhil, juga menghemat waktu, biaya dan tenaga masyarakat serta pihak disdukcapil inhil sendiri dalam proses administrasi untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang kini menjadi efektif dan efisien dari inovasi yang sudah ada dulunya. Namun dengan hadirnya inovasi ini tidak sedikit yang merasakan kesulitan atau kerumitan dalam melakukan prosedurnya

terutama pada pelaksanaannya untuk membuat dokumen kependudukan.

Sebabnya inovasi yang baru ini menerapkan sistematis serba digital terlebih menggunakan internet dan teknologi saat ini. Adapun kerumitan yang dirasakan oleh disdukcapil inhil selaku pembuat inovasi pelayanan ini merasa kesulitan apabila sistem jaringan mulai terkendala, tentunya ini membuat pekerjaan menjadi lebih sulit dalam memproses berkas masyarakat yang telah diajukan. Gangguan jaringan ini terjadi diakibatkan beberapa kendala yang ada, seperti jaringan yang berada dipusat nya langsung yang bermasalah, akibatnya aplikasi tidak mau diakses, over pengguna, bahkan mengalami server down. Kerumitan yang dirasakan oleh disdukcapil inhil terutama pada operator TTE ini sangat saling bergantung apabila jaringan sudah bermasalah otomatis kinerja sistem pada aplikasi pun akan sulit diakses dan dijalankan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan ini.

Tidak jarang juga terkadang masyarakat harus datang mengunjungi kantor disdukcapil inhil untuk melakukan pelayanan manual akibat tidak bisa mengakses melalui aplikasi tersebut. Hal ini juga membuat pihak disdukcapil inhil mengalami kewalahan apabila kedatangan masyarakat secara tiba-tiba, yang seharusnya bisa proses layanan bisa diselesaikan urusannya melalui inovasi nasi uduk inhil yang baru sekarang ini tapi harus datang ke kantor untuk menanyakan penyebab pelayanan yang baru sekarang tidak bisa diakses seperti biasanya dan mengharuskan kembali masyarakat datang ke kantor untuk menyelesaikannya, membuat disdukcapil inhil kewalahan.

Tidak sampai disitu saja, kerumitan ini juga dirasakan oleh masyarakat sendiri yang masih belum memahami perkembangan teknologi sehingga membuat masyarakat terkadang harus menyelesaikan segala keperluannya di kantor dan dibantu oleh pegawai disdukcapil inhil untuk mengurusnya. Masih banyak juga masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi dengan sistem online ini, terkadang ada masyarakat yang memang belum mengerti tetapi datang ke kantor dengan kondisi emosi tidak wajar karena marah ke pegawai akibat belum paham betul mengakses aplikasi pelayanan. Selain belum pandai menggunakan inovasi nasi uduk inhil seperti kasus sebelumnya yang sudah dibahas ada juga ditemukan karna masyarakat sendiri yang memang kurang paham bagaimana cara mendapatkan pelayanan melalui teknologi yang berbasis sistem online.

Kejadian ini juga menjadi suatu kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir dan juga pihak disdukcapil inhil akan tetapi sebagai pihak yang mengeluarkan inovasi ini disdukcapil inhil sama sekali tidak menolak bentuk keluhan apapun dari masyarakat atau kerumitan masyarakat rasakan dalam mengurus proses administrasi untuk

mendapatkan dokumen kependudukandisdukcapil inhil pun mencoba membantu mengarahkan dengan senang hati bagaimana prosedur terbarunya demimenuntaskan segala bentuk urusan yang masyarakat inginkan. Kemudian kerumitan yang masyarakat rasakan bukan berhenti disitu saja melainkan ada hal lain pula yang masyarakat rasakan lalu membuat masyarakat merasa sulit untuk mengerti bagaimana mendapatkan proses pelayanan untuk membuat dokumen kependudukan berbasis teknologi dengan sistem online yang menggunakan internet.

Selanjutnya kerumitan yang masyarakat rasakan ini menjadi kerumitan yang bisa dikatakan fatal terhadap masyarakat. Akibatnya masyarakat tidak dapat edukasi dan sosialisasi terhadap inovasi pelayanan yang mengalami perubahan dari disdukcapil inhil yang membuat masyarakat menjadi tidak mengerti dalam menggunakan inovasi nasi uduk inhil. Inovasi pelayanan ini dibuat agar menuntaskan urusan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan terhadap disdukcapil inhil, akan tetapi karna kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pihak disdukcapil inhil kepada masyarakat mengenai inovasi pelayanan ini membuat masyarakat yang harusnya dipermudah dalam segala urusan yang harus diselesaikannya malah kebalikannya kesulitan tersendiri yang didapat oleh masyarakat.

Sehingga tidak menutup kemungkinan pula bahwa masyarakat akan merasakan kesulitan yang hendak mendapatkan pelayanan dengan teknologi ini karena harus datang kembali ke kantor disdukcapil inhil untuk mendapatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, dan hal ini juga mengibatkan pihak pegawai disdukcapil inhil sendiri menjadi kewalahan dalam menangani permintaan pelayanan masyarakat untuk menyelesaikan segala urusannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan nasi uduk inhil masih dirasakan kerumitannya apabila hal-hal seperti gangguan jaringan pada sistem oprasionalnya, server down, bahkan over pengguna maka yang terjadi akan menghambat kerja pihak disdukcapil inhil maupun masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Dengan kerumitan yang ditemukan masyarakat maupun disdukcapil inhil menjadi kewalahan sehingga kedua pihak saling merasakan kerumitan tersendiri karena kejadian tersebut. Sehingga masyarakat yang tidak mengerti menggunakan teknologi dan belum mampu menjalankan sistem online pada pelayanannya karna kurangnya edukasi dan sosialisasi mengakibatkan masyarakat harus datang kembali ke kantor disdukcapil inhil untuk menyelesaikan keperluannya karena ketidak mengertian cara menggunakan aplikasi nasi uduk inhil dan pihak disdukcapil inhil pun menjadi kewalahan dalam mengatasi masyarakat yang tidak paham menggunakan prosedur

pelayanannya yang terbaru tersebut di kantor disdukcapil inhil. Maka dari hasil wawancara yang didapatkan fungsi inovasi pelayananyang diubah dengan maksud memudahkan malah menjadi suatu kerumitan, perubahan yang telah dibuatdisdukcapil inhildengan memanfaatkan kecanggihnya teknologi menjadi kurang efektif dan efisien apabila masih didapati kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perubahan prosedur layanan sekarang dan ditemukannya kendala pada jaringan yang membuat pelaksanaan sistem pada layanan menjadi sulit diakses bahkan tidak dapat digunakan.

Triability atau Kemungkinan Dicoba

Pada umumnya inovasi akan dapat diterima jika sebelumnya sudah lolos uji dan sudah terbukti memiliki keuntungan serta nilai lebih didalamnya, jika dibandingkan dari inovasi yang lama atau sudah ada sebelumnya. Yang mana nantinya masyarakat dan disdukcapil inhil sebagai pembuat inovasi mempunyai pandangan dari inovasi sebelumnya lalu menguji dan membandingkan kualitasnya untuk memberikan pembaharuan karena inovasi yang ditawarkan menggunakan teknologi saat ini sehingga akan memperoleh nilai lebih dan kebaruan dari inovasi sebelumnya.

Sebagai penerima inovasi terbaru, masyarakat bahkan disdukcapil inhil yang akan menggunakan langsung inovasi pelayanan nasi uduk inhil ini nantinya diharap bisa menghadirkan sebuah nilai lebih pada inovasi yang akan dicoba setelah melihat inovasi sebelumnya agar masyarakat yang menerima perubahan pelayanan lebih mudah mendapatkan dokumen kependudukan dan disdukcapil inhil pun bisa mendapatkan feedback yang baik atau buruk dari inovasi pelayanan yang akan diberikan.

Melalui hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa inovasi yang memanfaatkan teknologi sebagai pelaksanaannya sudah dicoba dengan pelayanan mak wo namun karena dirasa masih terdapat kekurangan di beberapa hal disdukcapil inhil terus mencoba pembenahan pada inovasinya sehingga lahirlah nasi uduk inhil di Kabupaten Indragiri Hilir dalam menjawab kebutuhan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Disdukcapil inhil bukan hanya semata-mata memberikan inovasi pada pelayanannya, namun juga terus membenahi jalannya prosedur untuk pelayanannya yang dimana sudah dilengkapi oleh kecanggihan sistem teknologi masa kini didalamnya sehingga segala urusan masyarakat dapat terselesaikan melalui nasi uduk inhil. Disdukcapil inhil melakukan modifikasi sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan demi memperoleh dokumen kependudukan miliknya. Melalui kecanggihan inovasi pelayanan nasi uduk disdukcapil inhil Kabupaten Indragiri Hilir mendapatkan

penghargaan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2021 sebagai Kabupaten Terinovatif serta ikut andil dalam mengembangkan potensi daerah untuk mencapai inhil yang jaya dan gemilang. Prosedur pada sistem yang diterapkan melalui kedua inovasi merupakan contoh inovasi yang kemungkinan dicoba oleh disdukcapil inhil dalam meningkatkan pelayanan mereka menjadi lebih mudah dan praktis. Kedua inovasi bukan hanya semata paling dulu atau terbaru digunakan di Kabupaten Indragiri Hilir akan tetapi kedua inovasi ini juga menerapkan pemberian inovasi pelayanan menggunakan teknologi yang sudah dicoba oleh disdukcapil inhil untuk terus dikembangkan menjadi kearah yang lebih baik lagi untuk pelayanannya sehingga menjadi sebuah acuan untuk daerah-daerah yang lain yang berada disekitar, bahkan diluar Provinsi Riau untuk segera mencoba melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang sudah sangat canggih sekarang.

***Observability* atau Kemudahan Diamati**

Pada sebuah inovasi tentunya harus mudah diamati dari berbagai aspek dan segala hal terkait inovasi itu akan dijalankan untuk memberikan sesuatu yang baru dan menunjukkan perubahan yang mengarah lebih baik. Maka dari itu maka disdukcapil inhil berhasil menemukan inovasi terbaru yang akan membuat proses pelayanan menjadi terasa nyaman serta memudahkan para penggunanya untuk mengakses segala kebutuhan yang masyarakat inginkan dalam mendapatkan kewajibannya di disdukcapil inhil melalui pelayanan nasi uduk inhil yang diperuntukan bagi masyarakat. Pemberian inovasi pelayanan nasi uduk inhil guna membentuk lahirnya inovasi serba teknologi dan sedikit menghilangkan sedikit pelayanan manual agar lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.

Inovasi pelayanan nasi uduk inhil dibuat berdasarkan adanya keluhan atau aduan masyarakat mengenai proses pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka. Mengingat akan permasalahan itu disdukcapil inhil melakukan observasi atau pengamatan terlebih dahulu untuk mengetahui jika inovasi pelayanan untuk mendapatkan dokumen kependudukan tersebut dibuat pembaharuan agar nanti menjadi lebih efektif, efisien serta mudah digunakan oleh masyarakat sehingga nantinya akan mudah diamati oleh kedinasan lain baik di Kabupaten Indragiri Hilir maupun di luar Provinsi Riau dalam penggunaannya sebagai bentuk contoh perubahan pemberian dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa inovasi nasi uduk inhil murni dari program disdukcapil inhil untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir. Dari disdukcapil inhil

pun merasa tidak ingin mengikuti ketinggalan zaman era globalisasi yang mana teknologi memiliki pengaruh besar sehingga dengan dibuatnya perubahan pelayanan tersebut berdasarkan perkembangannya masa kini, lalu melihat keuntungan dari nasi uduk inhil, pihak disdukcapil inhil sudah melihat lebih jauh apa saja yang menjadi keuntungan dan mendatangkan manfaat besar yang nantinya akan didapatkan jika mereka memberikan perubahan pelayanan melalui inovasi nasi uduk inhil yang tujuannya memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan sampai memperoleh dokumen bagi si pembuatnya.

Hal ini juga dijadikan patokan khusus demi berjalannya Kabupaten Indragiri Hilir yang jaya dan gemilang dimasa yang akan datang tentunya dalam hal administrasi kependudukannya. Hadirnya inovasi pelayanan nasi uduk inhil juga dibuat berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan disdukcapil inhil dalam segi proses, cara kerja, peralatnnya, sampai kepada nilai keefektifitasannya jika sudah beroperasi. Dalam proses pengamatan yang dilakukan oleh disdukcapil inhil inovasi pelayanan nasi uduk inhil telah memperoleh kriteria yang mampu diterapkan kepada masyarakat dan disdukcapil inhil dalam proses pelaksanaannya nanti.

Hal ini dikarenakan inovasi nasi uduk inhil dibuat dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan apa saja yang masyarakat perlukan di kehidupan sehari-hari salah satunya seperti penggunaan teknologi untuk menunjang kehidupannya di zaman ini. Masyarakat sekarang seperti tidak bisa dijauhkan dari yang namanya teknologi beranjak dari hal tersebut inovasi pelayanan nasi uduk inhil dibuat sesesuai mungkin dengan teknologi yang telah diamati oleh disdukcapil inhil.

Dengan demikian inovasi nasi uduk inhil dibuat oleh disdukcapil inhil tidak dibuat semata-mata begitu saja namun dari disdukcapil inhil telah melakukan pengamatan terhadap inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang telah dibuatnya untuk masyarakat, baik itu dari prosedur administrasi, peralatan, cara kerja daam pengoperasiannya, sampai kepada kegunaannya dimasa yang akan datang.

Adaun tujuan dilbuatnya pengamatan sebelum memberikan atau inovasi pelayanan ini agar mencegah tidak terjadinya kendala pada saat menggunakannya dan juga tidak terhenti di jalan sebab kurang matangnya keputusan dan perencanaan sehingga inovasi pelayanan nasi uduk inhil yang dimaksudkan bisa terus berjalan sesuai dengan jalannya proses untuk memenuhi kebutuhan bersama kemudian menjadikan pelayanan nasi uduk inhil di Kabupaten Indragiri Hilir menjadi praktis dan dekat dalam jangkauan tangan sehingga memudahkan urusan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka ajukan untuk mendapatkan dokumen kependudukan

melalui smartphone pintar digenggamannya.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Inovasi Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir) di Kabupaten Indragiri Hilir dapat disimpulkan bahwa pada prosesnya masih belum berjalan secara maksimal karena pemberian pelayanan belum bekerja secara efektif dan efisien seperti yang diharapkan. Yang mana dari ke 5 indikator hanya Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kemudahan Diamati (*Berhasil*) sementara Kerumitan, Kemungkinan Dicoba (*Tidak Berhasil*).
2. Inovasi Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir) di Kabupaten Indragiri Hilir, adapun faktor penghambat dalam pelaksanaannya yang masih dirasakan sampai sekarang yaitu kurangnya pemberian edukasi serta terdapat gangguan jaringan. Pemberian edukasi yang tidak merata dan tidak berkelanjutan membuat masyarakat kurang memahami penggunaan aplikasi nasi uduk inhil dan gangguan jaringan membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar seperti yang diharapkan.

Saran

1. Dalam hal ini penulis memberikan rekomendasi yang nantinya dapat menjadi acuan untuk memperbaiki inovasi yang sudah ada dengan mencontoh SIPINTAR (Sistem Pelayanan Inovasi Nikah Terintegrasi) inovasi dari disdukcapil Bengkalis kemudian inovasi dari disdukcapil Meranti melalui program MELALA (Melaksanakan Perekaman Jemput Bola) dengan kedua saran tersebut diharapkan inovasi nasi uduk inhil bisa berjalan secara maksimal sehingga tercapainya Kabupaten Indragiri Hilir yang jaya dan gemilang.
2. Pemberian edukasi dapat dilakukan dengan banyak cara bisa terjun langsung kelapangan seperti sosialisasi menemui perangkat Kelurahan, mengunjungi RT/RW setempat, mendatangi perkumpulan masyarakat dan juga dapat menyebarkan informasi melalui media cetak ataupun media online terkait perubahan pelayanan dalam berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Kemudian dalam penerapan inovasi pelayanan nasi uduk inhil di Kabupaten Indragiri Hilir perlu terus dilakukan pengawasan pada server supaya terus terkoneksi ke jaringan agar tidak mengganggu jalannya pelayanan, sehingga jika hal tersebut diperhatikan maka tidak akan ada lagi hambatan yang ditemukan dalam

memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Aura, A. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1).
- Dayang, E. D. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang kota samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Darmanu. & I Putu. (2017). Modernisasi dan inovasi dalam pelayanan publik melalui *e-government* di kota denpasar. *Jurnal Adhum*.7(2).
- Dwian, & Dyiah. (2019). Analisis best price inovasi pelayanan publik studi pada inovasi pelayanan "*kumis mbah tejo*" di kecamatan tegalrejo kota yogyakarta).
- Dwi, L. R. T. (2019). Inovasi pelayanan publik berbasis it dalam menghadapi era industri 4.0 di kabupaten sumenep.
- Gustina, Zaili. & Meyzi. (2020). Kualitas pelayanan pada pelayan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1). Retrieved from <http://journalbalitbangdalamampung.org>
- Hutagalung, S, & Dedi. H. (2018). *Membangun inovasi pemerintah daerah*. Yogyakarta: *Deep Publish*.
- Lesmana, R. A. (2018). Elemen dan faktor governisasi inovasi pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Kelitbangan*, 6 (3). Retrieved from <http://journalbalitbangdalamampung.org>
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dalam pelayanan publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Risna, & Mimin Sundari Nasution. (2018). Pelaksanaan pelayanan publik (studi kasus pelayanan administratif di kantor desa seberida kecamatan keritang kabupaten indragiri hilir). *Jom Fisip Unri*, Vol 5(1).
- Susy, & Indra. (2017). Sistem informasi penilaian (sip) bdg juara: sebuah inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 20(2). Retrieved from <http://bppkibandung.id/indek.php/jpk>
- Salsabila & Mayarni (2021). Inovasi pelayanan publik menuju smart city madani di kecamatan bukit raya kota pekanbaru, Vol 11(2).
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di sektor Publik*. Jakarta: STAN Less Press
- Sellang, K & Jamaluddin & Ahmad, M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*, Lampung: CV. Penerbit Qiara Media.