



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 1282-1298

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi "BAKSO" Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lombok Timur

Siti Hidayatul Jumaah^{1✉}, Fitriah Kartini²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Email: hidayatulj929@yahoo.com^{1✉}

Abstrak

Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terus meningkat. Inilah yang kemudian menyebabkan pemerintah terus berbenah diri dengan menciptakan berbagai inovasi pelayanan. Di Pemerintah Kabupaten Lombok Timur, khususnya pada instansi pengelola kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan inisiatif yang diberi nama "BAKSO". Inovasi ini merupakan wujud pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang dapat diakses masyarakat melalui peran aktif pemerintah desa. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berdasarkan beberapa indikator inovasi yang disebutkan oleh Everett M. Rogers, terdiri dari: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan untuk dilatih, dan kemampuan untuk diamati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Penentuan informan dalam riset ini menggunakan teknik penentuan sampel, yaitu accidental sampling. Sedangkan untuk mengecek keabsahan data, peneliti memakai teknik triangulasi. Penelitian ini menunjukkan hasil dimana secara keseluruhan inovasi BAKSO sudah berjalan cukup baik dibuktikan dengan penerimaan yang baik dari masyarakat. Kelima aspek yang digunakan untuk menganalisis inovasi juga sudah ada dan menjadi bagian dari inovasi BAKSO. Ini terlihat dari adanya keuntungan yang diterima oleh masyarakat, antara lain: waktu pelayanan yang lebih cepat, biaya dan energi yang lebih efisien, serta kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Lombok Timur. Meski demikian, inovasi ini tetap memiliki kelemahan, diantaranya kendala masalah jaringan dan server dari aplikasi, masalah SDM, hingga masalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Inovasi, BAKSO, Pelayanan Publik*

Abstract

As time goes by, public demands for service quality continue to increase. This is what then causes the government to continue to improve itself by creating various service innovations. In the East Lombok Regency Government, especially the population management agency through the Population and Civil Registration Service has launched an initiative called "BAKSO". This innovation is a form of online-based population administration service that can be accessed by the community through the active role of the village government. This paper aims to analyze public service innovation based on several innovation indicators mentioned by Everett M. Rogers, consisting of: relative advantage, compatibility, complexity, trainability, and observability. The research method used is descriptive qualitative, using primary and secondary data sources. Determining informants in this research used a sampling technique, namely accidental sampling. Meanwhile, to check the validity of the data, researchers used triangulation techniques. This research shows results where overall the BAKSO innovation has gone quite well as evidenced by good acceptance from the community. The five aspects used to analyze innovation also already exist and are part of BAKSO innovation. This can be seen from the benefits received by the community, including: faster service times, more efficient costs and energy, as well as the suitability of innovation to the needs of the community in East Lombok Regency. However, this innovation still has weaknesses, including network and server problems with the application, human resource problems, and the problem of minimal outreach to the community.

Keywords: Innovation, BAKSO, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan merujuk pada segala aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan, serta memberikan kepuasan tanpa terkait langsung dengan produk fisik. Secara prinsip, setiap individu memerlukan pelayanan (butuh dilayani), bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Mukarom, 2018). Memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) yang memiliki relevansi bagi sebuah institusi harus dilakukan dengan menyesuaikan prosedur maupun metode yang telah disepakati (Hendrayady et al., 2023).

Pelayanan kepada masyarakat disebut sebagai bagian penting dari kewajiban utama yang harus dilaksanakan oleh birokrasi/pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab sebagai institusi yang harus menyediakan atau memenuhi kebutuhan rakyat. Menurut Kotler (Chyntia Dewi & Suparno, 2022) pelayanan adalah aktivitas atau tindakan yang dapat diberikan oleh satu orang atau sekelompok orang kepada orang lain atau sekelompok orang lain, yang pada dasarnya tidak dapat disentuh (abstrak) dan tidak menghasilkan

kepemilikan. Pelayanan memberikan bantuan dalam persiapan atau pengurusan kebutuhan seseorang.

Kaitannya dengan peranan pemerintah dalam pelayanan publik, Mustanir (2022) juga mengungkapkan bahwa pelayanan bagi masyarakat adalah tanggungjawab yang diemban oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah mulai dari tingkat lokal hingga nasional. Bahkan, dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan "pelayanan publik sebagai rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan hukum untuk setiap penduduk negara pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dari definisi tersebut, maka salah satu faktor penentu kinerja pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sebab pelayanan prima merupakan salah satu urgensi kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Widanti, 2022).

Keberhasilan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari tingginya manfaat atau keuntungan yang diperoleh masyarakat dari sebuah pelayanan publik, misalnya dengan prosedur yang jelas, efektif dan efisien, cepat, tepat, dan dapat memuaskan. Sebagaimana disebutkan oleh Utami (2023), dipastikan bahwa berhasilnya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditentukan oleh keterampilan pemerintah dalam menyediakan layanan yang inovatif melalui pemanfaatan teknologi yang canggih. Inovasi pelayanan publik bagi pemerintah selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 38 /2017 tentang Inovasi Daerah, yang menyatakan bahwa "inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah".

Inovasi dalam pelayanan publik juga merupakan fokus utama studi Administrasi Publik. Menurut Rogers (1995), inovasi ialah sesuatu yang dianggap sebagai konsep, tindakan, atau benda baru oleh orang atau kelompok lain yang mengadopsinya. Padahal, inovasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendukung tercapainya tujuan reformasi birokrasi. Berdasarkan kenyataan sebagian besar pelayanan publik masih belum memuaskan masyarakat (Putra, 2018) dan masih terdapatnya budaya birokrasi dan lambatnya penyampaian layanan (Kabullah, 2018).

Inovasi menjadi solusi yang sangat penting untuk mencapai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah. Menurut Wijaya et al., (2019), inovasi adalah hasil pengembangan dan penggunaan produk atau sumber daya yang tersedia. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan nilai dan efisiensi serta efektivitas dari produk atau sumber daya tersebut. Perkembangan suatu organisasi dipengaruhi oleh inovasi sebagai salah satu faktor

kunci. Organisasi di sektor publik, termasuk pemerintahan dan swasta, berupaya untuk menciptakan inovasi sebagai respons terhadap perkembangan zaman yang terus berlangsung (Raharjo, 2022).

Berangkat dari hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Lombok Timur dalam merespon tanggungjawab pelayanan publik kepada masyarakat telah berupaya untuk membangun berbagai macam inovasi. Melalui Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan, Kabupaten telah menetapkan beberapa inovasi pelayanan publik, diantaranya inovasi "Si Cantik", "BAKSO", "Bakvia", "Tuak Manis", "Car Free Day", "Yanling", "Pocong Sakti", "Kipas Dukcapil", "Kinan Ceria", dan "Pangsit" (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur, n.d.).

Inovasi BAKSO (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online) merupakan salah satu inovasi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Inovasi ini merupakan bagian dari mekanisme sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis pemerintahan desa, yang dilandasi oleh penguatan dan peran aktif desa dalam menjamin pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di desa memanfaatkan aplikasi komputer sebagai sarana penyampaian administrasi kependudukan secara online.

Sebelum munculnya Inovasi BAKSO, pelayanan pengelolaan kependudukan hanya diberikan secara konvensional, dengan fokus pada Dinas Dukcapil di Kabupaten Lombok Timur yang mempunyai akses yang sangat terbatas untuk memenuhi kebutuhan seluruh penduduk. Inovasi BAKSO mendorong desa untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan layanan pengelolaan kependudukan kepada seluruh warga desa, termasuk warga rentan layanan pengelolaan kependudukan seperti lansia, penyandang disabilitas, warga dengan kondisi sulit, warga di daerah terpencil, dan termasuk anak-anak. Dengan segala keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil, inovasi BAKSO telah membuat pelayanan pengelolaan kependudukan yang sebelumnya terbatas menjadi tidak terbatas, dimana setiap masyarakat desa dapat memperoleh manfaat dari pelayanan pengelolaan kependudukan terdekat, termurah, cepat dan terjangkau. Dampak positif tersebut dapat ditunjukkan dengan meningkatnya kepemilikan dokumen pengelolaan kependudukan bagi warga Kabupaten Lombok Timur. Sebelum penerapan inovasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur, cakupan kepemilikan dokumen pengelolaan kependudukan masih kurang dan jauh lebih rendah dibandingkan cakupan nasional. Namun berbeda dengan kondisi saat ini, berdasarkan data sistem pengelolaan kependudukan yang dirilis pada Desember 2020, cakupan kepemilikan pencatatan kependudukan telah melampaui target nasional.

Pada tahun 2018, Kabupaten Lombok Timur mulai menerapkan inovasi BAKSO yang dilaksanakan oleh 20 desa rintisan. Pada awal tahun 2021, implementasi tersebut telah berkembang dan diterapkan oleh 104 Desa. Dengan adanya berbagai keuntungan bagi Desa, Dukcapil, dan pihak-pihak terkait lainnya, penerapan aplikasi BAKSO direncanakan akan dilakukan oleh seluruh 254 Desa/Kelurahan di Kabupaten Lombok Timur pada akhir tahun 2021. Pengembangan BAKSO terus ditingkatkan untuk memastikan kelangsungannya, termasuk dengan peraturan yang akan dikeluarkan dalam format Peraturan Bupati maupun perbaikan dan penambahan fasilitas baik di Dinas Dukcapil maupun di Desa di Kabupaten Lombok Timur.

Hasil atau keluaran langsung dari inovasi BAKSO dapat berupa fasilitasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan bagi penduduk pada Desa-Desa yang melaksanakan inovasi BAKSO, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Luaran Inovasi BAKSO

No.	Jenis Dokumen	Jumlah Pelayanan melalui Aplikasi BAKSO
1.	KTP Elektronik	1.357
2.	Akta Kelahiran	284
3.	Akta Kematian	45
4.	Kartu Identitas Anak (KIA)	2.479

Sumber: disdukcapil.lomboktimurkab.go.id., 2023.

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan jenis pelayanan administrasi kependudukan yang banyak dilakukan melalui aplikasi BAKSO dengan jumlah pelayanan hingga tahun 2023 sebanyak 2.479 permohonan. Angka ini kemudian disusul oleh pelayanan KTP Elektronik yang mencapai 1.357 permohonan pelayanan, dan pelayanan Akta Kelahiran dengan jumlah 284 permohonan. Sementara, pelayanan Akta Kematian menjadi jenis pelayanan yang memiliki jumlah permohonan paling kecil, yakni hanya mencapai angka 45 permohonan.

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas, pelayanan BAKSO menawarkan berbagai kelebihan yang menunjukkan adanya inovasi dengan mengutamakan prinsip efisien, berhasil, dan terbuka dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur. Dengan demikian, maka tulisan ini bertujuan untuk menyelidiki secara lebih mendalam implementasi BAKSO oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur dengan menggunakan teori inovasi dalam pelayanan. Selain itu, BAKSO juga menjadi salah satu contoh implementasi terbaik yang dimiliki oleh pemerintah daerah, karenanya sangat

penting untuk dianalisis agar dapat memberikan manfaat yang nyata bagi wilayah/daerah lain sebagai usaha mencapai pelayanan publik yang optimal dan efisien.

Kajian mengenai inovasi pelayanan publik BAKSO ini akan dianalisis dengan menggunakan kerangka teori inovasi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Rogers (1995), dimana menurutnya, ada lima indikator yang dapat digunakan untuk menggambarkan ciri-ciri dari suatu inovasi, yaitu: (a) keuntungan relatif (*relative advantage*), (b) kesesuaian (*compatibility*), (c) kerumitan (*complexity*), (d) kemungkinan dicoba (*trialability*), dan (e) kemudahan diamati (*observability*). Kelima indikator ini merupakan bagian integral dari proses inovasi layanan publik.

Pemakaian teori indikator inovasi pelayanan oleh Rogers dianggap cocok dalam menganalisis BAKSO, karena teori tersebut dapat menyelidiki fenomena inovasi dari perspektif masyarakat sebagai pelanggan, pejabat pemerintah sebagai penyedia, dan kepala daerah sebagai pembuat kebijakan. Inovasi layanan tidak hanya melibatkan hubungan dua arah antara pelanggan dan penyedia, tetapi juga melibatkan keterlibatan komitmen dari pihak-pihak yang memiliki otoritas. Ini menekankan pentingnya peran elite dalam inovasi layanan. Terlebih lagi, dengan adanya inovasi pelayanan BAKSO, terlihat dengan jelas bahwa Kabupaten Lombok Timur sangat menaruh perhatian pada pengembangan inovasi layanan publik dengan menggunakan pemanfaatan TI (Teknologi Informasi). BAKSO sebagai inovasi merupakan bagian dari upaya Disdukcapil dalam mendorong transformasi digital untuk mendukung pengembangan daerah di Lombok Timur.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Kualitatif riset merupakan sebuah metode yang dimanfaatkan untuk menyelidiki kondisi-kondisi objek secara alamiah (Nazir, 2003), sedangkan metode deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis bagaimana inovasi pelayanan BAKSO yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur.

Riset ini mengumpulkan data melalui dua macam cara, yaitu pengumpulan data secara primer dan secara sekunder. Secara primer, data dikumpulkan melalui wawancara langsung kepada pihak-pihak yang dianggap sesuai dengan topik penelitian. Sementara data sekunder, diperoleh melalui Peraturan UU, kebijakan pemerintah, laporan/hasil penelitian sebelumnya, ataupun data yang diperoleh dari website pemerintah Kabupaten Lombok Timur, bahkan dari aplikasi BAKSO sendiri.

Informan kunci dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2009), *accidental sampling* adalah cara pengambilan sampel secara acak karena cocok atau dapat digunakan sebagai sumber data. Sampel diambil dari instansi yang mempunyai tanggung jawab di bidang pelayanan publik, khususnya pelayanan manajemen kependudukan, dalam hal ini Disdukcapil (Kepala Dinas dan 2 staf yang bertugas pada pelayanan aplikasi BAKSO), juga salah satu desa yang menjadi desa rintisan dalam penerapan inovasi BAKSO (Kepala Desa dan 2 orang staf pelayanan administrasi kependudukan). Selain informan dari instansi pelaksana, riset ini juga menetapkan informan dari masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi BAKSO dalam mengurus administrasi kependudukan, dalam hal ini sebanyak 5 orang. Dengan demikian, maka total informan dalam riset ini adalah 11 orang.

Setelah memperoleh data penelitian, langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik analisis data terpadu, yaitu reduksi data, visualisasi/penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, metode triangulasi juga digunakan untuk mengonfirmasi dan mengevaluasi keakuratan ataupun validitas data yang diperoleh didasarkan pada peristiwa yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur

Pelayanan publik yang diterapkan oleh beberapa instansi pemerintah, termasuk pemerintah di Kabupaten Lombok Timur merupakan pelayanan publik yang telah lulus uji kualitas dari masyarakat, atau yang lebih dikenal dengan uji publik. Pelayanan publik yang berkembang ini mencakup inovasi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih tepat, efisien dan efektif bagi masyarakat.

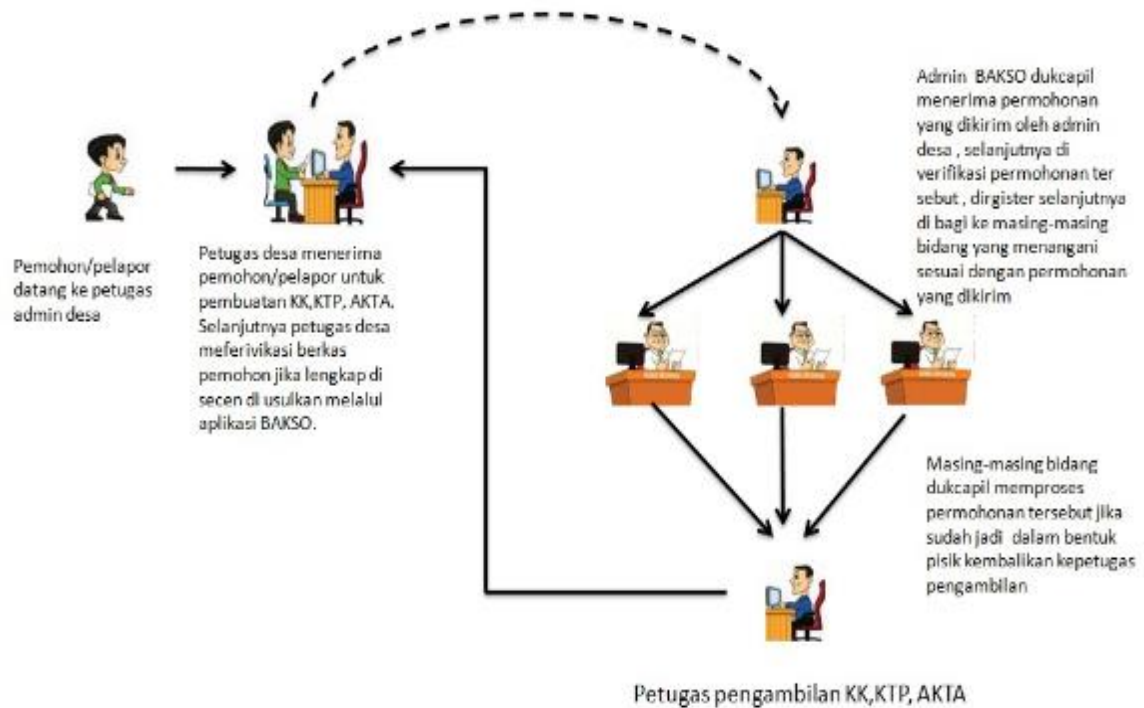
Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat pemerintah Kabupaten Lombok Timur meluncurkan sebuah inovasi baru dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik sebelumnya sudah dianggap kurang relevan dengan kondisi masyarakat saat ini. Inovasi tersebut dikenal dengan istilah BAKSO atau Buat Administrasi Kependudukan Online, yaitu hasil dari perbaikan sistem administrasi kependudukan sebelumnya.

Melalui aplikasi BAKSO, pemerintah Kabupaten Lombok Timur mencoba untuk melakukan pengembangan dalam pelayanan publik yang dimunculkan atas dasar kebutuhan dari masyarakat Lombok Timur. Dimana saat ini, masyarakat terus membutuhkan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan mudah di akses kapan saja. Inilah yang memaksa pemerintah khususnya di Kabupaten Lombok Timur untuk terus berbenah,

salah satunya dengan mengimplementasikan aplikasi BAKSO yang memiliki tujuan untuk menyokong visi dan misi Kabupaten Lombok Timur dalam membangun kesejahteraan rakyat, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan. Disamping itu, pembuatan aplikasi BAKSO juga bertujuan untuk menyongsong program pemerintah Kabupaten Lombok Timur, yaitu pengembangan daerah menuju *smart city*.

Inovasi melalui aplikasi BAKSO ini juga merupakan dampak atas tanggapan rakyat dalam pelayanan adminduk yang ada di Kabupaten Lombok Timur, dimana sebelumnya pelayanan dirasa cukup birokratis sehingga memakan waktu dan tenaga yang tidak sedikit. Adanya aplikasi ini semaki memudahkan masyarakat untuk tidak perlu lagi melakukan antrian panjang baik di Kantor Disdukcapil maupun kantor-kantor yang ada dibawahnya. Adapun beberapa jenis pelayanan kependudukan yang diberikan melalui aplikasi BAKSO, antara lain: pelayanan dalam membuat KTP elektronik, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Tetap (KIA), dan Akta Kematian. Sementara untuk pelayanan pembuatan KK (kartu keluarga), aplikasi BAKSO belum menyediakan sehingga untuk pembuatan KK masyarakat masih harus tetap datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur ataupun kantor pelayanan yang ada di bawahnya. Dalam hal pelayanan penerbitan Akta Kelahiran maupun kematian, setelah semua proses pengajuan selesai dan di tandatangani oleh camat, maka kedua kartu tersebut selanjutnya dapat dicetak di kantor desa masing-masing. Untuk memudahkan pelayanan online melalui aplikasi BAKSO ini, masyarakat juga dapat datang langsung ke kantor desa masing-masing dengan memohon bantuan kepada kepala desa maupun bawahannya serta membawa dokumen yang akan dipindai dan dikirim melalui aplikasi BAKSO.

ALUR BIKIN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE (BAKSO)



DASAR HUKUM

Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 7 tahun 2018
Tentang percepatan kepemilikan akta kelahiran melalui jalur pendidikan, kesehatan dan desa atau kelurahan

Waktu Penyelesaian 4 Hari



Gambar 1. Alur Pelayanan BAKSO

Sumber: <https://disdukcapil.lomboktimurkab.go.id/statis-31-bakso.html>

Berdasarkan gambar di atas, berikut beberapa berkas yang harus disiapkan masyarakat apabila ingin mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi BAKSO, itu:

- (1) KTP Eelektronik (E-KTP);
- (2) Photocopy KK (Kartu Keluarga);
- (3) Surat Perekaman untuk pemohon KTP baru;
- (4) Surat kehilangan dari Kepolisian untuk KTP hilang;
- (5) KTP asli untuk pemohon KTP Rusak/ganti data;
- (6) Akta Kelahiran;
- (7) Photocopy KTP orang tua Wali/orang yang bersangkutan;
- (8) Surat Keerangan Lahir Asli;
- (9) Photocopy Buku Nikah;
- (10) Akta Kematian;
- (11) Kartu Keluarga Asli;
- (12) KTP Asli orang yang bersangkutan;
- (13) Surat Keterangan Kematian dari desa/Rumah Sakit;
- (14) KIA (Kartu Identitas Anak);
- (15) Photocopy Kartu Keluarga;
- (16) Photocopy Akta Kelahiran;
- (17) Pas Photo untuk usia anak diatas 5 tahun.

Inovasi Aplikasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi harus mempunyai nilai dan keunggulan dibandingkan keadaan yang sudah ada sebelum adanya inovasi. Menurut Everett M. Rogers, suatu inovasi dapat

dianggap sebagai sejauh mana inovasi tersebut dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Nilai tambah atau keunggulan suatu inovasi menunjukkan sejauh mana suatu inovasi kini dianggap lebih baik dibandingkan keadaan sebelum inovasi tersebut atau lebih baik dari inovasi sebelumnya.

Sama halnya dengan inovasi BAKSO oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur, keuntungan relatif yang didapatkan dari adanya inovasi ini adalah kemudahan akses layanan pengurusan dokumen kependudukan oleh masyarakat, dimana BAKSO menginisiasi melalui penyediaan layanan secara online yang dapat diakses hanya melalui desa, tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil yang ada di pusat kota Kabupaten Lombok Timur.

Keuntungan lain yang diperoleh dari inovasi BAKSO adalah berkurangnya tata kelola birokrasi dan persyaratan pengurusan dokumen yang sulit. Ini didukung oleh pendapat salah satu informan yang berasal dari masyarakat di Desa Sembalun (merupakan salah satu desa terjauh di Kabupaten Lombok Timur), menyebutkan bahwa adanya inovasi BAKSO sangat membantu mereka dalam pengurusan dokumen kependudukan. Mereka tidak lagi harus menempuh perjalanan panjang hanya untuk mengurus satu dokumen. Ditambah, apabila dokumen persyaratan yang mereka bawa tidak lengkap, maka mereka harus mulai pengurusan dokumen tersebut dari awal, yang mana ini sangat memakan waktu, biaya, dan tenaga.

Setelah adanya inovasi BAKSO, pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional (masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Lombok Timur) beralih menjadi pelayanan online yang dapat diakses melalui kantor desa. Tentu ini sangat menguntungkan masyarakat, terutama masyarakat yang tempatnya tinggalnya jauh dari pusat kota Kabupaten Lombok Timur. Inovasi ini juga lebih memudahkan karena memangkas tatakelola birokrasi juga mengurangi adanya pungli.

Berbagai paparan di atas selanjutnya menyimpulkan bahwa inovasi BAKSO oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur merupakan inovasi yang disebut sebagai inkremental. Artinya, inovasi ini merupakan inovasi yang masih baru, dan membawa perubahan kecil pada proses pelayanan administrasi kependudukan yang sudah ada sebelumnya (Muluk, 2008). Perubahan ini hanya dapat dilihat melalui pengalihan pelayanan yang semulanya konvensional menjadi online. Dengan demikian, maka perubahan tersebut tidak terlalu berdampak banyak pada optimalisasi pelayanan adminduk. Seharusnya, pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur dapat melakukan terobosan yang membawa keuntungan atau manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Misalnya, sebagaimana yang telah banyak diterapkan di daerah-daerah lain, yaitu dengan

memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat secara online tanpa melalui pemerintah desa. Masyarakat bebas mengakses layanan kapanpun dan dimanapun. Inovasi ini juga dapat ditambah dengan adanya layanan "jemput bola" kepada rakyat yang mempunyai akses terbatas untuk mengurus administrasi kependudukan, misalnya bagi masyarakat yang lanjut usia maupun masyarakat disabilitas. Selain melakukan pelayanan "jemput bola", inovasi inipun dapat ditambah dengan pelayanan pengantaran secara langsung bagi masyarakat yang telah selesai mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi BAKSO.

Meskipun inovasi BAKSO masih memiliki beberapa kelemahan maupun kekurangan, namun tidak dapat dipungkiri, adanya inovasi ini membuat pengelolaan dokumen kependudukan menjadi lebih praktis, produktif, dan hemat waktu. Selalu terdapat nilai tambah dalam perbandingan dengan sistem sebelumnya, ini adalah bukti bahwa perubahan dalam aplikasi yang membedakannya dari sistem konvensional sebelumnya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Menurut Rogers (1995), kesesuaian diukur dengan sejauh mana inovasi dianggap koheren dan konsisten dengan nilai-nilai saat ini, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan saat ini. Nilai merupakan suatu konsep yang dianggap berharga, baik, layak, cocok, benar dan penting dalam kehidupan manusia. Dalam sebuah organisasi, nilai-nilai adalah apa yang dijunjung oleh organisasi tersebut. Jika dikaitkan dengan teori Everett M. Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila konsisten dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan gagasan yang diusung dan dilaksanakan. Sebab jika inovasi bertentangan dengan nilai-nilai yang ada, maka inovasi tersebut akan relatif sulit diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi BAKSO sejauh ini belum bertolak belakang dengan nilai-nilai yang sudah ada, baik pada pemerintah Kabupaten Lombok Timur secara umum, maupun pada Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur secara khusus. Ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang menyebutkan bahwa inovasi BAKSO pada prinsipnya sesuai dan sejalan dengan visi misi daerah maupun Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Selain itu, secara lebih jauh, inovasi ini bahkan sesuai dengan Permendagri No. 7/2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Menurut Suwarno (Soraya & Astuti, 2019), dalam perkembangannya aspek kesesuaian suatu inovasi tidak secara langsung menyelesaikan permasalahan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ada pada rakyat. Artinya, jika suatu inovasi gagal, jelas Suwarno, maka akan ada inovasi lain yang lebih baru atau adaptasi dari inovasi sebelumnya

untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Kaitannya dengan pendapat ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi BAKSO oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur belum menunjukkan sesuatu yang benar-benar baru. Inovasi ini lebih kepada penyempurnaan dari inovasi-inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi BAKSO ini konsisten dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Sebelumnya pelayanan dilakukan secara berkala dengan banyak pilihan pelayanan yang berbeda, sehingga lahirlah aplikasi BAKSO sebagai pelengkap penyempurnaan sebelumnya. Perbedaannya hanya terletak pada mekanisme pelayanan yang dirancang lebih efisien dan sederhana. Selama proses pelayanan, perubahan fokus pada mekanisme registrasi dan antrian serta dokumen yang sering dikumpulkan secara fisik beralih ke dokumen non fisik, sehingga bisa lebih efisien dalam bentuk digital.

Berangkat dari pemaparan di atas, maka dari sisi kesesuaian, inovasi BAKSO tidak serta merta menghilangkan layanan offline yang sebelumnya ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Memang secara umum inovasi BAKSO hanya sekedar alternatif pelayanan kepada masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur menyadari bahwa inovasi BAKSO merupakan upaya meningkatkan pelayanan sebagai respons terhadap transformasi yang ada pada masyarakat. Oleh karena itu, upaya Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur dalam menciptakan inovasi BAKSO sebagai respon untuk membantu masyarakat yang terbiasa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Adanya inovasi BAKSO sebagai layanan online tentu sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diterima dapat lebih efisien.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Suatu inovasi baru cenderung dianggap lebih kompleks dibandingkan inovasi sebelumnya. Menurut (Rogers, 1995), kompleksitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan. Dalam hal ini kita juga melihat sejauh mana kendala dari sebuah inovasi.

Dalam inovasi BAKSO, kendala yang terjadi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, yaitu: 1) kendala sistem, 2) kendala SDM, dan 3) kendala dari pengguna (dalam hal ini masyarakat).

Pertama, kendala sistem. Dalam proses implementasinya, inovasi BAKSO menemui beberapa kendala, yang meliputi: permasalahan server dan permasalahan jaringan yang timbul jika terjadi pemadaman listrik. Kendala lainnya adalah menyangkut aplikasi BAKSO itu sendiri, dimana tidak adanya notifikasi BAKSO membuat operator tidak mengetahui adanya permintaan layanan dokumen yang melewati BAKSO. Akibatnya, permintaan

layanan yang melalui BAKSO terkadang sering diabaikan karena operator juga bertanggung jawab melakukan layanan secara manual.

Kedua, kendala SDM. Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa SDM yang menangani pelayanan melalui aplikasi BAKSO juga bertanggungjawab atas pelayanan manual yang dilakukan melalui Kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur secara langsung. Hal ini tentu saja membuat keterlambatan respon bagi masyarakat yang melakukan pengajuan administrasi kependudukan melalui BAKSO. Artinya, SDM yang bertugas untuk merespon layanan melalui aplikasi BAKSO seharusnya dipisahkan dengan SDM yang melayani masyarakat secara langsung. SDM ini tentu saja juga harus didukung dengan kualifikasi yang sesuai. Mislanya harus memahami teknologi informasi, ataupun sudah mendapatkan pelatihan dalam rangka meningkatkan pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi BAKSO.

Ketiga, kendala dari pengguna (masyarakat). Aplikasi BAKSO mempunyai kekuatan hukum setelah melakukan uji publik pada saat peluncuran. Rupanya, sebulan setelah diluncurkan, aplikasi BAKSO sudah digunakan oleh masyarakat, khususnya dalam layanan e-KTP. Namun demikian, nyatanya masih terdapat masyarakat yang belum memahami dengan baik teknologi BAKSO sehingga jumlah pengguna aplikasi ini belum lengkap untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh aplikasi BAKSO ini.

Berbagai kerumitan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi BAKSO pada dasarnya terus dilakukan perbaikan oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Upaya perbaikan ini salah satunya dilakukan melalui pengembangan secara bertahap pada aplikasi BAKSO. Artinya, aplikasi BAKSO terus diupgrade agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan membangun kerjasama antara berbagai stakeholder, misalnya Dinas Komunikasi dan Inofrmasi (Diskuminfo) Kabupaten Lombok Timur. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur juga terus memeberikan pelatihan kepada pegawai agar mereka memiliki kemampuan yang mempuni dalam melayani masyarakat secara online. Berbagai solusi tersebut merupakan bagian efektif dalam upaya membangun efektivitas organisasi yang berbasis pada pengembangan sumber daya manusia.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, aplikasi BAKSO pada dasarnya telah memiliki payung hukum melalui Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Melalui Jalur Pendidikan, Kesehatan, Desa atau Kelurahan. Selain itu, sebelum resmi diterapkan di masyarkat, aplikasi BAKSO juga telah melalui tahap uji coba (uji publik).

Uji coba aplikasi BAKSO ini dilakukan dalam bentuk internal atau lintas Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Artinya, pelayanan adminduk melalui aplikasi BAKSO diuji coba dengan melakukan pelayanan adminduk bagi pegawai Disdukcapil, khususnya pada tim yang menangani aplikasi BAKSO sendiri. Uji coba ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan dari aplikasi BAKSO sebelum diluncurkan kepada masyarakat. Hasil uji coba menunjukkan bahwa aplikasi memang sudah layak diterapkan, hingga pada 2018 aplikasi BAKSO resmi digunakan sebagai upaya optimalisasi pelayanan adminduk secara online oleh masyarakat di Kabuapten Lombok Timur.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk memastikan kemungkinan dicoba pada aplikasi BAKSO, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Timur selaku pihak yang membuat aplikasi BAKSO juga telah berupaya untuk merancang aplikasi sedemikian rupa, sehingga memungkinkan pengguna untuk mencoba hingga menggunakan secara terus menerus. Diskominfo juga telah memberikan arahan penggunaan aplikasi BAKSO dalam bentuk petunjuk atau pedoman penggunaan baik bagi Disdukcapil maupun bagi masyarakat. Pedoman penggunaan ini tentu saja sangat membantu masyarakat maupun Disdukcapil untuk mengoptimisasi pelayanan melalui aplikasi BAKSO.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Menurut Rogers (1995), aspek kemudahan diamati merupakan sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Suatu inovasi harus dilihat dan dicermati untuk melihat cara kerjanya dan mampu menciptakan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang mudah diamati akan lebih mudah diterima dan dikembangkan di masyarakat.

Untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Lombok Timur mencermati, memahami dan mengamati inovasi BAKSO, Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur telah melakukan beberapa upaya, salah satunya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang sudah dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan sistem manajemen kependudukan secara elektronik di Kabupaten Lombok Timur, khususnya aplikasi BAKSO, memberikan sejumlah dampak yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Inovasi sistem pengelolaan kependudukan merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Timur agar masyarakat dan instansi pemerintah Kabupaten Lombok Timur dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang lebih mudah. Beberapa manfaat penerapan aplikasi BAKSO yang dapat dirasakan oleh warga Kabupaten Lombok Timur adalah sebagai berikut: Penerapan sistem aplikasi BAKSO memungkinkan warga Kabupaten

Lombok Timur dalam mengelola data pengelolaan kependudukan dengan lebih mudah. Warga tidak perlu lagi mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Lombok Timur untuk mengurus prosedur administrasi kependudukan yang diperlukan. Kedua, penghematan biaya berarti masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang untuk perjalanan jauh ke Kantor Catatan Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengurusan tempat tinggal. Ketiga, menghemat waktu, dalam artian mengurus pencatatan kependudukan yang diperlukan masyarakat dapat menghemat waktu dalam pengurusan dokumen pendaftaran yang diperlukan oleh badan pengelola kependudukan. Orang dapat mengakses aplikasi online kapan saja. Teknologi dapat dimanfaatkan untuk menghemat waktu pada saat proses registrasi pengelolaan kependudukan di Kabupaten Lombok Timur dengan menggunakan aplikasi BAKSO.

Sedangkan kekurangan yang muncul dalam penerapan aplikasi BAKSO, pertama, masih banyak masyarakat yang belum memahami secara jelas cara membuat dokumen administrasi online. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bupati Lombok Timur. Kedua, masih banyak orang di Kabupaten Lombok Timur yang meragukan pembuatan dokumen pengelolaan kependudukan online tentang keabsahan data yang dimasukkan. Ketiga, masih banyak masyarakat yang belum mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik gawai maupun komputer.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi BAKSO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudah diamati juga terdapat pada inovasi BAKSO. Hal ini terlihat dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, yang meliputi: efisiensi waktu, biaya dan tenaga, serta relevansi inovasi BAKSO dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Lombok Timur. Meskipun demikian, inovasi BAKSO tentu tidak terlepas dari berbagai kendala atau kelemahan seperti masalah jaringan, masalah server, dan masalah lainnya pada aplikasi. Dengan demikian, maka beberapa rekomendasi yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur perlu untuk melakukan evaluasi secara berkala pada aplikasi BAKSO, ini untuk mengetahui sejauh mana inovasi

tersebut sudah berjalan, (2) aplikasi BAKSO perlu terus diupgrade dengan berbagai inovasi layanan pendukung lainnya, misalnya dengan adanya layanan pengurusan adminduk secara langsung oleh masyarakat tanpa perlu melalui pihak desa, ataupun dengan menambah layanan “jemput bola” khusus bagi beberapa masyarakat yang memiliki keterbatasan akses pelayanan, dan (3) sosialisasi terhadap aplikasi BAKSO tentu juga perlu ditingkatkan, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya inovasi pelayanan adminduk pada Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Chyntia Dewi, R., & Suparno, S. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/JMA.V7I1.67>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. (n.d.). *INOVASI BAKSO DUKCAPIL LOMBOK TIMUR PERMUDAH MASYARAKAT DALAM MENGURUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*. Retrieved December 29, 2023, from <https://disdukcapil.lomboktimurkab.go.id/baca-berita-165-inovasi-bakso-dukcapil-lombok-timur-permudah-masyarakat-dalam-mengurus-administrasi-kependudukan.html>
- Hendrayady, A., Risna Sari, A., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (D. P. Sari (ed.)). GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI . <https://www.researchgate.net/publication/371733164>
- Kabullah, M. I. (2018). The Limits of Weberian on Anti-Corruption Approaches in the Indonesian Municipalities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/175/1/012083>
- Mukarom, Z. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- PUTRA, R. M. D. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E-HEALTH DI KOTA SURABAYA)* [Universitas Airlangga]. <http://lib.unair.ac.id>
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations Fourth Edition*. Free Press.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217–227.