

**EFEKTIVITAS INOVASI SIP OK MUBA DALAM PELAYANAN E-KTP
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Upaya Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Hukum
Universitas Jambi



Oleh :

Muhamad Amin Adi Purnama

Nim : H1A120001

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JAMBI
JAMBI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

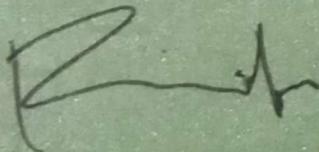
**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SIP OK MUBA OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR**

Nama : Muhamad Amin Adi Purnama
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A120001

Telah disetujui Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2
untuk diajukan ke Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum Universitas Jambi

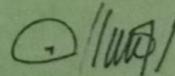
Jambi, 28 Mei 2025

Dosen Pembimbing 1



Riri Maria Fatriani, S.Sos., M.Si.
NIP. 198803312023212036

Dosen Pembimbing 2



Wahyu Rohayati, S.IP., M.Si
NIP. 198609152024212001

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS INOVASI LAYANAN SIP OK DALAM PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR

Nama : Muhamad Amin Adi Purnama

NIM : H1A120001

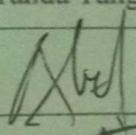
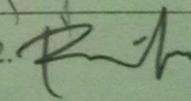
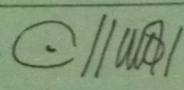
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Hukum

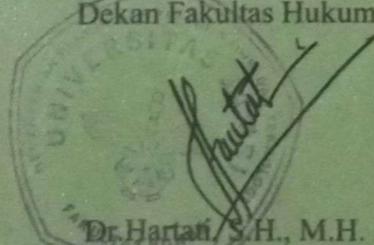
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang
Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Fakultas Hukum Universitas Jambi

Jambi, 7 Juli 2025

Dewan Penguji Sidang skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dimas Subekti, S.I.P., M.I.P.	Ketua	1. 
2	Riri Maria Fatriani, S.Sos., M.Si.	Anggota	2. 
3	Wahyu Rohayati, S.IP., M.Si	Anggota	3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Hartati, S.H., M.H.
NIP. 197212031998022001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

~ Kedua Orang Tua

~ Teman Seperjuangan

~ Diri Saya Sendiri

~ Almamaterku

LEMBAR MOTTO

“Katakanlah : “wahai hamba – hamba-ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri! Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.

Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya.

Sungguh. Dialah yang Maha Pengampun,

Maha Penyayang.”

(QS. Az-Zumar : 53)

“Inovasi digital dalam pemerintahan bukan sekadar adopsi teknologi, tetapi transformasi nilai untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan pelayanan publik.”

- Tomasz Janowski -

SURAT PERNYATAAN

Nama : Muhamad Amin Adi Purnama
NIM : H1A120001
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Efektivitas SIP OK Muba Dalam Pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Bayung Lencir
Alamat : Jl. Empang Sari, Paal Merah, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi
No Hp : 0821-1700-1270

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Jambi, maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diaplikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 28 Mei 2025
Yang membuat Pernyataan

Muhamad Amin Adi Purnama
NIM : H1A120001

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged local governments to develop digital public service innovations, including the SIP OK Muba program by the Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency. This innovation aims to facilitate public access to administrative services, particularly the issuance of electronic ID cards (e-KTP). This study aims to analyze the effectiveness of the SIP OK Muba service in Bayung Lencir District using a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using effectiveness indicators based on Mudrajad Kuncoro's theory, which includes Program socialization, Program objectives, Level of speed of officer response and Monitoring. The results show that the effectiveness of SIP OK Muba in issuing e-KTPs in Bayung Lencir District is not yet optimal. The lack of socialization has led to limited public awareness of the service, especially in remote areas. Although digitally designed to simplify processes, citizens are still required to visit the office for biometric procedures, reducing accessibility and service speed. Additionally, the use of a chatbot as the initial point of service is considered unresponsive due to slow transition to human officers, causing delays. A systematic evaluation by the responsible agency has not yet been carried out, despite public complaints. In conclusion, the SIP OK Muba innovation has not fully achieved its objective of delivering fast, accessible, and equitable e-KTP services. Improved outreach, enhanced digital responsiveness, and regular evaluations are needed to ensure the program meets public service goals effectively.

Keywords : *e-KTP, effectiveness, service innovation,*

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah mengembangkan inovasi layanan publik digital, salah satunya melalui program SIP OK Muba oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Inovasi ini bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan e-KTP. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan SIP OK Muba di Kecamatan Bayung Lencir dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis berdasarkan indikator efektivitas layanan menurut Mudrajad Kuncoro: Sosialisai program, Tujuan program, Tingkat kecepatan respon petugas dan Monitoring. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas layanan SIP OK Muba dalam penerbitan e-KTP di Kecamatan Bayung Lencir belum optimal. Kurangnya sosialisasi menyebabkan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan ini, terutama di wilayah pelosok. Meskipun secara digital dirancang untuk memudahkan, masyarakat tetap harus datang ke kantor dinas untuk proses biometrik, yang mengurangi aksesibilitas dan kecepatan layanan. Selain itu, penggunaan *chatbot* sebagai layanan awal kurang responsif karena peralihan ke petugas manusia berlangsung lambat dan menyebabkan keterlambatan. Evaluasi sistematis oleh penyelenggara juga belum dilakukan meskipun terdapat keluhan dari masyarakat. Dengan demikian, inovasi SIP OK Muba belum sepenuhnya efektif dalam mendukung pelayanan e-KTP yang cepat, mudah, dan merata. Diperlukan peningkatan sosialisasi, perbaikan sistem layanan digital, serta evaluasi berkala agar tujuan layanan publik tercapai secara optimal.

Kata Kunci : e- KTP, Efektivitas, Inovasi Layanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan atas junjungan kita Rasulullah Muhamad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jambi, serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua tercinta yang turut selalu menemani dan mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini. Serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam membantu penyelesaian penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H., Rektor Universitas Jambi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta gagasannya dalam membangun dan memimpin Universitas Jambi menjadi lebih baik.
2. Ibu Dr. Hartati, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kontribusi terbaik untuk membangun Fakultas Hukum menjadi lebih maju.
3. Ibu Prof. Dr. Muskibah, S.H., M.Hum., Wakil Dekan Bidang Akademik, Kerja sama dan Sistem Informasi Fakultas Hukum Universitas Jambi, atas dukungan dan kontribusi yang telah dilakukan

4. Bapak Dr. Umar, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ilmu Hukum Universitas Jambi, atas dukungan dan peran serta yang telah diberikan.
5. Bapak Dr. A. Zarkasi, S.H., M.Hum., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Alumni Fakultas Hukum Universitas Jambi, atas dukungan dan partisipasinya yang telah diberikan.
6. Bapak Rio Yusri Maulana, S.IP., M.I.POL., Ph.D., Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi, atas dukungan, arahan, dan kontribusi yang telah diberikan.
7. Sutri Destemi Elsi, S.IP., M.I.P., Sekretaris Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi, atas dukungan, arahan, dan kontribusi yang telah diberikan.
8. Bapak Alva Beriansyah, S.IP., M.I.P., Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kontribusi terbaik untuk kemajuan Program Studi Ilmu Pemerintahan.
9. Ibu Riri Maria Fatriani, S.Sos., M.Si., Pembimbing Skripsi I dan Ibu Wahyu Rohayati, S.IP., M.Si., Pembimbing Skripsi II sekaligus Pembimbing Akademik saya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan masukan, arahan, serta saran dan kritik yang konstruktif, sehingga skripsi peneliti menjadi lebih baik.
10. Bapak Dimas Subekti, S.I.P., M.I.P., ketua Pembahas Skripsi saya, yang telah meluangkan waktu untuk membahas dan memberikan masukan berharga demi kesempurnaan skripsi ini.

11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan luar biasa selama penulis menjalani pendidikan dikampus yang tercinta ini.
12. Bapak dan Ibu tenaga administrasi JISIP Universitas Jambi yang telah membantu peneliti dalam membutuhkan pelayanan administrasi.
13. Kepada seluruh informan penelitian saya yang telah meluangkan waktu berharga dan memberikan jawaban yang sangat berarti selama penulis menjalankan kegiatan penelitian lapangan.
14. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar, khususnya Kakak Rahma Dewi, Kakak Eka Jayanti, Kakak Yuniarti yang senantiasa memberikan semangat motivasi, serta dorongan untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
15. Kepada *someone special dan* teman-teman seperjuangan yang turut mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini, Genta, Prada Surya, Divo, Indra, Wendi, Wahyu, Faras, Raden, Ferdian dan teman-teman di kost-kostan “Sayang Ibu” Yoga, Roni, Ben, Ali, dan Alm. Poris. Serta teman-teman Ikatan Mahasiswa Sungai Lilin dan seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang telah memberikan pengalaman dan kenangan selama masa perkuliahan di Universitas Jambi.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, penulis memiliki banyak keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan

kontribusi pemikiran dibidang ilmu pemerintahan di Fakultas Hukum Universitas
Jambi.

Jambi, 28 Mei 2025

Penulis

Muhamad Amin Adi Purnama
NIM. H1A120001

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Landasan Teori	13
Efektivitas.....	13
1.6 Kerangka Pikir.....	19
1.7 Metode Penelitian.....	20
1.7.1 Jenis penelitian	20
1.7.2 Lokasi penelitian	21
1.7.3 Fokus penelitian	21
1.7.4 Sumber data.....	22
1.7.5 Teknik penentuan informan	22
1.7.6 Teknik pengumpulan data	23
1.7.7 Teknik analisis data.....	23
1.8 Keabsahan Data	24
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	26
2.1 Profil Sumatera Selatan	26
2.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.....	27
2.1.2 Kecamatan Bayung Lencir	31

2.2	Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin	32
2.2.1	Latar belakang SIP Ok Muba.....	33
2.2.2	Tata Cara Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin (SIP OK Muba)	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
3.1	Efektivitas Inovasi Layanan Berbasis <i>e-government</i> SIP OK MUBA dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bayung Lencir	36
3.1.1	Sosialisasi Program	38
3.1.2	Tujuan Program.....	47
3.1.3	Tingkat Kecepatan Respon Petugas	55
3.1.4	Monitoring	61
BAB IV PENUTUP		66
4.1	Kesimpulan	66
4.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		72
<i>CURRICULUM VITAE</i>		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekap Pengguna Layanan Online SIP OK MUBA	7
Tabel 1.2 Klasifikasi Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Bayung Lencir Tahun 2020	32
Tabel 3.1 Pelaksanaan kegiatan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin	40
Tabel 3.2 Indikasi target awal dan akhir indikator kinerja program, kelompok sasaran dan indikasi pendanaan tahun 2017 – 2022	42
Tabel 3.3 Profil inovasi layanan SIP Ok Muba.....	49
Tabel 3.4 Rencana aksi pembangunan zona integritas	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan awal layanan <i>online</i> SIP Ok Muba	4
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasinm	30
Gambar 3.1 Pelaksanaan kegiatan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin.....	40
Gambar 3.2 Alur kerja sistem infomasi inovasi layanan SIP Ok Muba.....	57
Gambar 3.3 Laporan pengaduan rekapitulasi masyarakat.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Hal ini seperti yang tertuang pada peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.¹

Perkembangan teknologi yang semakin modern ini dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai Negara – Negara berkembang sehingga mau tidak mau mereka juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor – sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan model baru dalam

¹ Panrb, “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”, [menpan.go.id](https://www.menpan.go.id), 2020, <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>

pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut menciptakan model baru dalam pelayanan publik melalui aplikasi dan *web browser*.²

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi sekarang ini, sistem pemerintahan di Indonesia memberikan ruang dalam penerapan dan menciptakan sebuah karya baru yang sebelumnya secara pelayanan konvensional menjadi sebuah inovasi yang mengkolaborasikan pelayanan dan kecanggihan teknologi informasi serta komunikasi. Kemajuan yang dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang tidak terbatas, dalam pemerintahan pun tidak ingin kalah dan terus maju mengikuti perkembangan globalisasi digital. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggaraan dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumen agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan zaman.³ Pentingnya kemajuan teknologi dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mempercepat rangkaian administrasi dokumen kependudukan secara online dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tanpa menjangkau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

² Herlina Wulandari, 'Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government', *Skripsi*, 2020, 21.

³ Dwi Retnowati, Aditiyawarman, and Irfan Nursetiawan, 'Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar', *FISIP Universitas Galuh*, 2.1 (2022).

Sosiologi pemerintah memainkan peran penting dalam memahami dan menganalisis partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, khususnya dalam konteks pengelolaan lingkungan, tata kelola digital, modal sosial, dan komunikasi politik.⁴ Menindaklanjuti dalam penerapan *e-government*, Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri membuat program Dukcapil *go digital* yang kemudian distimulasikan kepada setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berperan dalam memberikan pelayanan dibidang administrasi dan kependudukan daerah yang didasarkan pada program Dukcapil *go digital*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik dilingkungan kementerian/lemabaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah pasal 1 ayat 1, yang berbunyi :

“Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orinsinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan fasilitas administrasi sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat, seiring dengan kemajuan

⁴ Riri Maria Fatriani, *Sosiologi Pemerintahan*, (Sumatera Barat : PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA, 2024) hlm 10

⁵ Kemenpan RB, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi* (Indonesia, 2021), pp. 5–24.

teknologi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin harus menyelaraskan dengan kebutuhan masyarakat. Dari cakupan wilayah yang luas salah satu wilayah Kecamatan Bayung Lencir menjadi satu – satunya kecamatan yang memerlukan waktu 8 - 9 jam perjalanan untuk mencapai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin. Dengan menggabungkan kedua elemen tersebut akhirnya dapat menciptakan suatu karya trobosan yang disebut dengan inovasi pelayanan online SIP Ok Muba (Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin) layanan ini bisa diakses dalam bentuk *website* dan *aplikasi* yang bisa didownload pada halaman situs resmi DISDUKCAPIL MUBA.

Gambar 1.1

Tampilan awal layanan *online* SIP OK Muba



Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin

LAYANAN KTP-eI

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



LAYANAN KTP EL

LAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



LAYANAN KIA



LAYANAN KIA

LAYANAN KARTU KELUARGA, SURAT PIDAH DATANG, AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, AKTA PERKAWINAN DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN LAINNYA (PILIH SESUAI KEKAMATAN)

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



SEKAYU
 BABAT SUPAT



BAYUNG LENCIR
 TUNGKAL JAYA



SUNGAI LILIN
 BABAT TOMAN
 PLAKAT TINGGI



LAIS
 LAWANG WETAN
 SUNGAI KERUH
 BATANG HARI LEKO



LALAN
 KELUANG
 JIRAK JAYA
 SANGA DESA

Gambar 1 menunjukkan SIP OK Muba adalah inovasi administrasi berbasis *online* yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin. SIP OK ialah inovasi layanan yang memberikan beberapa pelayanan seperti layanan E-KTP, KIA, KK, surat pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Inovasi pelayanan SIP Ok Muba diluncurkan pada tahun 2020, dengan adanya pandemi covid 19 dan sekaligus memecahkan masalah percepatan pelayanan yang digunakan masyarakat dan mendukung perubahan yang sesuai pada Permendagri No. 109 Tahun 2019 dimana pada pasal 16 menyebutkan formulir dan percetakan kartu keluarga serta register dan kutipan akta – akta pencatatan sipil akan menggunakan kertas HVS putih 80 gram ukuran A4. Perubahan yang terjadi pada bentuk dokumen kependudukan dari awalnya menggunakan blanko jenis *security printing* beralih menggunakan kertas HVS 80 gram warna putih ukuran A4, DISDUKCAPIL memanfaatkan perubahan tersebut dengan menciptakan inovasi SIP OK MUBA agar masyarakat tidak perlu lagi jauh – jauh datang kekantor untuk mencetak dokumen kependudukan dan bisa dicetak dimanapun dikarenakan legalitasnya tetap terjamin dengan menggunakan barcode dan tanda tangan elektronik sehingga tidak mudah dipalsukan. Terobosan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin menjadi alternatif bagi masyarakat yang wilayah sangat jauh untuk memperoleh pelayanan dan pengurusan dokumen administrasi. Inovasi digital ini telah berjalan selama 3 Tahun terakhir sejak diluncurnya inovasi tersebut

terobosan ini berlanjut hingga sekarang, tetapi dalam pelaksanaannya program inovasi pelayanan online dapat dikatakan belum efektif, masyarakat masih banyak memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinas dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Adapun keterangan yang disampaikan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sapri, beliau mengatakan :

“Dalam peningkatan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan pelayanan online dan penguatan dokumen kecamatan, pencetakan semua berkas kependudukan bisa diurus melalui kecamatan, untuk pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan SIP Oke Muba (Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin) disitu ada semua layanan yang kami layani melalui whatsapp dan email. Tetapi disini Masyarakat masih lebih memilih pengurusan berkas kependudukan langsung ke dinas dibandingkan mengurus melalui pelayanan online.”⁶

Banyak manfaat yang didapatkan dalam inovasi tersebut jika pelaksanaannya terbilang efektif. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja selama dapat terhubung dengan internet, tentu saja hal ini dapat menjadi sebuah solusi masyarakat jika kondisi tempat tinggal menuju kantor DISDUKCAPIL sangat jauh. Dan juga pelayanan yang sebelumnya terbilang memerlukan banyak waktu dalam rangkaian layanan yang diberikan, inovasi pelayanan ini juga menjadi sebuah manfaat yang didapatkan masyarakat dikarenakan layanan yang dioperasikan melalui media online hal ini dapat memangkas rangkaian pelayanan menjadi lebih singkat, yang sebelumnya masyarakat bersusah payah mengantri dan menunggu

⁶ Hasil wawancara pada tanggal 22 Desember 2023

untuk dipanggil dengan inovasi tersebut dapat diselesaikan. Namun, pada kenyataannya inovasi yang di luncurkan sekaligus fasilitas yang diberikan kepada masyarakat belum dapat digunakan sebaik mungkin. Dengan begitu, inovasi yang diluncurkan pun belum dapat dikatakan efektif dalam pelaksanaannya.

Tabel 1.1

Data Rekap Pengguna Layanan *Online* SIP OK MUBA

No	Layanan	Tahun				Jumlah
		2020	2021	2022	2023	
1	E-KTP	6	3	14	4	27
2	KK	2	2	12	1	17
3	KIA	1				1
4	Akta Kelahiran			3		3
5	Akta Perkawinan			3		3
6	Surat Pindah Datang	7		1	5	13
						64

Sumber data : Laporan Rekapitulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Tabel 1 menunjukkan masyarakat yang mengakses inovasi layanan SIP OK MUBA di Kecamatan Bayung Lencir hanya 64 orang terhitung dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Hal ini menjadi urgensi bagi penggunaan inovasi layanan digital tersebut terbilang belum efektif, menurut Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di Kecamatan Bayung Lencir ada 75. 368 jiwa. Masyarakat yang menggunakan layanan tersebut tidak sampai 1% dari total penduduk yang ada di Kecamatan Bayung Lencir. Pada masyarakat yang mengurus pembuatan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin tergolong sangat ramai. Pada saat sebelum inovasi ini di luncurkan oleh DISDUKCAPIL antrian

terbilang panjang, setidaknya ada lebih dari 100 orang/harinya yang mengunjungi DISDUKCAPIL. Setelah inovasi layanan SIP OK MUBA di luncurkan tidak membawa perubahan yang signifikan, Dimana setiap hari ada 70 sampai 80 lebih orang yang mendatangi kantor DISDUKCAPIL untuk administrasi dokumen kependudukan. Kurangnya pengetahuan teknologi yang membuat masyarakat gagap teknologi dan mengakibatkan suatu inovasi yang mengandalkan teknologi sulit untuk digunakan.

Namun dalam inovasi pelayanan ini, jika dilihat dari pengguna layanan tidak sampai 1% dari jumlah penduduk di Kecamatan Bayung Lencir, dan jika dibandingkan antara layanan satu dan layanan lainnya, layanan E-KTP ialah layanan yang paling sering diakses dan konsisten digunakan dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Maka dari itu untuk mengetahui apa yang terjadi sebenarnya, berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor yang mempengaruhi efektivitas inovasi dalam layanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin tepatnya di Kecamatan Bayung Lencir, dan bagaimana kualitas dan efisiensi layanan SIP OK Muba sehingga sedikit masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu sebagai penunjang untuk menyelesaikan masalah yang akan diteliti. Penelitian sebelumnya yang dipilih telah sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti, kemudian mampu memperjelas dan memberikan sumber informasi bagi penulis untuk mengerjakan penelitian ini. Adapun penjelasan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

Tabel 1.2
Klasifikasi Penelitian Terdahulu

No	Judul, Tahun, Penulis	Teori	Metode	Hasil
1	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi (2021), Maya sari. ⁷	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Publik • Inovasi Pelayanan • Kualitas Pelayanan Publik 	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang bersifat deduktif.	Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Jambi telah memberikan hasil kualitas yang baik, mempertahankan dan meningkatkan kualitas kemanfaatan serta komabilitas agar wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan.
2	Inovasi Publik dalam Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-PASPOR di Kantor imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi (2024), M. Figri Riandy Onofa La Ode ⁸	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Publik • Kualitas Pelayanan Publik • Inovasi Pelayanan Publik 	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif evaluatif	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keunggulan inovasi dalam aplikasi M-PASPOR tersebut dalam mengunggah berkas secara mandiri dan efektif dan efisien dan adanya peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor dengan kemampuan petugas untuk menerima pemohon yang mengajukan permohonan lewat jalur online, merespon setiap pemohon dengan sebaik mungkin, pemohon mendapat kepastian biaya dalam permohonan paspor, kemudahan dalam proses pelayanan,

⁷ Maya Sari, "Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Adminnistrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi", *Skripsi*, 2021

⁸ M. Figri Riandy, "Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Pembuatan Pasppor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi", *Skripsi*, 2024

				kedisiplinan petugas dan kepentingan pemohon menjadi prioritas para petugas dalam memberikan pelayanan dikantor imigrasi kelas 1 TPI Kota Jambi.
3	Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Jambi, (2024) Abu Hoiroh. ⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi pelayanan Publik • Pelayanan Publik 	Metode Yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan melalui MPP dapat mengubah wajah Kota Jambi terkhusus dari aspek pelayanan mengalami pembaharuan jauh lebih baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, terdapat beberapa aspek yang menunjukkan perbedaan penelitian yang dilakukan, salah satunya ialah lokasi penelitian. Lokasi yang berbeda menunjukkan beragam permasalahan dan objek yang berbeda juga menunjukkan bahwa permasalahan ini perlu diteliti. Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan pada Kabupaten Musi Banyuasin tepatnya di Kecamatan Bayung Lencir, sedangkan penelitian terdahulu yang diuraikan berada di Provinsi Jambi, Kota Jambi . Objek yang diteliti oleh peneliti ialah inovasi pelayanan pada DISDUKCAPIL Muba sedangkan pada penelitian terdahulu pada SAMSAT Kota Jambi, Kantor Imigrasi, dan Mall Pelayanan Publik. Maka dari itu, penelitian dianggap perlu untuk diteliti lebih mendalam.

⁹ Abu Hoiroh, “Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Jambi, *Skripsi*, 2024

Kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menggabungkan pelayanan dan teknologi menjadi sebuah inovasi yang mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang jauh, namun yang terjadi penggunaan inovasi ini belum banyak dikenal dan digunakan oleh masyarakat Kecamatan Bayung Lencir. Oleh karena itu, berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS INOVASI SIP OK MUBA DALAM PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR”**

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas inovasi layanan berbasis *e-government* SIP OK MUBA dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Bayung Lencir?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa efektifnya inovasi layanan *online* tersebut dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta berdampak kemudahan mengakses pelayanan publik pemerintahan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas dan efisiensi penggunaan inovasi digital berbasis *e-government* SIP OK MUBA di kecamatan Bayung Lencir

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Sebagai bahan rujukan pemerintahan untuk tindak lanjut dalam pengembangan dalam birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Melalui penelitian ini akan menambah pemahaman terhadap proses kinerja dalam pelayanan publik, khusus di dalam sebuah birokrasi pemerintahan di bidang pelayanan online.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Manfaat bagi peneliti, menjadi proses pembelajaran bagi peneliti dan dapat memperluas wawasan dalam menuntut ilmu dibidang birokrasi pemerintahan.
- b. Manfaat bagi lembaga atau universitas, penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dalam mengatasi masalah yang sama.

1.5 Landasan Teori

Efektivitas

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan perubahan dalam merespon masyarakat dalam melayani secara efektif dan efisien. Adanya tuntutan mengenai peningkatan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat ini kemudian menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga berdasarkan hal tersebut pemerintah menerapkan penerapan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik.¹⁰ *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dari pemerintah untuk memberikan pelayanan, informasi, interaksi warga Negara serta sesama lembaga pemerintah lainnya secara efektif, transparansi, dan juga mempercepat proses rangkaian pelayanan.

Berdasarkan pendapat dari Kementerian Kominfo yang dimuat dalam buku Hardiyansyah bahwa *e-government* merupakan:

"Aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online"¹¹

Menurut Abu Shanab istilah *e-government* memberikan makna bahwa penggunaan teknologi saat ini merupakan sarana utama yang menggantikan media

¹⁰ Muzni H. and Lina A, "*Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (SIMPELIN) di Masa Pandemi COVID-19*", Jurnal Administrasi Negara, Vol.10, No. 1 2022

¹¹ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 131.

konvensional. Aplikasi *e-government* mulai dikenal semenjak munculnya perkembangan internet dan menjadi fenomena yang mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia.¹² Pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan dengan cara tatap muka langsung antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Proses ini sering kali dikaitkan dengan antrian yang sangat panjang dan berpotensi menyebabkan maladministrasi, yang dapat berujung pada konsekuensi hukum berupa sanksi pidana bagi pelaku tersebut. E – government tersebut diperkuat dengan keluarnya inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* diseluruh pemerintah pusat maupun daerah. Inovasi digital yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki maksud dan tujuan mengembangkan system informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan teknologi.

Berbicara mengenai konsep inovasi sebagai kemajuan peningkatan pelayanan dengan mengembangkan pelayanan yang sudah ada menjadi sebuah karya baru dan kebaruaran. Pengeimplementasian inovasi dan menciptakan sebuah proses, dan produk baru dalam pengembangan metode yang baru dalam pemberian layanan. Dalam proses kinerja pemerintahan, inovasi menjadi hal yang harus dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga memberikan kesejahteraan bagi masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan

¹² Endah M., “Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E Government* di Tingkat Kelurahan”, Bandung : Jurnal Sawala vol. 6 No. 1, 2018

disektor publik merupakan bentuk terobosan dalam menghadirkan inovasi baru dalam hal menyelenggarakan sistem pemerintahan, baik dari segi ide yang kreatif, gagasan, kebijakan dan implementasi kebaruan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan beradaptasi dan modifikasi perkembangan zaman.¹³

Dalam penerapannya, sebuah hal baru bagi masyarakat jika berbicara tentang pemerintahan digital, dengan beralihnya menuju pemerintah berbasis elektronik tak hanya menyediakan fasilitasnya pemerintahan juga sepatutnya memberikan wawasan atau pengetahuan sehingga dapat digunakan dengan cara efektif dan efisien. Efektivitas dapat diukur melalui pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, mencerminkan pencapaian target sesuai dengan perencanaan yang dilakukan.

Effendy mengemukakan bahwa efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan.¹⁴

Menurut Soewarno bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Steers mendefinisikan efektivitas sebagai:

"Jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa

¹³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

¹⁴ Retnowati, Adityawarman, and Nursetiawan. *"Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar"*, Fisip Universitas Galuh, 2022

melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”¹⁵

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran seberapa besar pencapaian tujuan dari sebuah program atau kegiatan yang telah ditentukan.

Efektivitas SIP OK Muba dapat dilihat sejauh mana sistem Aplikasi dan *Website* dapat memberikan manfaat dalam pencapaian tujuan dari diterapkannya SIP OK Muba yang membantu mempersingkat proses rangkaian inovasi digital tepat guna dalam proses layanan digital di kecamatan Bayung Lencir.

Menurut Mudrajad Kuncoro efektivitas pada dasarnya adalah pencapaian tujuan, manfaat, serta pengaruh yang dihasilkan dari suatu tindakan dan kebijakan. Kuncoro menekankan bahwa efektivitas melibatkan perbandingan antara tujuan yang ditetapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai, efektivitas program dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu :¹⁶

1. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merujuk pada proses komunikasi dan penyebaran informasi mengenai suatu program kepada target audiens atau masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan memahami tujuan, manfaat, dan cara kerja program tersebut.

¹⁵ Safuridar, “Efektivitas Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (P3MD) di Gampong Beusa Seberang Kecamatan Peureulak Barat”, Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi, Vol. 2, No. 2, 2018, hlm. 132.

¹⁶ Mudrajad Kuncoro, “Strategi Pengembangan Pasar modern dan Tradisional”, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm 83.

2. Tujuan Program

Tujuan program adalah hasil atau kondisi yang ingin dicapai melalui pelaksanaan suatu program. Tujuan ini harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu. Tujuan program memberikan arah dan focus bagi pelaksanaan kegiatan, serta menjadi dasar untuk evaluasi dan pengukuran keberhasilan.

3. Tingkat Kecepatan Respon Petugas.

Tingkat kecepatan respon petugas mengacu pada seberapa cepat petugas atau staf program menanggapi permintaan, pertanyaan, atau masalah yang dihadapi oleh peserta program atau masyarakat. Kecepatan respon ini sangat penting untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap program tersebut.

4. Tingkat Monitoring.

Tingkat monitoring merujuk pada frekuensi dan kualitas pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan program. Monitoring adalah proses pengumpulan data secara terus – menerus untuk menilai kemajuan program, mendeteksi masalah, dan memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana.

Menurut Mardiasmo Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian suatu organisasi mencapai tujuan.¹⁷ Teori efektivitas berikut merujuk pada tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran, yang

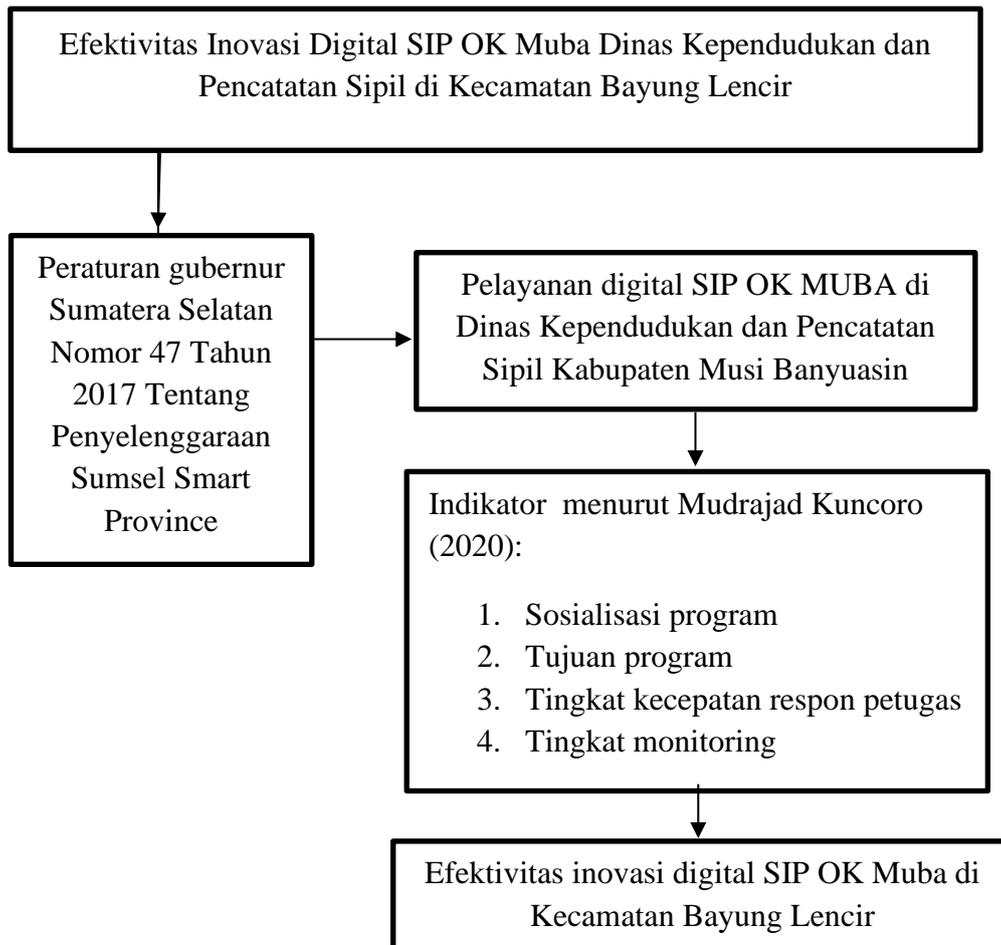
¹⁷ Ketut Aryani, 'Analisi Efektivitas Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Makasar', *Skripsi*, 2020.

melibatkan berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal. Efektivitas tidak hanya terkait dengan produktivitas, tetapi juga mencakup aspek persepsi dan sikap individu.

Dalam konteks kegiatan pemerintah, konsep efektivitas dapat diartikan sebagai langkah dan aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah. Tujuan pemerintah dapat terwujud apabila setiap lembaga dan instansi pemerintah dapat menjalankan kegiatan lebih efektif dan efisien, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Perannya sangat signifikan dalam setiap badan pemerintahan untuk memantau kemajuan dan perkembangan yang dicapai oleh lembaga atau instansi pemerintah tersebut.

1.6 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian secara umum merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman penelitian tersebut. Pendekatan studi dengan metode kualitatif dipilih untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, kegiatan penelitian didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yang mencakup rasional, empiris, dan sistematis. Rasionalitas dalam kegiatan penelitian menekankan bahwa penelitian yang dilakukan dengan cara yang masuk akal, yang dapat dicapai melalui penalaran manusia.¹⁸

1.7.1 Jenis penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam yang berfokus pada satu persoalan tertentu, bagaimana kualitas layanan ini diimplemestasikan dan dipersepsikan dalam konteks tertentu pada daerah atau instansi pemerintahan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui studi kasus dan analisis kontekstual.¹⁹

¹⁸ Jhon W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, (Pustaka Belajar, 2014)

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D*, (Bandung Alfabeta, 2022)

1.7.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin yang merupakan salah satu kecamatan dengan jarak terjauh dari kantor DISDUKCAPIL. Peneliti memilih Kecamatan Bayung Lencir sebagai lokasi penelitian karena kecamatan Bayung Lencir menjadi salah satu kecamatan dengan jarak terjauh dari kantor DISDUKCAPIL MUBA dibandingkan dengan Kecamatan lainnya. Dengan menempuh perjalanan selama 8-9 jam masyarakat untuk mengurus dokumen adminduk akan sangat memakan waktu yang sangat lama, maka dari itu inovasi SIP OK MUBA dapat memecahkan permasalahan tersebut. Namun kenyataannya di masyarakat, fasilitas yang diberikan tidak didukung oleh masyarakat. Hal ini menjadi persoalan sehingga peneliti tertarik untuk memilih lokasi ini.

1.7.3 Fokus penelitian

Peneliti berfokus pada penggunaan fasilitas dari inovasi yang diluncurkan DISDUKCAPIL sebagai penyelesaian masalah yang dialami, tetapi dalam pelaksanaannya belum efektif digunakan oleh masyarakat, dalam konteks ini adalah menggambarkan dan menganalisis seberapa efektif inovasi pelayanan ini untuk masyarakat, dengan merujuk pada Peraturan Menteri No. 7 Tahun 2021 pasal 1 ayat 1. Dengan menetapkan fokus ini, diharapkan penelitian dapat lebih terarah dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan SIP OK MUBA.

1.7.4 Sumber data

Data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari 2 sumber, yakni data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan, dokumen dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui *face to face* dan terbuka sesuai data kebutuhan dalam penelitian ini.
- 2) Data sekunder adalah data dari memanfaatkan studi literatur, ialah data yang diambil melalui studi kepustakaan, skripsi, jurnal, referensi, peraturan perundang – undangan dokumen, pengamatan yang berkaitan dengan objek penelitian.

1.7.5 Teknik penentuan informan

Penentuan subjek penelitian melalui penggunaan teknik *Puposive Sampling*, artinya menentukan narasumber dengan sengaja sesuai kriteria tertentu yang relevan seperti orang yang dianggap tau tentang apa yang diharapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang berwenang sehingga akan memudahkan peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis ke efektifan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan SIP OK MUBA. Dalam masalah ini peneliti menerapkan narasumber yang benar – benar dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian, yaitu :

- a) Kepala bidang inovasi layanan.

b) Masyarakat (3 orang).

c) Staf Kecamatan

1.7.6 Teknik pengumpulan data

Teknik akumulasi data merupakan tata cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi atau data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian ilmiah. Adapun tata cara tersebut dapat dibagi atas dua macam, yakni melalui : observasi, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

- 1) Wawancara, yaitu percakapan antaran dua orang dengan tujuan bertuar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik tertentu. Teknik ini digunakan untuk mengungkapkan informasi melalui pemeriksaan langsung terhadap pertanyaan yang telah disiapkan dan meminta pendaapat kepada informan.
- 2) Dokumentasi yaitu rekaman suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya lainnya. Salah satu pelengkap penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif ialah dengan adanya dokumen.

1.7.7 Teknik analisis data

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.²⁰

²⁰ Ibid., hlm. 246

- 1) Reduksi data, reduksi data adalah proses pemilihan, perangkuman dan penyederhanaan pokok – pokok yang sesuai masalah penelitian guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data oleh peneliti.
- 2) Penyajian data, adalah proses pemaparan informasi penelitian yang diperoleh. Dengan memaparkan data yang diperoleh, maka mempermudah peneliti untuk mengetahui yang telah terjadi.
- 3) Penarikan kesimpulan, yaitu proses analisis yang menggambarkan inti sari dari keputusan yang diperoleh dan sesuai dengan fokus penelitian.

1.8 Keabsahan Data

Keabsahan atau triangulasi menurut Wiliam Wiersman ialah dalam pengujian kredibilitas data, tirangulasi berarti melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.²¹ Jadi, triangulasi adalah metode yang dilakukan untuk mengecek kebenaran suatu data melalui penggunaan metode yang bervariasi. Ada tiga jenis triangulasi, yaitu :

- 1) Triangulasi Sumber, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- 2) Triangulasi Teknik, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

²¹ Ibid., hlm. 273

- 3) Triangulasi waktu, yaitu untuk pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Peneliti menggunakan tipe triangulasi sumber. Dalam pengumpulan data, peneliti juga mengecek data dengan cara memverifikasi pengumpulan data dan berbagai sumber data.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Sumatera Selatan

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Sumatera. Dengan ibu kota Palembang, provinsi ini memiliki luas wilayah sekitar 91.592 km² dan terdiri atas 17 kabupaten dan kota. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan, jumlah penduduknya pada tahun 2023 diperkirakan mencapai lebih dari 8,7 juta jiwa. Letaknya yang strategis, berbatasan langsung dengan Provinsi Jambi di utara, Provinsi Lampung di selatan, Bengkulu di barat, dan Kepulauan Bangka Belitung di timur, menjadikan Sumatera Selatan sebagai simpul penting dalam jaringan transportasi dan distribusi barang di kawasan Sumatera.

Secara geografis, Sumatera Selatan memiliki karakteristik wilayah yang beragam, mulai dari daerah pesisir, dataran rendah, hingga perbukitan dan pegunungan. Keberagaman ini memberikan potensi sumber daya alam yang besar, baik dari sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, maupun pertambangan. Provinsi ini dikenal luas sebagai salah satu lumbung energi nasional, khususnya batu bara dan minyak bumi. Kawasan Musi Banyuasin, Muara Enim, dan Lahat merupakan pusat-pusat eksplorasi dan produksi energi yang cukup signifikan. Sumber daya alam ini menjadi penopang utama dalam struktur ekonomi Sumatera Selatan, sebagaimana tercermin dalam

kontribusi sektor pertambangan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) provinsi yang tinggi

Secara administratif, penyelenggaraan pemerintahan di Sumatera Selatan diarahkan untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang inklusif. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Sumatera Selatan 2019–2023, fokus pembangunan diarahkan pada percepatan infrastruktur wilayah, penguatan sektor unggulan berbasis potensi daerah, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan tata kelola pemerintahan yang bersih dan responsif. Selain itu, upaya digitalisasi layanan publik dan pengembangan ekonomi berbasis industri hijau juga mulai dikembangkan untuk menjawab tantangan era revolusi industri 4.0.

2.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi

Banyuasin

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini berdiri seiring dengan implementasi kebijakan nasional berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Disdukcapil Musi Banyuasin bertanggung jawab atas penerbitan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.²²

²² Buku Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin

Dalam perjalanannya, disdukcapil Kabupaten Musi Banyuasin telah mengalami berbagai perkembangan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerapan sistem berbasis teknologi informasi seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi salah satu langkah inovatif untuk mempermudah proses layanan jemput bola juga dihadirkan untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil, memastikan setiap penduduk menikmati hak atas dokumen kependudukan.

Sebagai lembaga yang menjadi rumah pendataan penduduk, Disdukcapil juga berperan penting dalam penyusunan kebijakan pembangunan daerah. Data yang dihasilkan digunakan untuk mendukung berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Dengan komitmen untuk terus berinovasi, Disdukcapil Kabupaten Musi Banyuasin berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai instansi pemerintahan yang baik, dalam menjalankan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin memiliki visi “Muba Maju Mandiri dan Sejahtera 2025”. Visi ini menekankan pada penyediaan layanan administrasi yang mudah, cepat, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat.

Untuk mencapai visi tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mengemban misi yang mencakup beberapa poin penting, yaitu :²³

1. Rancangan tujuan pembangunan.

²³ Ibid. hlm 4

- Terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang inklusif
- Terciptanya kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing
- Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

2. Rancangan sasaran pembangunan

- Peningkatan daya beli dan penurunan ketimpangan pendapatan masyarakat.
- Penyediaan lapangan kerja yang didukung oleh tenaga kerja terampil.
- Peningkatan produktivitas sektor pertanian dan perikanan sebagai penopang pertumbuhan ekonomi.
- Peningkatan sektor usaha, mikro, IKM, dan industri pengolahan sebagai penopang pertumbuhan ekonomi
- Peningkatan kesejahteraan para petani.
- Peningkatan infrastruktur dasar untuk menunjang aktivitas masyarakat.
- Peningkatan kualitas lingkungan hidup.
- Peningkatan kualitas pendidikan masyarakat, kesehatan masyarakat, dan tata kelola pemerintahan.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik.

Struktur organisasi adalah susunan unit kerja dalam sebuah organisasi yang menggambarkan pembagian tugas dan pengorganisasian berbagai fungsi atau kegiatan yang berbeda. Struktur ini juga menunjukkan spesialisasi

pekerjaan, jalur komando, serta mekanisme pelaporan. Selain itu, struktur organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengatur seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, mencakup fungsi, wewenang, dan tanggung jawab, sehingga mencerminkan mekanisme formal dalam pengelolaan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin menerapkan struktur organisasi fungsional, dimana individu dikelompokkan dalam departemen berdasarkan kesamaan keterampilan dan aktivitas pekerjaan. Dalam struktur ini, wewenang dari pimpinan tertinggi dilimpahkan kepada kepala bagian yang bertanggung jawab secara fungsional, yang kemudian meneruskannya kepada pelaksana dengan keahlian khusus.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin



2.1.2 Kecamatan Bayung Lencir

Kecamatan Bayung Lencir, yang terletak di ujung utara Kabupaten Musi Banyuasin, memiliki tantangan geografis yang cukup signifikan. Wilayahnya yang luas dengan karakteristik berupa lahan rawa, hutan, dan perkebunan membuat aksesibilitas menjadi salah satu kendala utama bagi masyarakat setempat. Banyak desa di Bayung Lencir yang terpencil, sehingga jarak ke pusat pemerintahan kabupaten, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menjadi jauh dan memakan waktu.²⁴

Kondisi infrastruktur jalan yang belum sepenuhnya memadai, terutama daerah pedalaman, semakin memperburuk situasi. Saat musin hujan, jalan menuju beberapa desa sering kali rusak atau tergenang, membuat perjalanan semakin sulit. Akibatnya, masyarakat kerap menghadapi kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu keluarga, atau akta kelahiran, karena harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil yang berada di ibu kota kabupaten.

Selain itu, biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan untuk perjalanan menjadi beban tambahan bagi warga, terutama bagi mereka yang memiliki penghasilan terbatas. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat memilih untuk menunda atau bahkan tidak mengurus dokumen kependudukan mereka, yang pada akhirnya berdampak pada akses mereka terhadap layanan publik.

Kecamatan Bayung Lencir, yang merupakan bagian dari Kabupaten Musi Banyuasin, memiliki jumlah penduduk sebanyak 85.859 jiwa pada tahun

²⁴ Buku Profil Kecamatan Bayung Lencir

2020. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Kecamatan ini menempati posisi kedua sebagai kecamatan dengan populasi terbesar di Musi Banyuasin setelah Sekayu.²⁵

Tabel 2.1

Jumlah Penduduk di Kecamatan Bayung Lencir tahun 2020

Kecamatan	Jumlah penduduk menurut kecamatan (Jiwa)		
	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
Bayung Lencir	45.525	40.334	85.859

Sumber : Badan Pusat Statistik

Jumlah penduduk yang besar ini, ditambah dengan wilayah yang luas dan akses yang sulit ke kantor pusat pelayanan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sekayu, menjadi salah satu alasan pentingnya inovasi seperti Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin (SIP OK Muba). SIP OK Muba di rancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh yang membutuhkan waktu dan biaya besar.

2.2 Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin

Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin adalah inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.

²⁵ Badan pusat statistik, “jumlah penduduk menurut desa/kecamatan bayung lencir”, 2020

Sistem ini merupakan bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik dan mendukung digitalisasi dalam pemerintahan daerah.

2.2.1 Latar belakang SIP Ok Muba

Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin lahir sebagai jawaban atas tantangan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan inklusif. Sebagai salah satu kabupaten dengan wilayah yang luas dan beragam kondisi geografis, pandemi Covid-19 yang melanda sejak awal tahun 2020 sehingga menjadi momentum untuk segera mempercepat implementasi sistem ini. Pandemi membawa tantangan baru bagi pelayanan publik, dimana interaksi tatap muka harus diminimalkan untuk mencegah penyebaran virus. Terutama bagi penduduk yang tinggal di daerah terpencil. Antrean panjang, proses administrasi yang lambat, dan aksesibilitas yang terbatas menjadi masalah yang perlu segera diatasi.

Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Mengambil langkah inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan SIP OK Muba di mulai sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mengintegrasikan digitalisasi ke dalam pelayanan administrasi. Inisiatif ini juga sejalan dengan dorongan dari pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri untuk mempercepat penerapan *e-government* di seluruh daerah.

Sistem ini dikembangkan secara bertahap, dimulai dengan pengujian di beberapa kecamatan sebelum diterapkan secara menyeluruh. Kecamatan

Bayung Lencir menjadi salah satu fokus awal karena karakteristiknya yang luas dan sulit di jangkau. SIP OK Muba dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Setelah diluncurkan secara resmi, SIP OK Muba terus disempurnakan dengan berbagai fitur tambahan, termasuk pelacakan dokumen secara real-time dan integrasi dengan data kependudukan nasional. Program ini juga dilengkapi dengan layanan mobil pelayanan keliling, untuk memastikan seluruh masyarakat, termasuk yang berada di wilayah terpencil, dapat merasakan manfaatnya.

2.2.2 Tata Cara Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Online

Kependudukan Musi Banyuasin (SIP OK Muba)

Penjelasan menurut bapak Marwan Sutami, ST.,MM berikut adalah tata cara menggunakan layanan online SIP Ok Muba untuk memperoleh layanan adminitrasi kependudukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:²⁶

- a) Pertama, silahkan buka browser bebas untuk browser apapun bisa kemudian silahkan akses ke disdukcapil.mubkab.go.id
- b) Setelah masuk kedalam site resmi disdukcapil muba, cari jenis layanan dan lalu klik pelayanan online

²⁶ Hasil wawancara pad tanggal 16 Desember 2024

- c) Setelah berhasil masuk ke dalam layanan online tersebut, lalu klik layanan yang ingin di ambil
- d) Kemudian secara otomatis akan diarahkan menuju aplikasi WhatsApp untuk terhubung langsung dengan petugas yang siaga untuk melayani

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, akan dijelaskan secara menyeluruh informasi yang diperoleh dari penelitian ini. Data analisis menggunakan pendekatan kualitatif, dengan penekanan pada hasil informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Pembahasan akan difokuskan pada seluruh data dan informasi yang dikumpulkan, baik dari studi literatur dan wawancara dengan informan, maupun catatan yang dibuat oleh penulis selama melakukan penelitian dibidang tersebut.

3.1 Efektivitas Inovasi Layanan Berbasis *e-government* SIP OK MUBA dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bayung Lencir

Inovasi layanan adalah salah satu yang menjadi paling penting bagi instansi pemerintahan di perkembangan teknologi yang terus maju. Fungsi inovasi layanan sebagai institusi kependudukan yang mencatat semua data setiap individu pada suatu negara. Oleh karena itu, bagian ini akan membahas inovasi layanan *e – government* secara mendalam. Selain itu, aspek pemerintah dan masyarakat yang terjadi di dalamnya menjadi topik yang menarik untuk di diskusikan. Efektivitas inovasi layanan merupakan konsep yang mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan sumber daya dan fasilitas yang tersedia. Dalam konteks inovasi layanan, efektivitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam mencapai hasil yang diinginkan dan menyelesaikan masalah yang ada.

Tujuan efektivitas inovasi layanan untuk menciptakan mekanisme, pelayanan yang lebih modern, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan

masyarakat. Dengan menerapkan inovasi, instansi berupaya menyederhanakan proses birokrasi dan memanfaatkan teknologi digital guna mempercepat penyampaian layanan serta mengurangi hambatan administrasi.

Pada awalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin hanyalah dinas yang mengandalkan pelayanan yang identik dengan antrian panjang dan prosedur yang rumit, membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Menyadari hal ini, kepala bidang pelayanan muncul dengan gagasan ide untuk mengembangkan layanan. Inovasi SIP Ok Muba ini muncul pada tahun 2020 dan telah berjalan hingga sekarang 2025. Dengan menyediakan fasilitas layanan online berbasis *e – government* dengan berbagai layanan yang ada di disdukcapil Muba.

Efektivitas inovasi layanan dinas kependudukan dapat dinilai berdasarkan keberhasilan dalam mencapai tujuan utama, penyampaian informasi yang jelas, waktu penyelesaian administrasi, serta jumlah dan jenis pengaduan yang diterima menunjukkan efektivitas layanan tersebut. Salah satu penerapan inovasi adalah pengembangan *e – government* yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan, memantau situs pengajuan, dan mengakses berbagai informasi secara online. Berkat sistem ini, waktu yang di sebelumnya dibutuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi berhari – hari kini dapat dipercepat menjadi hitungan menit. Pengurangan waktu proses tersebut merupakan salah satu bukti keberhasilan inovasi layanan. Selain efisien waktu, efektivitas inovasi layanan juga dapat diukur dari peningkatan kualitas layanan. Hal ini terlihat dari umpan

balik positif masyarakat yang menyatakan kepuasan mereka atas kemudahan akses dan transparansi yang ditawarkan.

3.1.1 Sosialisasi Program

Sosisalisasi program inovasi layanan SIP Ok Muba adalah tahap krusial untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan inovasi tersebut. Proses sosialisasi ini melibatkan berbagai kegiatan seperti rapat, pertemuan, dan komunikasi intensif antara pemerintah daerah dan masyarakat. Tujuan utama dari sosialisasi ini adalah memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan, manfaat dan tujuan inovasi SIP Ok Muba, sehingga masyarakat dapat memahami dan mendukung program inovasi tersebut. Dalam sosialisasi, informasi tentang bagaimana sistem dan mekanisme inovasi layanan SIP Ok Muba ini berjalan, Pemerintah Daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin berperan aktif dalam menyampaikan informasi mengenai inovasi layanan ini, sehingga masyarakat dapat mengenal inovasi tersebut dengan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin memainkan peran strategis dalam mendukung keberlanjutan program yang selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui berbagai inisiatif inovatif dan kebijakan yang berorientasi jangka panjang. Salah satu strategi utama yang dijalankan adalah digitalisasi layanan administrasi kependudukan untuk mempercepat akses, meningkatkan akurasi data, dan mengurangi ketimpangan pelayanan. Selain itu, Disdukcapil juga aktif melakukan jemput bola ke daerah terpencil dan kelompok rentan guna memastikan inklusi sosial dalam pencatatan sipil. Integrasi data kependudukan dengan berbagai sektor seperti pendidikan,

kesehatan, dan perlindungan sosial juga memperkuat perencanaan pembangunan yang berbasis bukti, sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran dan berkelanjutan. Dengan pendekatan partisipatif dan kolaboratif bersama lintas sektor, Disdukcapil memastikan bahwa program-programnya tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mendukung transformasi sosial yang berkelanjutan di masa depan.

Selain itu, koordinasi dengan berbagai pihak seperti RW dan RT serta kecamatan turut dilakukan untuk memastikan proses program inovasi layanan SIP Ok Muba berjalan lancar dan efektif, diharapkan dengan inovasi baru masyarakat dapat bersiap dan menggunakan inovasi layanan online ini secara optimal, sehingga masyarakat tak perlu lagi datang ke kantor untuk administrasi dokumen kependudukan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala bidang inovasi layanan, bapak Marwan, dijelaskan bahwa:

“Dalam mendukung inovasi ini kami telah menyampaikan dalam sosialisasi yang telah dilakukan dalam memperkenalkan inovasi layanan SIP Ok Muba ini melalui masing – masing kecamatan, kita melakukan penyuluhan pada beberapa kecamatan yang ada dengan pendampingan dari petugas Dinas sebagai pengarah program inovasi kami.”²⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Upaya sosialisasi inovasi layanan SIP Ok Muba telah dilakukan melalui penyuluhan langsung di masing – masing kecamatan. Langkah ini menunjukkan komitmen nyata dari instansi untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat melalui pendampingan petugas dinas. Dengan kehadiran pendampingan yang ahli, diharapkan di setiap kecamatan mendapatkan pengarah yang tepat mengenai

²⁷ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

program inovasi ini sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik.

Tabel 3.1

Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin

No	Kecamatan	Tanggal	Jam
1	Lawang Wetan	24 Oktober 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB
2	Batang Hari Leko	28 Oktober 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB
3	Keluang	29 Oktober 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB
4	Sungai Desa	31 Oktober 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB
5	Sungai Lilin	11 November 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB
6	Lalan	14 November 2024	09.00 WIB s.d 12.00 WIB

Sumber: kegiatan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Gambar 3.1

Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin



Pernyataan tersebut mencerminkan langkah strategis, karena dengan mengadakan penyuluhan di tingkat kecamatan, instansi berhasil menjangkau masyarakat secara lebih dekat. Metode penyuluhan ini memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara petugas dinas dan warga, sehingga setiap pertanyaan dan keraguan dapat segera diatasi. Secara keseluruhan pernyataan tersebut sudah mencerminkan adanya langkah konkret dalam mensosialisasikan inovasi layanan SIP Ok Muba. Namun dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin, kecamatan Bayung Lencir tidak tercantum dalam pelaksanaan sosialisasi. Melalui wawancara dengan Ibu Herawati selaku penyuluh pemberdayaan masyarakat dikecamatan Bayung Lencir:

“Sampai saat ini dari total 15 kecamatan hanya 6 kecamatan yang menerima pelaksanaan sosialisasi SIP Ok Muba secara langsung melalui kegiatan dinas. Sampai saat ini, kami belum pernah menerima kunjungan ataupun surat undangan sosialisasi resmi dari dinas Dukcapil Muba terkait pelaksanaan SIP Ok Muba. Baik dalam bentuk pertemuan tatap muka, pelatihan teknis maupun penyuluhan langsung kepada masyarakat.”²⁸

Lebih lanjut dari pernyataan diatas pada pelaksanaan sosialisasi ini juga didukung dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga, Bapak Rengki:

“Untuk sosialisasi dari dinas maupun kecamatan belum ada gerakan yang dilakukan, saya sebagai salah satu warga di kecamatan bayung lencir ini belum ada menerima informasi sosialisasi maupun penyuluhan yang dilakukan Dinas kependudukan hingga sekarang pun saya tidak pernah mendengar adanya sosialisasi melalui kecamatan, saya mengetahui informasi terkait inovasi ini melalui media berita yang saya baca”²⁹

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Herawati penyuluh pemberdayaan masyarakat Kecamatan Bayung Lencir pada 5 Mei 2025

²⁹ Wawancara dengan Bapak Rengki pada tanggal 20 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa benar adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Musi Banyuasin pada beberapa kecamatan namun sosialisasi tersebut tidak menjangkau kecamatan Bayung Lencir pada tahun 2024, sehingga menyebabkan inovasi layanan SIP Ok Muba ini belum banyak dikenal oleh masyarakat luas. Di satu sisi, pihak dinas menyatakan bahwa sosialisasi inovasi layanan SIP Ok Muba telah dilakukan secara intensif melalui penyuluhan dimasing - masing kecamatan. Mereka mengungkapkan bahwa kegiatan penyuluhan telah dilaksanakan dengan pendampingan langsung oleh petugas dinas, sehingga diharapkan informasi mengenai program tersebut dapat tersampaikan secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Tabel 3.2

Indikasi target awal dan akhir indikator kinerja program, kelompok sasaran dan indikasi pendanaan tahun 2017 – 2022

Indikator kinerja program	Persentase Pemenuhan Layanan Administrasi
Sosialisasi kebijakan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi PerUndang – Undangan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada awal tahun 2017 – dan akhir tahun 2022 ditarget sebanyak 2 kali • Output : sosialisasi PerUndang – Undangan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil • Outcome : jumlah sosialisasi Per Undang – Undangan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil • Kelompok sasaran : aparatur dan masyarakat • Indikasi pendanaan untuk kegiatan ini pada awal Tahun 2017 dan akhir tahun 2022 ditargetkan dengan dana sebesar Rp. 250.000.000,-

Sumber : Rencana Strategi (Renstra) 2017-2022

Berdasarkan tabel diatas yang memuat renstra Disdukcapil tahun 2017 – 2022 salah satu tujuan programnya sosialisasi yang dijadwalkan untuk dilaksanakan sebanyak dua kali dalam kurun waktu tersebut. Penentuan sasaran

ini tepat secara teoritis, namun tidak jelaskan secara rinci segmentasi sosialisasi yang dilakukan. Sehingga dalam penerapan inovasi layanan SIP Ok Muba dari awal tahun 2020 hingga akhir tahun 2022 tidak dapat dipastikan sosialisasi ini termasuk dalam renstra oleh Disdukcapil Muba, karena tidak ada laporan kegiatan yang dapat membuktikan ditahun 2020 -2022 dilakukan sosialisasi terkait dengan inovasi layanan SIP Ok Muba kecuali pada tahun 2024 yang dibuktikan melalui jadwal pelaksanaan memang adanya sosialisasi namun tidak sampai pada Kecamatan Bayung Lencir.

Dalam pernyataan yang disampaikan salah seorang warga, Argumen jawaban dari wawancara Bapak Rengki dari kecamatan Bayung lencir mengungkapkan bahwa hingga saat ini, ia belum pernah menerima informasi atau penyuluhan langsung dari pihak dinas atau kecamatan. Informasi terkait inovasi layanan tersebut baru didapatkannya melalui pemberitaan di media, bukan melalui pihak dinas atau kecamatan secara resmi atau langsung, yang seharusnya menjangkau setiap warga ditingkat kecamatan khususnya Bayung Lencir. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh warga, Bapak Hilman dijelaskan bahwa :

“Pemerintah tidak memberikan informasi inovasi digital SIP Ok Muba dari Disdukcapil. Informasi tersebut saya dapatkan melalui media berita Musi Banyuasin, walaupun saya tau informasi ini saya sendiri tidak menggunakan inovasi tersebut karena keterbatasan saya dalam menggunakan teknologi informasi”³⁰

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa informasi mengenai inovasi SIP Ok Muba yang dikeluarkan oleh Disdukcapil tidak pernah secara langsung di sampaikan oleh pihak Dinas. Informasi tersebut baru diketahui melalui

³⁰ Wawancara dengan Bapak Hilman pada tanggal 20 Desember 2024

pemberitaan di media lokal Musi Banyuasin. Hal ini menandakan adanya kesenjangan dalam penyampain informasi resmi yang seharusnya dapat diakses oleh masyarakat secara langsung.

Selain itu, penggunaan inovasi SIP Ok Muba yang tidak maksimal didalam masyarakat, alasan utamanya adalah keterbatasan dalam menguasai teknoogi informasi yang mencerminkan tantangan dalam hal literasi digital di kalangan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa, meskipun inovasi digital telah dihadirkan, implementasinya masih terlambat oleh rendahnya kemampuan masyarakat untuk mengoperasikan teknolgi tersebut. Terlihat perlunya peran pendampingan dari pihak dinas dan sosialisasi bagi masyarakat sehingga dapat memberikan edukasi dalam literasi digital agar inovasi – inovasi semacam ini dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala bidang inovasi layanan, bapak Marwan, dijelaskan bahwa:

“Alasan utama kami adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, tenaga teknis, maupun sarana pendukung yang belum merata di seluruh wilayah. Selain itu, letak geografis beberapa kecamatan yang cukup terpencil dan sulit dijangkau juga menjadi kendala dalam pelaksanaan sosialisasi secara serentak. Pada intinya kami melakukan pendekatan bertahap dan terencana, dengan mendahulukan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak atau kebutuhan pelayanan yang lebih mendesak. Meskipun demikian, kami tetap berkomitmen untuk melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh dengan menyesuaikan jadwal, agar seluruh masyarakat di setiap kecamatan dapat merasakan manfaat dari sistem informasi pelayanan yang transparan, cepat, dan akurat.”³¹

Berdasarkan wawancara diatas, akses terhadap infrastruktur masih terbatas, termasuk jaringan internet dan transportasi, yang berdampak langsung pada keterjangkauan layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, di wilayah

³¹ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

yang lebih maju seperti Kecamatan Sekayu dan Sungai Lilin, tingkat literasi digital masyarakat cenderung lebih tinggi dan akses terhadap layanan publik, termasuk pelayanan Disdukcapil, lebih mudah. Ketimpangan kondisi ini menyebabkan adanya perbedaan dalam penyebaran informasi dan penerapan sistem layanan berbasis digital. Masih ditemukan penduduk di kecamatan terpencil yang belum memiliki dokumen seperti KTP elektronik, kartu keluarga, atau akta kelahiran karena kurangnya sosialisasi dan hambatan geografis. Oleh karena itu, pendekatan berbasis kondisi lokal sangat diperlukan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata.

Perbandingan kedua perspektif ini menunjukkan bahwa, saat instansi berusaha memberikan gambaran bahwa inovasi layanan sudah diperkenalkan secara aktif, masyarakat justru merasakan kekosongan informasi, kesenjangan ini tidak hanya berdampak pada penurunan kepercayaan publik, tetapi juga menghambat pemahaman yang mendalam mengenai manfaat dan mekanisme program inovasi tersebut. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Yusmawati menjelaskan bahwa :

“Saya dari kecamatan Bayung Lencir ini tidak pernah mendengar informasi apapun terkait inovasi dari pihak dinas maupun kecamatan yang diperuntukan untuk layanan kependudukan, jadi sering kali dalam pengurusan dokumen kependudukan saya langsung datang ke kantor untuk mengurus nya.”³²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa memang belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dinas maupun kecamatan dalam

³² Wawancara dengan Ibu Yusmawati pada tanggal 16 Desember 2024

mengenalkan inovasi layanan SIP Ok Muba ini di Kecamatan Bayung Lencir, sehingga program inovasi yang dikeluarkan dinas untuk meningkatkan dalam segi layanan yang memudahkan, cepat, dan transparansi ini menjadi tidak efektif. Hal ini menunjukkan kurangnya upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah khususnya dinas dan kecamatan dalam meningkatkan layanan yang mudah, cepat, dan terbuka.

Para warga menunjukkan tanggapan yang sama terhadap inovasi layanan SIP Ok Muba yang diinisiasi oleh Disdukcapil Muba. Banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai inovasi layanan tersebut karena mungkin kurangnya informasi yang diterima sehingga penggunaan yang tidak diketahui menjadi kesulitan bagi masyarakat itu sendiri yang berujung tidak efektifnya layanan ini.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini belum efektif dimanfaatkan didalam masyarakat khususnya pada kecamatan Bayung Lencir dan Kecamatan lainnya yang belum mendapatkan informasi, karena sosialisasi yang dilakukan oleh dinas belum cukup menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang tidak aktif di media sosial atau yang memiliki keterbatasan akses digital.

Tujuan utamanya memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun, saat ini upaya penyebaran informasi inovasi SIP Ok Muba sebagian besar sosialisasi yang dilakukan hanya di beberapa kecamatan, sehingga belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Akibatnya banyak masyarakat yang belum mengetahui kemudahan yang

disediakan oleh dinas di dalam layanan SIP OK Muba sehingga belum dimanfaatkan secara optimal.

Pernyataan diatas menambahkan dimensi penting, dampak langsung pada perilaku masyarakat dimana warga lebih memilih untuk mengurus langsung ke kantor karena kurangnya informasi. Hal ini menegaskan bahwa tanpa sosialisasi yang efektif, inovasi layanan yang seharusnya mempermudah proses administrasi malah tidak dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh masyarakat. Secara keseluruhan, *feedback* dari masyarakat menunjukkan perlunya evaluasi mendalam dan perbaikan strategi komunikasi. Instansi terkait harus memastikan bahwa informasi mengenai inovasi layanan disampaikan secara jelas, tepat waktu, dan melalui saluran yang langsung menjangkau masyarakat, sehingga setiap warga dapat merasakan manfaat dari program secara nyata.

3.1.2 Tujuan Program

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin mengeluarkan inovasi layanan SIP Ok Muba yang merupakan wujud nyata komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan. Tujuan utama dari inovasi ini adalah untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam pengurusan dokumen kependudukan serta pencatatan sipil. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi, SIP Ok Muba dirancang untuk meminimalkan proses rangkaian birokrasi dan mengurangi waktu tunggu yang selama ini menjadi kendala bagi masyarakat.

Melalui penerapan sistem digital yang terintegrasi, inovasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan keamanan data kependudukan. Data yang dikelola secara *realtime* tidak hanya memudahkan akses informasi bagi masyarakat, tetapi juga menjadi dasar yang kuat bagi perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, inovasi layanan ini diharapkan dapat mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsive, dan partisipatif.

Selain itu, SIP Ok Muba juga diarahkan untuk memperluas akses dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan adanya informasi dan layanan yang dapat diakses secara online maupun melalui saluran resmi lainnya, masyarakat di wilayah Musi Banyuasin khususnya di Kecamatan Bayung Lencir tidak perlu lagi melakukan kunjungan langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini tentunya akan memberikan dampak positif dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan mengutamakan kemudahan bagi setiap warga. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin, Bapak Marwan, dijelaskan bahwa :

“Tujuan utama dinas mengeluarkan inovasi SIP Ok Muba adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan adanya SIP Ok Muba, dimana pun dan kapan pun warga dapat dengan mudah dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti E – KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.”³³

³³ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa Disdukcapil mengeluarkan inovasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan percepatan pelayanan publik, sehingga dapat mempermudah masyarakat yang perlu dan butuh dalam pengurusan administrasi dokumen kependudukan serta pencatatan sipil. Pengenalan sistem ini merupakan langkah strategis dalam modernisasi layanan publik, yang diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu masyarakat saat mengurus dokumen – dokumen penting seperti e – KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Tabel 3.3

Profil inovasi layanan SIP Ok Muba Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	Kontribusi Inovasi SIP OK MUBA
Industri, Inovasi dan Infrastruktur	Mengembangkan dan memfasilitasi infrastruktur sistem yang berkualitas dan berkelanjutan melalui fitur pada aplikasi Online untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan manusia dengan fokus pada peningkatan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi yang terjangkau dan merata.
Berkurangnya Kesenjangan	Memberdayakan dan meningkatkan inklusi/kesetaraan bagi semua untuk menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan termasuk dengan menghadirkan kebijakan yang tidak diskriminatif terhadap kelompok rentan.
Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh	Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan sebagai upaya memudahkan pelayanan administrasi kependudukan serta menjamin akses publik terhadap informasi dan melindungi kebebasan mendasar terkait adminduk serta memberikan identitas yang syah bagi semua.
Kemitraan Untuk Mencapai Tujuan.	Meningkatkan kemitraan dan kerjasama dengan operator di Disdukcapil MUBA, memobilisasi dan membagi pengetahuan, keahlian, dan teknologi melalui penguatan petugas layanan dalam pelayanan adminduk untuk diimplementasikan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan adminduk.

Sumber : *Disdukcapil.mubakab.go.id*

Melalui penerapan SIP Ok Muba, warga tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam – jam dalam antrean di Kantor Disdukcapil. Sistem digital ini dirancang untuk menghadirkan kemudahan dalam proses administrasi, sehingga setiap langkah pengurusan dokumen dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga diharapkan dapat meminimalisir kesalahan yang sering terjadi pada sistem manual serta meningkatkan transparansi dalam setiap proses pelayanan.

Keberadaan inovasi SIP Ok Muba mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat kabupaten Musi Banyuasin khususnya Kecamatan Bayung Lencir akan merasakan langsung manfaat dari sistem yang lebih modern, responsif, dan akurat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Dalam hal lain kepala bidang pelayanan, Bapak Marwan juga mengungkapkan bahwa:

“Setelah inovasi ini diluncurkan dan disosialisasikan kepada masyarakat, kami sebagai pihak dinas mendapatkan dampak yang positif bagi pelayanan, yang sebelumnya pada antrean pelayanan yang menumpuk sekarang beralih dapat di kondisikan hingga minimnya masyarakat yang datang ke kantor.”³⁴

Berdasarkan pernyataan di atas, dampak positif yang nyata setelah inovasi diterapkan dan disosialisasikan kepada masyarakat. Sebelumnya, pelayanan di kantor dinas mengalami masalah dengan antrean yang menumpuk, yang tentunya mengganggu kenyamanan dan efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan.

³⁴ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

Namun, dengan adanya inovasi ini, proses pelayanan telah mengalami transformasi yang signifikan.

Setelah inovasi diluncurkan, pihak dinas merasakan manfaat langsung berupa pengurangan jumlah masyarakat yang datang ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa sistem baru yang diterapkan tidak hanya berhasil mengurangi beban operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan minimnya antrean, proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan dinas.

Namun pada kenyataan dilapangan, Bapak Syarif Hidayat selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Bayung Lencir, menyatakan bahwa pada sebagian daerah terutama dipelosok desa tujuan ini belum sepenuhnya tercapai karena keterbatasan implementasi dilapangan. Kemudahan dan singkatnya proses rangkaian pelayanan menjadi tujuan program yang seharusnya memudahkan masyarakat.

“Secara ideal memang SIP Ok Muba bisa sangat membantu. Namun, kenyataannya di Bayung Lencir, beberapa tujuan tersebut belum sepenuhnya tercapai karena keterbatasan implementasi dilapangan. Misalnya dari sisi aksesibilitas, masih banyak warga di pelosok desa yang belum mengetahui dan memahami cara penggunaan SIP Ok Muba.”³⁵

Pernyataan diatas juga didukung melalui wawancara dengan salah satu warga yang menggunakan layanan SIP Ok Muba, dengan Bapak Rengki dijelaskan bahwa:

“Menurut saya, layanan online SIP Ok Muba ini masih jauh dari kata sempurna, karena inovasi ini belum berdiri sendiri, dimana layanan ini masih dibantu oleh

³⁵ Wawancara dengan Bapak Syarif hidayat pada tanggal 5 Mei 2025

aplikasi pihak ketiga seperti whatsapp sehingga dalam prosesnya administrasi dokumennya tidak bisa dipantau. Kemudian dalam penggunaannya juga saya merasa cukup rumit, tidak adanya petunjuk atau informasi yang tertera pada layanannya, jadi sedikit membingungkan bagi saya untuk mengaksesnya. Saat proses pengurusannya saya disini masih harus datang dan di jadwalkan perekaman data di kantor dinas. Setelah semua rangkaian persyaratan dan perekaman selesai, ternyata masih harus menunggu untuk penyelesaian e – KTP 2 sampai 3 hari kerja.”³⁶

Lebih lanjut, Bapak Syarif Hidayat selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Bayung Lencir, juga menjelaskan bahwa :

“Karena tingkat pemanfaatan yang masih rendah, warga cenderung tetap datang ke kantor kecamatan atau langsung ke Dukcapil di Sekayu. Bahkan operator kami kadang harus membantu input manual ke sistem. Jadi beban manual belum berkurang secara nyata. Partisipasi yang masih rendah, masyarakat disini cenderung menunggu bantuan dari perangkat desa atau kecamatan. Bahkan ada asumsi bahwa pelayanan daring lebih rumit daripada datang langsung”³⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa dalam pengurusan e – KTP meskipun layanan ini sudah mempermudah beberapa tahapan dalam pengurusan melalui sistem online, ternyata ada beberapa langkah yang masih mengharuskan warga datang ke kantor dinas, seperti perekaman data yang perlu dijadwalkan. Selain itu, setelah semua rangkaian persyaratan dan perekaman selesai, ada waktu tunggu sekitar 2 hingga 3 hari kerja untuk penyelesaian pembuatan e – KTP. Dalam hal ini inovasi SIP Ok Muba masih menunjukkan adanya beberapa kekurangan dalam proses implementasi layanan SIP Ok Muba ketika masih ada ketergantungan pada kehadiran fisik di kantor dinas, serta waktu tunggu yang tidak bisa dihindari.

³⁶ Wawancara dengan Bapak Rengki pada tanggal 20 Desember 2024

³⁷ Wawancara dengan Bapak Syarif Hidayat pada tanggal 5 Mei 2025

Dilihat dari layanan online dari Disdukcapil yang sudah tersedia, dalam praktiknya masih diperlukan kehadiran langsung untuk proses perekaman data dikantor dinas. Pengalaman ini menunjukkan bahwa inovasi SIP Ok Muba belum cukup efektif dalam implementasinya, walaupun mengurangi kebutuhan untuk antrian panjang dikantor, belum sepenuhnya menghilangkan proses tatap muka. Setelah seluruh persyaratan dan perekaman data selesai, responden harus menunggu 2 sampai 3 hari kerja untuk penyelesaian e – KTP, yang mengindikasikan adanya waktu proses yang tidak instan.

Disdukcapil menekankan keberhasilan inovasi dalam mengurangi penumpukan antrian dan meningkatkan efisiensi pelayanan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat dan teratur. Di sisi lain, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa meskipun kemudahan akses telah ditingkatkan, sistem masih mengharuskan beberapa langkah dilakukan secara langsung serta terdapat jeda waktu yang harus ditempuh untuk penyelesaian dokumen.

Dari hasil pernyataan dan pengamatan diatas penulis dapat menyimpulkan, bahwa meskipun inovasi layanan online telah membawa kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan, masih ada beberapa kekurangan yang menghambat efektivitasnya. Berdasarkan pernyataan di atas bahwa layanan SIP Ok Muba belum sepenuhnya mandiri karena masih bergantung pada aplikasi pihak ketiga, seperti WhatsApp. Ketergantungan ini berimplikasi pada kurang optimalnya pemantauan administrasi dokumen, sehingga prosesnya tidak sepenuhnya transparan bagi pengguna. Hal ini menimbulkan keraguan terkait keamanan dan kehandalan sistem dalam mengelola data secara menyeluruh.

Kemudian dari pernyataan diatas, bahwa penggunaan layanan tersebut cukup rumit dan membingungkan karena tidak adanya petunjuk atau informasi yang memadai. Kurangnya panduan yang jelas membuat pengguna, terutama masyarakat yang belum familiar dengan teknologi digital dan informasi yang belum sepenuhnya sampai kepada seluruh lapisan masyarakat terutama di pelosok desa, merasa kesulitan serta tidak tahu untuk mengakses dan memahami langkah – langkah yang di perlukan. Aspek ini sangat penting untuk diperhatikan, mengingat kemudahan akses merupakan kunci utama dalam penerapan sistem layanan publik yang modern.

Meskipun inovasi seperti SIP Ok Muba dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi melalui sistem digital, tidak semua masyarakat merasa dapat menggunakan dan nyaman dengan teknologi informasi. Melihat cukup banyaknya masyarakat yang masih gagap akan teknologi membuat bentuk inovasi yang berupa digital masih belum dapat digunakan dengan maksimal. Selain keterbatasan penggunaan oleh masyarakat, kendala infrastruktur juga berperan. Tidak semua daerah memiliki akses internet yang stabil atau perangkat yang memadai untuk menggunakan sistem digital. Kondisi ini juga menjadi penghambat optimalisasi penggunaan inovasi digital. Dengan memberikan pelatihan yang mencakup cara – cara mengatasi keterbatasan teknis serta penyediaan fasilitas yang memadai.

Dengan demikian, meskipun inovasi SIP Ok Muba telah membawa perbaikan nyata dalam mengurangi beban antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan, terdapat ruang untuk penyempurnaan. Pengembangan lebih lanjut

yang mengintegrasikan seluruh proses digital tanpa ketergantungan pada pada aplikasi lain serta penyediaan penggunaan yang lebih jelas dan *user friendly* akan sangat bermanfaat dalam meningkatkan keefektifan dan kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan kedepannya.

3.1.3 Tingkat Kecepatan Respon Petugas

Tingkat kecepatan respon petugas adalah sebuah indikator yang mengukur seberapa cepat dan efektif petugas atau pelayan publik dalam menanggapi permintaan atau kebutuhan masyarakat. Tingkat kecepatan respon petugas mengacu pada waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk merespon permintaan, laporan, atau situasi darurat yang dihadapi oleh masyarakat. Kecepatan dalam merespon sangat penting karena dapat berpengaruh langsung terhadap kenyamanan masyarakat. Semakin cepat respon, semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin efektif penanganan masalah yang muncul.

Tingkat kecepatan respon petugas dari Disdukcapil memiliki tujuan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik lebih efisien dan efektif bagi masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan proses pelayanan yang efisien dan tepat waktu. Ketika masyarakat mengajukan permohonan, setiap detik menjadi sangat berarti. Dengan sistem terintegrasi dan penggunaan teknologi canggih petugas dapat melakukan verifikasi dan pemrosesan data secara *real – time*. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan yang terjadi dalam proses manual.

Manfaat dari kecepatan respon ini mencakup peningkatan efisiensi layanan, pengurangan kesalahan administratif, serta mendorong transparansi dan

akuntabilitas. Dengan merespon dengan cepat dalam pelayanan publik Disdukcapil dapat memastikan peningkatan layanan yang lebih efisien bagi kebutuhan masyarakat.

Dalam proses pembuatan dan pengelolaan e – KTP berjalan dengan sistem manual yang memerlukan waktu lama dan rawan kesalahan. Masyarakat sering kali harus menunggu berhari – hari hanya untuk mendapatkan kepastian atas permohonan mereka. Namun, dengan hadirnya SIP Ok Muba, keadaan mulai berubah secara signifikan. Sistem ini mengintegrasikan teknologi informasi terkini untuk mengelola data secara digital, sehingga setiap tahap verifikasi dan pemrosesan data dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang inovasi pelayanan publik Disdukcapil Bapak Marwan, dijelaskan bahwa :

“Pada sistem pelayanan online SIP Ok Muba, saat pengguna memilih layanan dan mengaksesnya, mereka akan langsung dialihkan ke WhatsApp sebagai perantara untuk menghubungkan dinas dengan masyarakat. Pada tahap awalnya, masyarakat akan dilayani oleh bot WhatsApp agar tidak perlu menunggu lama. Informasi yang disampaikan oleh bot tersebut berupa keperluan dan persyaratan dari layanan yang telah dipilih. Setelah menunggu beberapa saat sesuai dengan antrian, petugas kemudian akan melayani dan menanyakan keperluan masyarakat.”³⁸

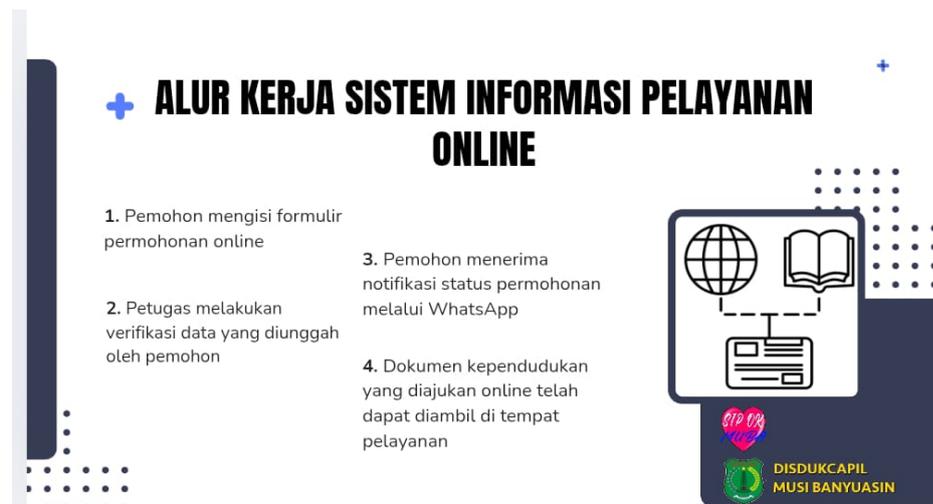
Berdasarkan hasil wawancara diatas, terlihat bahwa sistem pelayanan online SIP Ok Muba telah dirancang dengan sangat terstruktur dan inovatif. Ketika pengguna memilih layanan yang diinginkan, mereka langsung di alihkan ke *WhatsApp* yang berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara dinas dan masyarakat. Langkah ini menunjukkan pemanfaatan teknologi komunikasi yang

³⁸ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

sudah sangat akrab di kalangan masyarakat, sehingga akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat.

Gambar 3.2

Alur kerja sistem informasi layanan SIP Ok Muba



Sumber : *Disdukcapil.mubakab.go.id*

Namun, Jika dilihat kembali, layanan SIP Ok Muba ini belum sepenuhnya mandiri karena masih bergantung pada aplikasi pihak ketiga, seperti WhatsApp. Ketergantungan ini berimplikasi pada kurang optimalnya pemantauan administrasi dokumen, sehingga prosesnya tidak sepenuhnya transparan bagi pengguna. Hal ini menimbulkan keraguan terkait keamanan dan kehandalan sistem dalam mengelola data secara menyeluruh.

Inovasi layanan yang masih belum berdiri sendiri dan masih mengandalkan pihak ketiga sebagai penghubung antara masyarakat dengan Disdukcapil, dengan penggunaan *WhatsApp* sebagai penghubung, disini masyarakat hanya bisa melakukan pemrosesan data administrasi kependudukan tanpa bisa memantau proses dalam pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan, menggunakan pihak ketiga sebagai perantara merupakan

tantangan bagi dinas untuk mempertahankan data kependudukan yang dimana keamanan data masyarakat bergantung pada kebijakan aplikasi pihak ketiga sehingga rawan hilang dan *hacking*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan, Bapak Rengki, dijelaskan bahwa :

“Pertama kali saya menggunakan inovasi ini, saya langsung dilayani oleh bot WhatsApp dengan menyampaikan syarat – syarat pengurusan layanan. Kemudian, dalam waktu sekitar 20 menit lebih, barulah saya dilayani oleh petugas dinas.”³⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa pada layanan ini menggambarkan teknologi dapat mempermudah akses informasi dengan cepat melalui sistem otomatis, tetapi juga menyoroti tantangan dalam mengoptimalkan transisi ke layanan manusia. Meskipun penggunaan bot memberikan keuntungan berupa kecepatan dan efisiensi dalam menyampaikan informasi, waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan respon dari petugas menunjukkan adanya ruang yang belum efisien.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Indrawati, dkk yang berjudul *Digital Transformation of Public Service : An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level (2024)* :

“Online services are considered easy to find through familiar channels and have a fast response, less than an hour. Nevertheless, the implementations of online service SOPs still needs to be improved.”

dilihat melalui penelitian yang dilakukan oleh Indrawati dkk, jika dibandingkan keterlambatan lebih kurang 20 menit di dalam inovasi layanan SIP Ok Muba termasuk masih pelayanan yang cepat namun juga tidak mengingat

³⁹ Wawancara dengan Bapak Rengki pada tanggal 20 Desember 2024

keterlambatan yang diperlihatkan dalam inovasi sehingga masih perlu ditingkatkan respon dari petugas yang cenderung masih mengsia-siakan waktu.

Melalui wawancara dengan Bapak Syarif Hidayat selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Bayung Lencir juga menyatakan bahwa:

“Kecepatan respon masih sangat bervariasi, ada pengajuan yang cepat diproses terutama jika koneksi internet stabil dan dokumen lengkap. Tapi ada juga yang lambat karena gangguan teknik, kurangnya tenaga verifikator, atau kesalahan input oleh masyarakat.

Kebanyakan masyarakat belum sepenuhnya puas. Mereka mengira karena sistem online, respon akan otomatis cepat, padahal tetap perlu proses verifikasi dari Dukcapil kabupaten. Rata – rata masyarakat berharap dokumen selesai dalam satu hari padahal realisasinya bisa 2 – 4 hari, bahkan bisa lebih lama jika ada kendala teknis.”⁴⁰

Dalam proses administrasi Bapak Rengki juga mengungkapkan, bahwa :

“Penyelesaian e – KTP saya sempat terlambat lebih dari satu minggu. Oleh karena itu, saya kembali menanyakan kepada petugasnya kapan dinas akan menyelesaikan e – KTP saya, sehingga dapat segera dikirimkan kepada saya. Sebelumnya, saat proses pelengkapan persyaratan, petugas menyampaikan bahwa layanan administrasi akan dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu 2 – 3 hari kerja.”⁴¹

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Rengki Terlihat adanya ketidaksesuaian estimasi awal dan realisasi dilapangan. Pada awalnya, petugas menyampaikan bahwa proses penyelesaian e – KTP akan selalu dilakukan dalam 2 – 3 hari kerja. Namun, kenyataannya justru mengalami keterlambatan lebih dari satu minggu sehingga inovasi ini belum dapat dikatakan efektif dan efisien yang seharusnya memberikan jaminan waktu penyelesaian yang akurat. Inovasi layanan online memang dirancang untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi, namun pengalaman ini menunjukkan bahwa masih ada celah dalam

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Syarif Hidayat pada tanggal 5 Mei 2025

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Rengki pada tanggal 20 Desember 2024

implementasiannya. Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur dan sistem pendukung agar inovasi dapat berfungsi maksimal tanpa hambatan operasional. Kemudian, Bapak Hilman Sebagai masyarakat yang lebih memilih menggunakan layanan konvensional, mengungkapkan bahwa :

“Saya yang lebih memilih pelayanan manual dikarena keterbatasan saya menggunakan teknologi informasi. Kemudian dalam pelayanan manual yang saya gunakan, kendala saya hanya antrean panjang dan penyelesaian yang cukup lama hingga 2 hari.”⁴²

Berdasarkan dari pernyataan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa inovasi layanan digital memang dirancang untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi melalui penggunaan sistem otomatis seperti *bot WhatsApp*. Namun, keberadaan hambatan dalam transisi ke layanan manusia serta ketidaksesuaian estimasi penyelesaian administrasi menunjukkan bahwa implementasi teknologi belum sepenuhnya optimal. Melalui pernyataan yang telah diungkapkan, inovasi SIP Ok Muba dalam penggunaan dan pemanfaatannya terlihat tidak ada bedanya melalui pelayanan langsung. Meskipun pelayanan manual cenderung lebih lambat dan menghadirkan antrean yang panjang, metode yang digunakan dalam inovasi SIP Ok Muba ini terlihat sama, yang membedakan dengan pelayanan langsung pada awalan administrasi oleh penduduk dan berakhir dengan datang juga untuk menyelesaikan pelengkapan dan perekaman data.

Dengan demikian, meski inovasi layanan digital telah membawa kemajuan signifikan dengan mempercepat penyampaian informasi dan mengoptimalkan proses melalui teknologi, masih terdapat celah dalam implementasinya. Evaluasi

⁴² Wawancara dengan Bapak Hilman pada tanggal 20 Desember 2024

menyeluruh terhadap prosedur dan sistem pendukung diperlukan, terutama untuk mengatasi keterlambatan pada transisi layanan manusia dan memastikan keamanan serta transparansi data, mengingat ketergantungan pada aplikasi pihak ketiga seperti *WhatsApp*. Dengan begitu, pengembangan kedepan harus berfokus pada peningkatan integrasi antara teknologi otomatis dan interaksi manusia agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sambil tetap mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya menguasai teknologi digital.

3.1.4 Monitoring

Program inovasi layanan publik yang berbasis *e – government* pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang dianggap terlalu rumit dalam rangkaian prosesnya. Sesuai dengan Perda Musi Banyuasin No. 07 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan inovasi daerah. Inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Musi Banyuasin merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan yang efektif, efisien dan transparansi, serta memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan publik. Secara umum inovasi pelayanan publik merupakan upaya sistematis untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Konsep ini melibatkan penerapan ide – ide baru, teknologi, serta metode kerja yang lebih efisien untuk menciptakan layanan yang responsive, transparan dan mudah diakses. Inovasi layanan publik tidak hanya dilihat dari penerapan teknologi canggih atau penyederhanaan prosedur, tetapi juga melalui proses monitoring yang menyeluruh. Monitoring ini merupakan upaya untuk

memastikan bahwa setiap inovasi yang diimplementasikan benar – benar memberikan dampak positif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam praktiknya, monitoring dilakukan sejak tahap perencanaan hingga evaluasi setelah diimplementasikan. Ketika sistem digital baru dikenalkan untuk mempercepat pengurusan dokumen, petugas bertugas untuk mengevaluasi efektivitas sistem tersebut. Mereka menilai apakah inovasi tersebut berhasil mengurangi birokrasi dan waktu tunggu masyarakat. Jika ditemukan kendala atau hambatan, tim monitoring segera mengidentifikasi masalah tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat.

Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang inovasi pelayanan, bapak Marwan, dijelaskan bahwa :

“Sebagai petugas layanan dan juga dibantu dengan petugas dibidang pengaduan masyarakat, kami berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dan melakukan pengawasan berkala terhadap inovasi ini serta inovasi lainnya. Dengan demikian, layanan yang kami berikan dapat terus berkembang melalui evaluasi rutin terhadap masukan dari masyarakat.”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dijelaskan bahwa Didukcapil Kabupaten Musi Banyuasin juga menunjukkan tingkat monitoring yang intens terhadap inovasi layanan SIP Ok Muba sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisien pelayanan publik. Melalui kegiatan monitoring rutin, Didukcapil dibantu oleh bidang pengaduan masyarakat sehingga menjadi lebih optimal dalam pengawasan terhadap inovasi layanan.

⁴³ Wawancara dengan Bapak Marwan pada tanggal 15 Desember 2024

Tabel 3.4

Rencana Aksi Pembangunan Zona Integritas

Pengaduan Masyarakat	Unit kerja telah mengimplementasikan kebijakan pengaduan masyarakat	~ Tim penanganan pengaduan masyarakat ~ Media pengaduan mealui media elektronik atau manual ~ SOP penanganan pengaduan masyarakat
	Unit kerja telah melaksanakan tindak lanjut atas hasil penanganan pengaduan masyarakat	Membuat dokumen pelaporan penanganan pengaduan masyarakat
	Unit kerja telah melakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat	Dilakukan monitoring hasil pengaduan masyarakat
	unit kerja telah menerapkan <i>whistle blowing system</i> (WBS)	PD membuat pedoman pelaksanaan <i>whistle blowing system</i> (WBS)

Sumber : Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

Sinergi antara petugas layanan dan petugas pengaduan masyarakat menjadi kunci utama, karena dengan bekerja sama mereka dapat mengidentifikasi berbagai potensi perbaikan yang mungkin tidak terlihat secara individu. Evaluasin rutin terhadap masukan masyarakat menjadi fondasi penting, dimana kritik dan saran dijadikan bahan bakar untuk inovasi lebih lanjut. Pendekatan ini mencerminkan sebuah sistem pelayanan publik yang dinamis, responsive, dan terbuka terhadap perubahan, sehingga mampu berkembang seiring dengan tuntutan zaman dan harapan masyarakat.

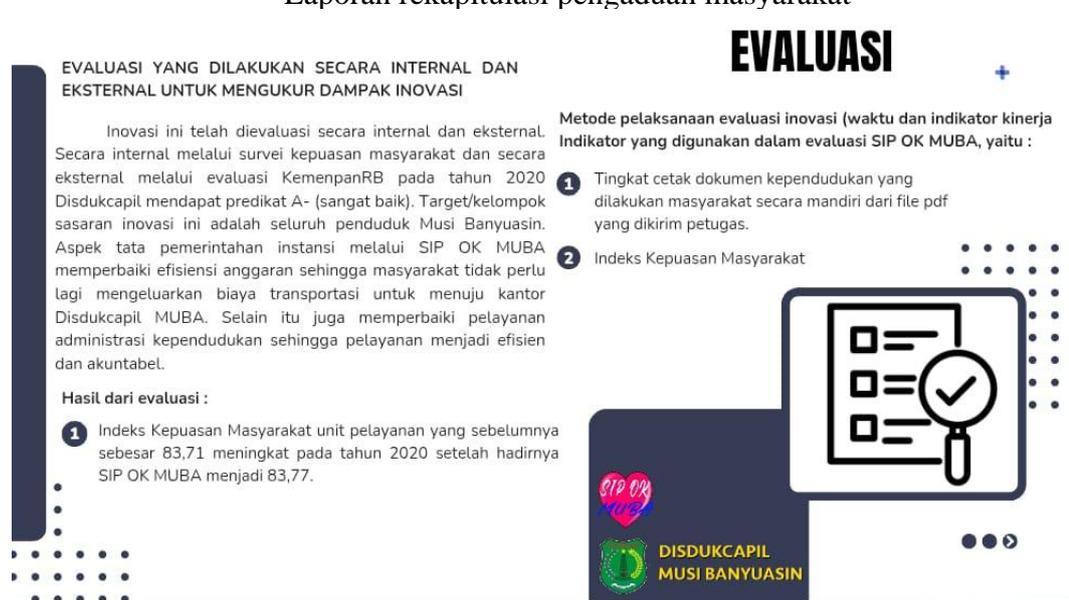
Berdasarkan pernyataan yang di ungkapkan oleh warga, Bapak Rengki mengungkapkan :

“Menurut saya, inovasi ini sangat membantu masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan inovasi ini, tanpa harus pergi ke kantor, saya dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan. Namun, setiap layanan perlu evaluasi, terutama e – KTP, karena proses perekamannya masih harus dilakukan di kantor”⁴⁴

Inovasi yang dibuat untuk mempermudah masyarakat menjangkau pelayanan publik tanpa dengan datang ke kantor, menjadi sebuah solusi untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan akurat. Tetapi pada dasarnya inovasi yang berkembang merupakan dari hasil evaluasi yang masuk dan dikembangkan menjadi sebuah inovasi yang dapat memudahkan masyarakat sehingga bisa menggantikan pelayanan manual yang identik dengan antrean yang menumpuk dan kurangnya transparansi.

Gambar 3.3

Laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat



Sumber : Disdukcapil.mubakab.go.id

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Rengki pada tanggal 20 Desember 2024

Namun dibalik evaluasi rutin yang dilakukan oleh Disdukcapil, ternyata masih ada kekurangan dalam inovasi yang membuatnya menjadi tidak efisien dan efektif. Proses perekaman e – KTP yang masih dilakukan secara konvensional, sehingga inovasi ini masih menunjukkan kecacatan dalam kata sebuah inovasi.

Sehingga dalam proses yang dilakukan masih terlihat belum efisien dan efektif, jarak yang cukup jauh seharusnya menjadi sebuah hal yang bisa diselesaikan dengan inovasi layanan berbasis elektronik. Kritik ini penting guna memperbaiki dan menyempurnakan dan mencerminkan kesadaran bahwa inovasi tidak boleh berhenti pada pengenalan teknologi semata, melainkan harus di iringi dengan peningkatan mutu dan efisiensi proses agar benar – benar memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melalui pernyataan yang telah diungkapkan diatas penulis menyatakan bahwa, dari awal penerapan pada tahun 2020 hingga sekarang tahun 2025 tidak banyak perubahan yang dilakukan dalam inovasi SIP Ok Muba ini. Walaupun monitoring telah dilakukan, masukan dan kritik telah diterima, namun masih ada aspek yang belum di evaluasi hingga sekarang, salah satunya dalam perekaman E – KTP yang belum terakomodasi secara digital. Ini menunjukkan adanya jarak antara pengawasan dan tindakan yang diberikan. Monitoring seharusnya dapat menghasilkan tindakan korektif terhadap kelemahan yang teridentifikasi. Fakta bahwa masalah perekaman belum terpecahkan mengindikasikan bahwa monitoring belum sepenuhnya efektif dalam mengarahkan kebijakan evaluasi.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Efektivitas inovasi layanan SIP Ok Muba dalam pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, khususnya di Kecamatan Bayung Lencir, berdasarkan teori efektivitas dari Mudrajad Kuncoro. Hal ini disebabkan oleh tidak dilaksanakannya sosialisasi program di Kecamatan Bayung Lencir, sehingga informasi tidak menjangkau seluruh masyarakat, terutama di wilayah pelosok. Meskipun layanan SIP Ok Muba bertujuan memberikan kemudahan akses layanan kependudukan secara digital, pada praktiknya, layanan e-KTP masih mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor dinas untuk proses biometrik dan kelengkapan data. Selain itu, sistem respon layanan yang diawali dengan chatbot dan lambatnya peralihan ke petugas manusia menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan layanan. Meskipun telah ada keluhan dari masyarakat, belum dilakukan evaluasi dan perbaikan oleh dinas terkait. Dengan demikian, inovasi SIP Ok Muba belum sepenuhnya memenuhi tujuan efektivitas layanan publik, khususnya dalam hal aksesibilitas, kemudahan, dan kecepatan pelayanan e-KTP di Kecamatan Bayung Lencir.

4.2 Saran

- a. Peningkatan sosialisasi secara merata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin disarankan untuk melakukan sosialisasi ulang secara menyeluruh dan merata ke seluruh kecamatan, termasuk Kecamatan Bayung lencir, dengan berkoordinasi badan dan toko masyarakat agar informasi mengenai inovasi layanan SIP Ok Muba dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Pengembangan fitur layanan yang lebih kompherensif, layana SIP Ok Muba agar tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga memfasilitasi seluruh proses pelayanan e – KTP secara digital, termasuk perekaman biometrik dengan layanan keliling berbasis teknologi.
- c. Peningkatan efisiensi respon layanan, diperlukan perbaikan sistem respon, khususnya dalam transisi dari chatbot ke petugas, agar masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam pelayanan. Penempatan petugas yang responsif dan terlatih akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
- d. Eveluasi dan monitoring berkelanjutan, Dinas terkait perlu secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SIP Ok Muba, termasuk menindaklanjuti keluhan dan masukan masyarakat. Monitoring berkelanjutan sangat penting untuk memastikan layanan berjalan sesuai tujuan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
- e. Peningkatan literasi digital masyarakat, untuk mendukung keberhasilan layanan berbasis e – *government*, perlu ada program peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya didaerah yang tingkat pemahamannya

terhadap teknologi yang masih rendah, sehingga mereka mampu memanfaatkan inovasi layanan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah, (2018) *“Kualitas Pelayanan Publik”*, Yogyakarta: Gava Media,
- Ismail Nurdin. (2019) *“Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya: Media Sahabat Cendikia,
- Indrajit, Richardus Eko. (2006) *“Eletronik Government : Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital”* Yogyakarta : Andi,
- Muhammad Sawir. (2020) *“Birokrasi Pelayanan Konsep, teori, dan Aplikasi”*, Yogyakarta: CV Budi Utama,
- Jhon W. Creswell. (2014) *“Penelitian Kualitatif & Desain Riset”* : Pustaka Belajar,
- Fatriani, Riri Maria. (2024) *“Sosiologi Pemerintahan”* Sumatera Barat : PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA,.
- Sigiyono. (2022) *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung : Alfabeta,.
- Marsono dkk. (2017) *“Pengukuran Indeks Persepsi Pelayanan Publik”* , Jakarta : Pusat Inovasi Layanan Publik LAN,.
- Mudrajad Kuncoro. (2020) *“Perencanaan Daerah”*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,.

Jurnal dan Skripsi

- Aryani, Ketut. (2020). *“Analisis Efektivitas Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Makasar”*, Skripsi,
- Endah M.. (2018) *“Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan”*, Bandung : Jurnal Sawala vol. 6 No. 1
- Hanipah, M., Aryani, L. (2022) *“Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (SIMPELIN) di Masa Pandemi COVID-19”*, Jurnal Administrasi Negara, Vol.10, No. 1
- Hoiroh, Abu. (2024) *“Analisis Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Jambi”*, Skripsi.

- Riandy, M. (2024) *“Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi”*, Skripsi.
- Retnowati, Aditiyawarman, and Irfan N. (2022) *“Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar”*, FISIP Universitas Galuh, 2.1 1756–69
- Rohmah, Ainun, Khansa Yumna Abiyyu, Cindy Elisa, Nurasimah, Natalia Lembang Pasapan, Safika, dkk. (2022) *“Adopsi Inovasi Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”*, Jurnal Komunikasi Pembangunan, No. 20. Vol 01. 47–60
- Riandy, M. (2024) *“Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi”*, Skripsi
- Sari, Maya. (2021) *“Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi”*, Skripsi
- Safuridar. (2018) *“Efektivitas Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (P3MD) di Gampong Beusa Seberang Kecamatan Peureulak Barat”*, Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi, Vol. 2, No. 2.
- Wulandari, Herlina. (2020) *“Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government”*, Skripsi, , 21

Peraturan Perundang – Undangan

- Kemenpan RB, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi* (Indonesia, 2021), pp. 5–24
- Kemenpan RB, *peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik* (Indonesia, 2014)

website

Disdukcapil Muba, “*Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin*”,
<https://disdukcapil.mubakab.go.id/index.php?r=page%2Fread&id=pelayanan-online>. Diakses pada 6 April 2024

Panrb, “*Sistem Pemerintahan Berbasis Eletronik (SPBE)*”, Kemenpan RB,
<https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>. Diakses pada 26 Mei 2024

BPS, “*Jumlah penduduk desa/kelurahan di kecamatan Bayung Lencir*”, Badan Pusat statistik Kabupaten Musi Banyuasin,
<https://musibanyuasin.kab.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODUjMg==/jumlah-penduduk-menurut-desa-kelurahan-di-kecamatan-bayung-lencir.html>. Diakses pada 17 Januari 2023

LAMPIRAN

Lampiran Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM

Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361
Telp. 082179884053, 082185048578/email:hukum@unja.ac.id/laman:law.unja.ac.id

Nomor : 5965/UN21.4/PT.01.04/2024 18 November 2024
Lampiran : -
Hal : Pengantar izin penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Yth

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin
 2. Camat Bayung Lencir
- di
Tempat

Dengan hormat, kami mengharapkan bantuannya untuk dapat memberikan izin penelitian dan permintaan data kepada mahasiswa

Nama : Muhamad Amin Adi Purnama
Nomor Induk Mahasiswa : H1A120001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Sehubungan dengan penulisan Skripsi Yang Berjudul “ **Analisis Efektivitas Inovasi Sip Ok Muba Dalam Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dikecamatan Bayung Lencir** ” Setelah mahasiswa tersebut diatas melakukan penelitian dan permintaan data, mohon kiranya dapat mengirimkan surat kepada kami bahwa mahasiswa tersebut benar melakukan penelitian.

Demikian atas bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik, Kerja Sama, dan
Sistem Informasi Fakultas Hukum,



Dr. Muskibah, S.H., M.Hum.
NIP 196512041990032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan:

1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah”
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran surat penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Bupati Oesman Bakar No. 05 RT. 012/05 Lk. III Kel. Kayuara SekayuTelp. (0714)
321314, 321027 Fax. (0714) 321027, 321314 email : disdukcapil.muba@gmail.com
website :www.disdukcapil.mubakab.go.id

Nomor : B-800/1557/DUKCAPIL/2024 Sekayu, 6 Desember 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : IZIN PENELITIAN DAN
PERMINTAAN DATA SKRIPSI

Yth. Kepada
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Jambi
di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 5965/UN21.4/PT.01.04/2024 tanggal 18 November 2024 Perihal izin penelitian dan Permintaan Data skripsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Bersama ini Kami sampaikan bahwa pada prinsipnya tidak keberatan memberikan izin Mahasiswa/i Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk melakukan Penelitian dan Permintaan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil,**



Demoon Hardian Eka Suza, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP 197812111997111001

Lampiran Dokumentasi

- a. Wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin (15 Desember 2024)



- b. Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Bayung Lencir (16-20 Desember 2024)





c. Wawancara Pada Kecamatan Bayung Lencir (5 Mei 2025)



Lampiran instrument penelitian

PANDUAN WAWANCARA

Efektivitas Inovasi Layanan SIP Ok Muba dalam Pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Bayung Lencir

A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin

- 1) Apa saja metode atau media sosialisasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperkenalkan SIP Ok Muba kepada masyarakat Bayung Lencir?
- 2) Apa saja tujuan utama yang ingin dicapai oleh Dinas Dukcapil melalui implementasi SIP Ok Muba?
- 3) Apakah tujuan tersebut sudah dicapai secara menyeluruh ?
- 4) Apakah ada sistem atau mekanisme yang digunakan dalam mengakses layanan SIP Ok Muba?
- 5) Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas SIP Ok dalam menanggapi permintaan layanan masyarakat?
- 6) Apa bentuk monitoring dan seberapa sering monitoring dilakukan oleh Dinas Dukcapil?

B. Kecamatan Bayung Lencir

- 1) Apakah kecamatan sudah menerima sosialisasi resmi dari Dinas Dukcapil terkait program SIP Ok Muba?
- 2) Apakah kecamatan menerima surat edaran atau pedoman teknis terkait SIP Ok Muba?
- 3) Apakah sudah terjadi pengurangan antrian atau beban manual dengan adanya SIP Ok Muba?
- 4) Bagaimana dengan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini?

5) Bagaimana kecamatan melihat mekanisme layanan SIP Ok Muba?

C. Masyarakat/pengguna SIP Ok Muba di Kecamatan Bayung Lencir

- 1) Dari mana anda mengetahui keberadaan program SIP Ok Muba, apakah melalui sosialisasi?
- 2) Apakah menurut anda informasi yang didapatkan sudah cukup atau masih kurang?
- 3) Apakah anda merasa layanan menjadi lebih mudah sejak adanya program ini?
- 4) Apakah kebutuhan administrasi anda lebih cepat terpenuhi dibanding sebelumnya?
- 5) Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas untuk menanggapi permintaan anda?
- 6) Apakah menurut anda layanan ini terus membaik atau justru tidak ada evaluasi?

CURRICULUM VITAE

I. Data Diri

1. Nama : Muhamad Amin Adi Purnama
2. Tempat, Tanggal Lahir : Sungai Lilin, 25 Juli 2002
3. NIM : H1A120001
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Warga Negara : Indonesia
8. Alamat KTP : Kecamatan Sungai Lilin, Kelurahan Sungai Lilin Jaya, RT 01, RW 04 Sumatera Selatan
9. Alamat Domisili : Perumahan Kedaton Bhanyu Biru Jl. Empang Sari, Paal Merah, Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi, Jambi
10. No. *Handphone* : 0821-1700-1270
11. *E-Mail* : muhamad.amin07@gmail.com



II. Riwayat Pendidikan

Periode (Tahun)	Instansi	Jurusan	Masa Pendidikan
2008 - 2014	SDN 1 Sungai Lilin	-	6 Tahun
2014 - 2017	SMPN 1 Sungai Lilin	-	3 Tahun
2017 - 2020	SMAN 1 Sungai Lilin	IPS	3 Tahun
2020-2025	Universitas Jambi	Ilmu Pemerintahan	-