



INOVASI PELAYANAN E-KTP DIGITAL DI KECAMATAN MANTIKULORE

Sapiah

Universitas Tadulako

Abdul Rivai

Universitas Tadulako

Ani Susanti

Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Tadulako

Korespondensi penulis : sapiah@gmail.com

ABSTRAK Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, khususnya dalam pengurusan e-KTP digital, adalah pengembangan layanan e-KTP digital di Kecamatan Mantikulore. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif, menggunakan wawancara dan pengumpulan data. Dokumentasi dan wawancara mendalam digunakan untuk mengumpulkan data. Studi menunjukkan bahwa masyarakat lebih puas dengan layanan administrasi kependudukan setelah menerapkan e-KTP digital di Kecamatan Mantikulore. Inovasi ini dibantu oleh kesiapan teknologi, pelatihan karyawan, dan sosialisasi. Namun, beberapa hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini termasuk keterbatasan akses internet dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan e-KTP digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Kata kunci: inovasi, e-KTP Digital, pelayanan berbasis digital.

PENDAHULUAN

Untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang efektif, setiap daerah harus memenuhi hak dan kewajiban untuk memberikan layanan publik yang akuntabel. Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan peraturan perundang-undangan (Dwiyanto, 2018). Pelayanan publik meliputi layanan fisik dan non-fisik, baik individu maupun administratif. Kualitas pelayanan publik sering menjadi masalah, dengan prosedur yang rumit, biaya tidak jelas, dan pungutan liar. Globalisasi menuntut organisasi publik meningkatkan profesionalisme layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cepat dan tepat (Dwiyanto, 2021). Pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah perubahan yang signifikan untuk menciptakan produk, proses, dan layanan baru yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Inovasi ini diperlukan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan menjaga relevansi sektor publik dalam perekonomian (Prabowo et al., 2022). Rogers & Rogers (1976) menyoroti lima atribut inovasi: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kelayakan praktis, dan keteramatan. Muluk (2008) mengidentifikasi lima jenis inovasi di sektor publik: produk/jasa, proses, metode, kebijakan, dan sistem. Kualitas pelayanan publik harus mengedepankan keterbukaan informasi dan kinerja yang optimal. Inovasi dalam pelayanan e-KTP adalah contoh yang penting. Kementerian Dalam Negeri telah menguji coba e-KTP digital di 58 kabupaten/kota sejak 2021. e-KTP digital ini akan menyimpan data di ponsel dengan QR code, mengurangi kebutuhan KTP fisik. Proses digitalisasi ini diharapkan mengatasi masalah KTP konvensional seperti duplikasi identitas (Kemendagri RI, 2022).

e-KTP mengintegrasikan data kependudukan nasional, mencegah duplikasi KTP dan meningkatkan keamanan dengan biometrik sidik jari. Data dalam e-KTP meliputi informasi

Received Juni 30, 2024; Revised Juli 05, 2024; Agustus 02, 2024

** Sapiah, sapiah@gmail.com*

pribadi dan NIK, yang berlaku seumur hidup. Proses pengambilan sidik jari dilakukan untuk memastikan keunikan dan keamanan data (Gunarti, 2013). Proses pembuatan e-KTP di Kelurahan/Desa melibatkan beberapa tahapan, seperti membawa fotokopi Kartu Keluarga, surat pengantar RT/RW, mengambil nomor antrian, memasukkan data, mengambil foto digital, tanda tangan, pemindaian retina, dan menunggu pencetakan sekitar 2 minggu (Firmansyah & Basyar, 2023).

Secara keseluruhan, inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan e-KTP, adalah langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Dalam rangka efektifitas dan efisiensi, maka Kemendagri RI telah melakukan uji coba di beberapa daerah dan hasilnya sangat memudahkan masyarakat yang berurusan dengan penerbitan e-KTP digital. Menurut Kemendagri RI bahwa Penerbitan KTP digital tidak mengubah fungsi e-KTP, yang tetap berperan sebagai identitas diri dan syarat untuk mengurus dokumen di lembaga resmi negara. Beberapa syarat harus dipenuhi masyarakat untuk membuat KTP digital, terutama memiliki ponsel atau perangkat dengan koneksi internet. Menurut Dinas Dukcapil Kota Palu, ada beberapa cara pembuatan e-KTP Digital Online sebagai berikut:

(a) Download aplikasi pada Play store (Android) atau App Store (iOS) Identitas Kependudukan Digital (IKD) (b) Buka aplikasi IKD dan mengisi data sesuai yang diminta seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), e-mail, dan nomor handphone. Selanjutnya klik tombol verifikasi data. (c) kemudian Klik tombol ambil foto untuk melakukan pemindaian Face Recognition atau verifikasi wajah. (d) Scan QR Code yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (e) Setelah selesai, cek e-mail yang aktif setelah didaftarkan untuk mendapatkan kode untuk aktivasi IKD. (f) Masukkan kode aktivasi dan captcha untuk aktivasi IKD. Pada dasarnya ada perbedaan antara e-KTP biasa dengan e-KTP digital sebagai berikut:

Tabel 1.1. Perbedaan e-KTP biasa dengan e-KTP digital

No.	Kriteria	e-KTP biasa	e-KTP Digital
1.	Fisik	Berbentuk Kartu	Berbentuk foto e-KTP dan QR Code
2.	Penggunaan	Perlu dicetak	Cukup pakai <i>smartphone</i>
3.	Keamanan	Disimpan di dompet	Disimpan di <i>smartphone</i>
4.	Akses	Tidak Perlu koneksi internet	Perlu koneksi internet yang memadai
5.	Kemudahan	Dalam beberapa kasus masih membutuhkan fotocopy	Kemungkinan Fotocopy tidak lagi dibutuhkan di masa depan

Sumber: <https://indonesiabaik.id>

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pada dasarnya e-KTP Digital dipandang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang berdomisili di lingkungan Kecamatan Mantikulore, Kota Pau. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mengembangkan salah satu strategi dalam menganalisis fokus penelitian dengan judul: **“Inovasi Pelayanan E-KTP Digital Di Kecamatan Mantikulore”** Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pelayanan publik e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore.

KAJIAN PUSTAKA

Untuk memberikan nilai tambah dalam perbandingan teoritis dan empiris, maka peneliti mendesain beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini mencakup nama penulis, tahun penulis, teori yang digunakan, metode penelitian, serta hasil penelitian. Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, kajian terhadap penelitian sebelumnya membantu peneliti dalam memposisikan penelitian mereka dan menunjukkan orisinalitas dari penelitian tersebut. Penelitian terdahulu disajikan secara berurutan sebanyak 8 (delapan) penelitian terdahulu yang berguna sebagai pembandingan dalam karya ilmiah ini.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Faris dan Atik Septi Winarsih (2023) dengan judul artikel: *"Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi COVID-19"*, yang diterbitkan pada Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 21 No. 1 Tahun 2022 Halaman 14-30. Pandemi COVID-19 membuat pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara daring. Dinas Dukcapil Temanggung membuat Aplikasi Temanggung Gandem sebagai inovasi pelayanan secara online pada masa pandemi COVID-19. Aplikasi ini memiliki 12 jenis pelayanan yang dapat diakses salah satunya pelayanan KTP Elektronik yang menjadi fokus penelitian saat ini. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat kebaruan dalam pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini yaitu dalam sistem pelayanan, jenis pelayanan, sistem antrean. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini juga menunjukkan adanya kebermanfaatan terlihat dari peningkatan penggunaan layanan yang signifikan selama pandemi. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini tidak menunjukkan adanya kriteria problem-solving karena dari ulasan yang ada sebanyak 61,45% menganggap aplikasi ini belum bisa menjadi solusi di masa pandemi. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini menunjukkan adanya masa pandemi dengan selalu adanya penambahan 2 jenis inovasi pelayanan setiap tahun. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini menunjukkan adanya kriteria *compatibilities* karena dasar pembuatan aplikasi ini berpedoman pada regulasi dan perencanaan seperti Permendagri 7/2019, Perda 9/2019, Renstra Dukcapil Temanggung 2019-2023, program *Dukcapil Go Digital* (Aldiansyah & Winarsih, 2022).

1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah penciptaan baru yang menonjol dan berbeda dari yang telah ada sebelumnya. Seseorang atau wirausahawan yang konsisten berinovasi dapat dianggap sebagai individu yang memiliki jiwa wirausaha yang kreatif. Individu yang inovatif selalu berusaha untuk meningkatkan, memperkenalkan, atau menciptakan sesuatu yang baru dan unik, yang berbeda dari yang telah ada sebelumnya. Sikap inovatif merupakan karakteristik penting yang seharusnya dimiliki oleh seorang wirausahawan.

Inovasi adalah hasil dari karakteristik wirausahawan yang mampu mengubah lingkungannya. Ini secara tidak langsung membedakan wirausahawan dari individu biasa atau pengusaha lainnya. Seorang wirausahawan selalu mencari cara untuk melakukan sesuatu yang berbeda dari kebanyakan orang. Konsep inovasi dalam konteks pelayanan publik mengacu pada ide kreatif atau pendekatan baru dalam teknologi pelayanan atau peningkatan terhadap yang sudah ada, baik dalam aturan, pendekatan, prosedur, metode, atau struktur organisasi, dengan hasil yang memberikan nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tidak harus berarti menemukan sesuatu yang baru secara mutlak, tetapi bisa berupa pendekatan baru yang sesuai dengan konteksnya. Inovasi tidak hanya muncul dari nol, tetapi juga dari pengembangan atau peningkatan terhadap inovasi yang sudah ada. (Djamrut, 2015).

Kreatif dan inovatif adalah kemampuan untuk mengubah sumber daya yang kurang produktif menjadi lebih produktif sehingga menghasilkan nilai ekonomis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seorang wirausahawan dikenal sebagai individu yang mampu menginisiasi perubahan dalam lingkungannya. Di sisi lain, dia juga memiliki kemampuan untuk menerima perubahan yang terjadi dan menghadapinya dengan sikap positif. Seorang wirausahawan juga dikenal karena keberaniannya mengambil risiko, baik dalam meraih

kesuksesan maupun menghadapi kegagalan dalam setiap langkah yang diambilnya. Kemampuan ini memungkinkan mereka bertahan di tengah kondisi ekonomi yang sulit dan tidak pasti. Ketika orang lain mungkin merasa khawatir, seorang wirausahawan mampu menghadirkan kreasi dan inovasi untuk mengubah sumber daya yang kurang produktif menjadi lebih produktif, sehingga memberikan nilai ekonomis. Menurut Robbins (1994), konsep ini lebih berfokus pada tiga hal utama, yaitu :

- (a) Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
- (b) Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi di bidang pendidikan.
- (c) Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya (Robbins, 1994).

David Albury (2003) Inovasi dapat didefinisikan sebagai pengembangan ide-ide baru yang bermanfaat, dengan syarat bahwa kebaruan tersebut harus menghasilkan nilai manfaat. Keberadaan inovasi tidak hanya sekadar menjadi baru tanpa nilai manfaatnya. Beberapa ciri dari inovasi meliputi: (a) Memiliki kekhasan atau khusus, yang berarti bahwa inovasi memiliki karakteristik unik dalam bentuk ide, program, struktur, atau sistem, termasuk hasil yang diharapkan. (b) Memiliki unsur kebaruan, artinya inovasi harus menunjukkan karakteristik sebagai karya orisinal yang baru dan inovatif. (c) Dilaksanakan melalui program yang terencana, yang mengindikasikan bahwa inovasi tidak dilakukan secara terburu-buru, melainkan dipersiapkan dengan matang melalui proses yang direncanakan dengan jelas sebelumnya. (d) Memiliki tujuan, yang artinya program inovasi harus memiliki arah yang jelas yang ingin dicapai, termasuk strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Ada 6 kelompok sifat perubahan dalam inovasi. yaitu: (a) penggantian alat baru, contoh penggantian sarana dan prasarana yang relatif mutakhir, penggantian bahan, atau perabotan. (b) Perubahan, misalnya; Mengubah pola kerja atau hanya merombak penataan ruang kerja dapat mengubah suasana kerja untuk menghindari kebosanan. (c) Penambahan, contoh; Penambahan waktu kerja pegawai akan meningkatkan efektivitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat karena bertambahnya waktu yang tersedia untuk memberikan pelayanan. (d) Penyusunan kembali; misalnya, Penyegaran ulang tata ruang yang sudah ada dibutuhkan untuk menghindari kekotoran dan kebosanan yang mungkin timbul. (e) Penghapusan; misalnya: Tindakan untuk menghilangkan barang-barang yang sudah rusak, barang berlebihan, dan barang yang tidak lagi berguna untuk membebaskan ruang. (f) Penguatan, misalnya: Usaha untuk meningkatkan atau memperbaiki kemampuan tenaga kerja dan fasilitas sehingga dapat beroperasi secara optimal untuk mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien.

Faktor penunjang inovasi, Menurut Everett M. Rogers (2003) sebagai inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti: (a) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan (b) Dari tidak tahu menjadi tahu. (c) Adanya kebebasan untuk berekspresi. (d) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif. (e) Tersedianya sarana dan prasarana. (f) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah (Rogers, 1995).

Tahapan dalam proses inovasi, De Jong dan Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut: (a) Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang. (b) Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan. (c) Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir

divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar. (d) Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi (De Jong & Den Hartog, 2010).

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Menurut Syafiie bahwa pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut: (a) Biaya relatif lebih rendah, (b) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, (c) Mutu yang diberikan relatif bagus. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Syafiie, 2018). Senada dengan itu, pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. (Dewanti, 2014).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas Penulis menyimpulkan bahwa layanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi untuk menyediakan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dengan fokus pada kepentingan umum. Tujuan pelaksanaannya adalah untuk mempermudah urusan publik, mengurangi waktu pelaksanaan urusan publik, dan memenuhi kepuasan masyarakat. Layanan ini dapat dibagi menjadi beberapa bentuk dasar, yaitu pelayanan yang sama bagi semua individu, pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, dan pelayanan yang berbeda-beda bagi individu berdasarkan perbedaan yang relevan.

Moenir (1995) menjelaskan bahwa pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada: (a) Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan, pengurangan hak). (b) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila. (c) Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan. (d) Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai. (e) Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar. (f) Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama. (g) Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka. (h) Tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan. Menurut Moenir (2006), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

- (a) Layanan secara lisan. Biasanya dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), layanan informasi, dan bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang memerlukan, dengan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan., yaitu: (1) Masalah yang termasuk dalam lingkup tugasnya. (2) Mampu memberikan penjelasan secara lancar, singkat, namun cukup jelas dan memuaskan bagi mereka yang membutuhkan informasi.. (3) Bertingkah laku yang sopan. (4) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. (5) Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
- (b) Layanan melalui tulisan sangat efisien dalam hal jumlah dan perannya, serta merupakan opsi yang baik untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya dan kecepatannya dalam mengolah dan menyelesaikan masalah. Layanan tulisan terbagi menjadi dua jenis utama:
 - (a) Petunjuk, informasi, dan materi serupa yang ditujukan kepada pihak-pihak yang

mebutuhkannya. (b) Tanggapan tertulis seperti permohonan, laporan, pemberitahuan, dan lain sebagainya. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara: (a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan. (b) Mendapatkan pelayanan secara wajar. (c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih. (d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

2. Konsep *Electronic KTP Digital*

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, pemerintahan adalah tentang melayani masyarakat. Pemerintahan tidak bertujuan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Sinambela et al., 2006).

Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Negara dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat (Firmanda, 2015). Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun harapan tersebut sering kali tidak terpenuhi karena secara empiris, pelayanan publik saat ini cenderung berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kondisi ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik perlu mengembalikan dan menempatkan "pelayan" dan "dilayani" pada pengertian yang sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum sering kali terbalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, padahal negara didirikan untuk kepentingan masyarakat yang membentuknya. Oleh karena itu, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Shafrudin, 2014).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara merujuk pada semua kegiatan layanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai penyediaan layanan yang mengakomodasi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Birokrasi publik diharapkan mampu menyediakan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif.

Metode-metode yang telah dikenal dan digunakan seringkali tidak optimal sesuai dengan manfaat dan tujuannya. Contohnya, beberapa orang beranggapan bahwa hanya dengan mengukur Indeks Kepuasan Pengguna Pelayanan (Customer Satisfaction Index/CSI), pelayanan akan langsung membaik tanpa dilakukan tindakan perbaikan yang nyata. Hal serupa berlaku untuk Survei Pengaduan Masyarakat, yang hanya akan memberikan manfaat jika diikuti dengan analisis dan langkah-langkah konkret untuk memperbaiki pelayanan. Mengetahui kondisi saat ini dari kinerja pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau Indeks Pengaduan Masyarakat tidak akan secara otomatis meningkatkan kualitas pelayanan. Yang diperlukan adalah tindakan nyata untuk melakukan perbaikan yang dapat menghasilkan perubahan yang signifikan. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

yang mengatur tentang Maklumat Pelayanan dengan rincian seperti Service Charter, Response Charter, atau Citizen Charter.

Peran strategis Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mendorong reformasi birokrasi di Indonesia memerlukan mereka untuk tidak hanya terlibat dalam perubahan perilaku dan proses pembelajaran terhadap perubahan itu sendiri, tetapi juga dalam pengambilan keputusan yang profesional yang dapat berdampak pada pelaksanaan reformasi birokrasi. Di Indonesia, masih terdapat tantangan dalam rendahnya kinerja pelayanan birokrasi serta tingginya tingkat korupsi. Hal ini menjadi kendala karena dalam era persaingan global saat ini, pembangunan nasional memerlukan birokrasi yang efisien, berkualitas, transparan, dan akuntabel, terutama dalam mendukung investasi di Indonesia. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu mampu berpikir lebih maju dengan bersikap antisipatif terhadap ancaman-ancaman yang mungkin timbul, serta potensi-potensi baru yang bisa dimanfaatkan melalui produk-produk kebijakan yang memungkinkan masyarakat beradaptasi. Selain itu, evaluasi terhadap kebijakan-kebijakan dan program-program yang telah berjalan perlu dilakukan untuk mengukur sejauh mana efektivitas dan relevansinya dalam menghadapi perubahan dan tantangan yang muncul di era yang sangat dinamis ini.

Pemerintah harus memiliki kapasitas untuk melakukan inovasi dan belajar dengan cepat guna menghadapi tantangan baru dan memanfaatkan peluang-peluang baru. Ini berarti pemerintah perlu memiliki kemampuan untuk berpikir secara menyeluruh dan lintas sektor serta melampaui batas-batas pemikiran konvensional untuk menghasilkan ide-ide baru dan kebijakan yang praktis. Karena itu, peran strategis ASN dapat dikembangkan dan diperkuat. Namun demikian, setiap ASN seharusnya memahami tantangan dan masalah yang ada dalam mengubah pola pikir sebagai bagian dari aparat pelayanan publik.

Menarik untuk mempertimbangkan pandangan Fani Heru Wismono dalam tulisannya yang berjudul "Membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) yang Kompeten," di mana ia menggarisbawahi bahwa dalam konteks reformasi birokrasi saat ini, aparat birokrasi harus mampu menyesuaikan perilaku dan sikapnya dengan harapan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan publik yang mudah, ekonomis, cepat, tepat waktu, dan tanpa rumit (Dwiyanto et.al., 2006). Oleh karena itu, diperlukan perubahan dalam orientasi, pola pikir (mindset), dan perilaku dari semua aparat birokrasi untuk menghadapi perubahan dinamis dalam lingkungan internal dan eksternal. Penguatan manajemen sumber daya manusia aparatur menjadi tantangan tersendiri bagi birokrasi modern yang berfokus pada pelayanan publik.

Menurut Keban (2004), ada beberapa kelemahan dalam sistem manajemen sumber daya manusia aparatur, yang dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Lebih menekankan aspek administratif daripada manajemen sumber daya manusia modern; (2) Bersifat sentralistik sehingga kurang memperhatikan nilai efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi di tingkat pusat maupun daerah; (3) Kurangnya prinsip check and balance dalam manajemen kepegawaian yang menyebabkan duplikasi di tingkat pusat dan daerah, menghambat akuntabilitas; (4) Sistem informasi kepegawaian yang tidak memadai, berdampak negatif pada pengambilan keputusan dalam manajemen kepegawaian; (5) Tidak mampu menerapkan prinsip merit sistematis; (6) Tidak memberikan dasar hukum yang memadai untuk pengangkatan pejabat non karier; (7) Kurangnya klasifikasi jabatan dan standar kompetensi yang baik, berdampak negatif pada kinerja organisasi dan individu; (8) Komisi Kepegawaian Negara yang kurang independen dan tidak jelas kedudukannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP adalah KTP yang dilengkapi CIP yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. E-KTP wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia yang telah berusaha 17 Tahun atau sudah Kawin, baik itu berstatus sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap di Indonesia. Khusus untuk orang asing yang memiliki e-KTP, wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti e-KTP 30 hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.

Setiap warga hanya diizinkan memiliki satu e-KTP yang tidak dapat dipalsukan karena dilengkapi dengan kode keamanan dan data biometrik seperti iris mata dan sidik jari. e-KTP berlaku di seluruh wilayah negara untuk keperluan administrasi kependudukan. Hal ini bertujuan untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi basis data kependudukan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan nasional. Oleh karena itu, setiap warga diharapkan selalu membawa e-KTP saat berpergian.

Secara umum, e-KTP memiliki fitur yang serupa dengan KTP non-elektronik. Di dalam desainnya, e-KTP menampilkan lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) di salah satu sisi. Di sisi lainnya, terdapat informasi data pribadi penduduk seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, dan kewarganegaraan. Selain itu, e-KTP juga mencakup pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal penerbitan, serta tanda tangan pemiliknya. Penting untuk dicatat bahwa NIK adalah nomor identitas unik yang diberikan kepada setiap penduduk Indonesia dan digunakan untuk berbagai keperluan administrasi dan pelayanan publik.

Secara sepintas terdapat beberapa perbedaan antara Electronic KTP (e-KTP) dengan KTP biasa. Salah satunya adalah keberadaan chip pada e-KTP yang menyimpan rekaman elektronik data pribadi pemiliknya, sedangkan fitur ini tidak ada pada KTP non-elektronik. Selain itu, perbedaan lainnya terlihat pada masa berlakunya. Sebelumnya, KTP biasa berlaku selama 5 tahun dan memerlukan perpanjangan secara berkala. Di sisi lain, e-KTP berlaku seumur hidup untuk Warga Negara Indonesia (WNI), asalkan data diri yang tercantum tidak mengalami perubahan. Namun, jika terdapat perubahan data pribadi atau alamat penduduk, maka perubahan tersebut dapat dilakukan. Untuk e-KTP yang dimiliki oleh orang asing, masa berlakunya disesuaikan dengan masa Izin Tinggal Tetap yang dimilikinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan angka-angka (Sudarwan, 2002). Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian deskriptif menggambarkan fenomena yang ada, baik alamiah maupun buatan manusia (Moleong, 2006). Tujuannya adalah membuat analisis sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu, khususnya untuk mengetahui inovasi pelayanan dalam e-KTP digital di Kecamatan Mantikulore. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mantikulore, Palu, Sulawesi Tengah, selama empat bulan, dari Maret hingga Juni 2024, mencakup pengumpulan, kondensasi, analisis, dan verifikasi data. Informan penelitian terdiri dari Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf UPT Dukcapil, dan Tokoh Masyarakat, dengan total lima orang.

Jenis data meliputi data primer (dari wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan data sekunder (dari dokumen dan observasi). Teknik pengumpulan data meliputi observasi cermat, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan informan yang telah ditentukan.

Analisis data mengikuti teori Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang melibatkan tiga langkah: kondensasi data (seleksi, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data), penyajian data (mengumpulkan informasi terstruktur untuk mengambil kesimpulan dan tindakan), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (menyusun kesimpulan berdasarkan bukti valid dari lapangan).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

1. Inovasi produk/jasa pelayanan

Pada dasarnya inovasi itu muncul karena adanya pemikiran kreatif dari seseorang atau organisasi dalam mengkombinasikan cara-cara yang lama dengan metode yang lebih dalam rangka penciptaan produk, jasa, ataupun metode yang berkualitas. Suatu inovasi yang tercipta

harus punya sifat kesesuaian dengan nilai-nilai sosial yang ada di masyarakat. Karena suatu inovasi itu bukan hanya berbicara tentang kreatifitas ataupun penciptaan hal-hal yang baru, tetapi harus membawa dampak yang baik ataupun manfaat yang bagi suatu organisasi.

Deskripsi karakteristik atau atribut inovasi yang telah dijelaskan menggambarkan baik kemampuan inovasi itu sendiri maupun bagaimana masyarakat sebagai pengguna inovasi meresponsnya. Inovasi yang berhasil bertahan dan diterima oleh lingkungannya dapat memberikan dampak positif baik pada organisasi maupun masyarakat.

Keinginan untuk berubah atau mengembangkan diri merupakan faktor yang paling utama dan paling penting dalam menunjang keberhasilan suatu inovasi. Suatu inovasi tidak akan pernah tercipta dan sukses, jika tidak ada keinginan untuk berubah menjadi lebih baik. Bersumber dari keinginan untuk berubah itulah yang mempengaruhi penerapan inovasi pada suatu organisasi.

Hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa inovasi produk/ jasa pelayanan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan sering kali muncul pemikiran kreatif dari seseorang atau organisasi dalam mengkombinasikan cara-cara yang lama dengan metode yang lebih dalam rangka penciptaan produk, jasa, ataupun metode yang berkualitas.

Inovasi produk adalah tanggung jawab semua unit di dalam perusahaan. Departemen pemasaran, operasional, keuangan, akuntansi, dan pembelian semuanya merupakan bagian yang penting dari organisasi untuk melakukan pengembangan produk secara efektif dan efisien. Suatu instansi seperti yang terdapat di Kecamatan Mantikulore memiliki bentuk perwujudan suatu produk baru. Artinya, Inovasi baru sering kali muncul dari kebutuhan konsumen yang diterima oleh produk, terutama dalam konteks e-KTP Digital, yang dapat mengubahnya menjadi nilai tambah bagi produk yang sudah ada atau bahkan menjadi produk pengganti yang lebih diinginkan oleh pelanggan atau warga.

2. Inovasi proses pelayanan

Inovasi proses pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mantikulore Dalam upaya meningkatkan kualitas secara berkelanjutan, dilakukan dengan menggabungkan perubahan dalam organisasi, prosedur, dan kebijakan untuk mendorong inovasi dan proses inovasi pelayanan yang berkelanjutan. Dalam hal ini proses inovasi yang ditetapkan dalam e-KTP digital selalu berlandaskan pada prinsip memberikan kemanfaatan dan kemudahan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP digital.

Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap individu untuk memiliki identitas kependudukan dalam bentuk digital. Identitas digital ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 Permendagri tersebut mengatur mengenai standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta implementasi identitas kependudukan digital. Permendagri menjelaskan bahwa identitas kependudukan digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili dokumen kependudukan dan data terkait dalam aplikasi digital, yang dapat diakses melalui perangkat elektronik yang menampilkan informasi pribadi sebagai identitas individu. Dengan identitas kependudukan digital, masyarakat tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik, hanya perlu menunjukkan QR code yang tersedia dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk keperluan administratif.

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Inovasi proses pelayanan dalam e-KTP Digital sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu dikembangkan terutama dalam mencapai proses pelayanan yang lebih baik dalam upaya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mantikulore.

3. Inovasi metode pelayanan

Inovasi metode pelayanan yaitu metode yang perlu dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mantikulore dalam membuat Perubahan baru dalam cara berinteraksi dengan pelanggan atau pendekatan baru dalam memberikan layanan merupakan inovasi dalam metode pelayanan. Ini mencakup perubahan dalam interaksi dengan orang lain untuk menghasilkan dan menyediakan layanan yang lebih baik. Visi, misi, tujuan, dan strategi baru menjadi fokus utama, yang didasarkan

pada realitas saat ini. Selain itu, inovasi juga meliputi perkembangan dalam interaksi sistem dengan cara baru atau yang telah diperbarui dalam tata kelola pemerintahan.

Dalam penerapan metode pelayanan e-KTP digital menurut hasil temuan peneliti bahwa sebagian masyarakat merupakan manfaat yang sangat efektif dalam berusaha. Di sisi lain, e-KTP digital dapat membantu masyarakat yang berusaha melalui wirausaha. Masyarakat mengakui bahwa ada peningkatan derajat perubahan yang ingin dicapai dari sebuah kebijakan, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber-sumber daya yang digunakan.

Berdasarkan keterangan dari informan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan e-KTP digital ini memberi keuntungan bagi pemerintah Kecamatan Mantikulore dalam pengambilan keputusan dari Camat Mantikulore apabila ada hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan wirausaha, membangun lapak, menjual barang kelontong, dan sebagainya. Di lain pihak, e-KTP digital ini sangat bermanfaat bagi pemiliknya untuk mencegah hal-hal yang berkaitan dengan narkoba, pencegahan dan penangkapan terorisme. Fakta menunjukkan bahwa tidak hanya di dalam lingkungan Kecamatan Mantikulore yang berusaha untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, namun juga seluruh wilayah kecamatan Mantikulore, dan Kota Palu. Salah satu manfaat dari e-KTP digital ini adalah sebagai kartu identitas seseorang yang ingin berdomisili secara menetap atau berpindah tempat tinggal.

Di sisi lain, manfaat e-KTP digital dapat membantu masyarakat apabila terjadi musibah kecelakaan lalu lintas pada seseorang tentunya hal yang pertama dilakukan adalah mengidentifikasi korban kecelakaan dan memperhatikan kartu tanda pengenal atau e-KTP digital. Oleh karena itu, secara faktual dapat disimpulkan bahwa dengan adanya e-KTP berbasis digital akan sangat membantu terutama menyangkut isi kebijakan yang akan diperoleh oleh masyarakat yang meliputi; sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target groups dapat mendukung dalam penggunaan e-KTP digital, bermanfaat dalam membantu masyarakat yang memerlukan bantuan untuk tempat usaha, adanya perubahan yang diperoleh ketika masyarakat membutuhkan bantuan untuk penanganan pihak kepolisian, narkoba, atau kecelakaan lalu lintas. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa pemerintah Kecamatan Mantikulore dapat terbantu untuk proses pengambilan keputusan terkait pendanaan atau bantuan BLT kepada masyarakat yang kurang mampu, program bantuan untuk masyarakat yang tidak memiliki usaha, dan sumber-sumber pendapatan lainnya. Oleh karena itu, manfaat dari e-KTP digital sangat penting dan membantu masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan publik.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mantikulore sudah berjalan dengan baik, mempermudah urusan masyarakat dalam pelayanan publik, dan mencapai keberhasilan berusaha. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa isi kebijakan telah dilaksanakan dengan baik oleh Pemerintah Kecamatan Mantikulore, Pemerintah Kota Palu.

4. Inovasi kebijakan

Pada dasarnya dalam mencapai inovasi pelayanan publik memerlukan pula kekuasaan, kepentingan-kepentingan tertentu, strategi yang efektif dan efisien, karakteristik lembaga, dan kepatuhan warga masyarakat dan pemerintah dalam menjalankan inovasi pelayanan publik serta responsivitas pemerintah dalam pelaksanaan kegiatan.

Secara teoritis dapat dikemukakan bahwa Pelaksanaan kebijakan tidak hanya terkait dengan cara lembaga administratif menjalankan program, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat serta berinteraksi dengan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial dari berbagai pihak. Pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan secara tepat sasaran dan berdaya guna dalam inovasi kebijakan publik akan mampu memecahkan suatu permasalahan secara baik, Semakin rumit masalah kebijakan yang diimplementasikan, semakin mendalam analisis yang dibutuhkan, dan semakin penting penggunaan teori dan kerangka kerja yang dapat menjelaskan keefektifan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Berkaitan dengan konteks implementasi kebijakan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dari aspek ini tampak bahwa pemerintah Kecamatan Mantikulore telah melaksanakan seluruh tahapan dalam implementasi e-KTP digital.

Berdasarkan pendapat para informan melalui penelitian memberikan informasi bahwa Pemerintah Kecamatan Mantikulore dapat menjadikan e-KTP digital untuk mendata seluruh warganya dan membantu dalam pengurusan izin berusaha, pemilihan presiden dan wakil presiden, dan pemilukada. Secara umum, e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore sudah berjalan dengan baik.

5. Inovasi sistem

Pada dasarnya, inovasi sistem adalah metode baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan pihak lain, atau perubahan dalam tata kelola pemerintahan yang mencakup restrukturisasi sistem sosial, ekonomi, dan teknologi. Istilah ini mencakup keseluruhan sistem yang perlu ditingkatkan atau diganti dengan ide-ide baru dan metode inovatif. Cara belajar dan berpikir orang mempengaruhi aspek kehidupan mereka, sehingga tatanan lama dalam industri seperti keuangan, kesehatan, dan pemerintahan perlu diubah secara mendasar jika diperlukan. Sistem inovasi dipengaruhi oleh faktor alamiah, lingkungan kebijakan, basis IPTEK, serta interaksi dalam sistem produksi ekonomi dan perkembangan sosio-kultural masyarakat. Komitmen dari pelaku bisnis, pembuat kebijakan, dan pemangku kepentingan lainnya sangat penting dalam menggali dan memanfaatkan potensi yang ada. Sistem inovasi juga dipengaruhi oleh perkembangan global, mencakup dinamika perubahan dari skala lokal hingga internasional. Pemerintah Kecamatan Mantikulore dapat mencegah duplikasi KTP bagi penduduk melalui inovasi pelayanan publik yang mengimplementasikan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih baik. Inovasi produk adalah tanggung jawab bersama seluruh bagian dalam bisnis, dimana ide-ide inovatif sering muncul dari umpan balik konsumen. Inovasi jasa, yang pertama kali dibahas oleh Miles (1993), melibatkan produk jasa baru atau peningkatan produk jasa yang terkait dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru. Inovasi dalam proses mencakup pengenalan cara baru atau perbaikan dalam merancang dan memproduksi layanan. Inovasi dalam perusahaan jasa melibatkan berbagai aspek seperti inovasi organisasional, produk jasa, proses, dan manajemen inovasi. Definisi inovasi jasa mencakup peningkatan layanan yang signifikan yang diterapkan dalam praktik bisnis, seperti saluran baru untuk interaksi pelanggan atau sistem distribusi. Inovasi dalam layanan sering diidentifikasi dan direplikasi dalam kasus atau lingkungan tertentu, memberikan keuntungan bagi penyedia dan pelanggan. Tipologi inovasi jasa mencakup pembuatan model bisnis baru, pengembangan layanan baru, dan penciptaan antarmuka pelanggan baru. Model bisnis baru melibatkan perubahan mendasar dalam cara perolehan dan manfaat, seperti proses rekayasa ulang dan integrasi bidang bisnis. Pengembangan layanan baru sering didorong oleh adopsi teknologi baru, seperti contoh dari Starbucks. Pengembangan antarmuka pelanggan menitikberatkan pada interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan, dimana teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sangat penting. Pelaksanaan e-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore adalah inovasi pelayanan yang menciptakan produk dengan nilai tambah, dengan inovasi radikal melibatkan teknologi baru untuk produk baru dan inovasi inkremental berorientasi pasar.

KESIMPULAN

Kartu tanda penduduk elektronik digital (e-KTP Digital), yang dibuat menggunakan mesin elektronik dan menyimpan data secara digital, sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam memiliki e-KTP digital. Tujuan utama dari e-KTP digital adalah untuk mempermudah Pemerintah Mantikulore dalam mengakses dan mengambil data penduduk. Dengan e-KTP Digital, Pemerintah Mantikulore dapat langsung mengakses data dari KTP elektronik tanpa perlu menunggu proses sensus data terlebih dahulu. Kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Inovasi produk/jasa pelayanan adalah strategi yang perlu dilakukan pemerintah Kecamatan Mantikulore dalam menciptakan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru dalam rangka memberikan inovasi produk dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa inovasi produk atau jasa pelayanan yang dilakukan telah berjalan dengan baik.

- (2) Berkaitan dengan inovasi proses pelayanan menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mantikulore dalam pembaharuan kualitas mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi e-KTP Digital.
- (3) Kemudian untuk pelayanan dari aspek inovasi metode pelayanan telah berjalan dengan baik dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Mantikulore telah membuat perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa inovasi metode pelayanan sudah berjalan dengan baik.
- (4) Inovasi kebijakan yang telah diterapkan dalam e-KTP Digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Mantikulore dalam menciptakan pelayanan e-KTP digital mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru yang diciptakan untuk menghasilkan pelayanan publik yang optimal.
- (5) Inovasi sistem dalam penelitian telah sesuai dengan yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Palu dimana inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Mantikulore telah melahirkan cara-cara baru yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam hal ini, penerapan cara baru dengan e-KTP digital memberikan perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Kecamatan Mantikulore, Kota Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwiastara, J. (2006). Prolog: Implementasi Kebijakan Publik, Menjembatani Visi dengan Realitas. In *Implementasi Kebijakan Publik*, Tachjan. Truenorth.
- Aldiansyah, M. F., & Winarsih, A. S. (2022). Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi COVID-19. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 14–30.
- Alhasni, R., Onibala, N., & Rantung, M. (2023). Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administro*, 5(1), 7–11.
- Albury, D. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. PT Elex Media.
- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy Making* (Third Edition). Holt, Rinehart and Winston.
- Anderson, J. E. (2003). *Public Policymaking: An Introduction* (Fifth Edition). Houghton Mifflin Company.
- Anderson, J. E. (2015). *Public Policymaking* (Eight Edition). Cengage Learning.
- Aulia, N. N. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 3(4).
- Badan dan Pengembangan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creative and Innovation Management*, 19(1), 23–36.
- deLeon, P., & deLeon, L. (2002). What Ever Happened to Policy Implementation? An Alternative Approach. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 12(4), 467–492.
- Dewanti, D. A. (2014). Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (5th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy (14th ed.)*. Pearson. <https://www.deshbandhucollege.ac.in/>
- Dye, T. R. (2015). *Understanding Public Policy*. Prentice Hall, NJ.
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Admduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), P-ISSN: 2656-6273, E-ISSN: 657-1714. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Firmanda, G. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya. *Ilmu Administrasi Negara (IAN)*, 3(2).
- Firmansyah, D., & Basyar, M. R. (2023). Pelayanan E-KTP Melalui Portal Klampid New Generation Di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 3(03), Article 03.

- Gass, S. I., & Sisson, R. L. (1975). *A Guide to Models in Governmental Planning and Operations*. Sauger Books.
- Greenberger, M., Crenson, M. A., & Crissey, B. L. (1976). *Models In The Policy Process: Public Decision Making in the Computer Era*. SAGE Publications Inc.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Gunarti, A. (2013). Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April 2012. *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.12928/citizenship.v2i2.9276>
- Hasniati. (2016). Model Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Analisis Dan Pelayanan Publik*, 2(1).
- Hidayat, F. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Indonesia. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.22585>
- Hidayat, F., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Indonesia. *Ministrate (Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah)*, 5(3).
- Howlett, M., & Ramesh, M. (1998). Policy Subsystem Configurations and Policy Change: Operationalizing the Postpositivist Analysis of the Politics of the Policy process. *Policy Studies Journal*, 26(3), 466–481. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1998.tb01913.x>
- John, P. (2012). *Analyzing Public Policy* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203136218>
- Keban, Y. T. (2004). Pokok-pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen SDM PNS Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 8(2).
- Kemendagri RI. (2021). Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) tengah melakukan uji coba KTP elektronik (e-KTP) dalam bentuk digital. *Beda E-KTP Biasa Dengan e-KTP Digital*. Indonesiabaik.id
- Lester, J. P., & Steward, J. Jr. (2000). *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont.
- Lowi, T. J. (1981). The End of Liberalism – The Second Republik of the United States. *Verfassung in Recht Und Übersee*, 14(2), 216–216. <https://doi.org/10.5771/0506-7286-1981-2-216>
- Male, M. (2023). Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 6(1). <https://jurnal.saburai.id/index.php/THS/index> .
- April er, G. M., & Stiglitz, J. E. (2001). *The Old Generation of Development Economists and the New: The Future In Perspective*. The International Bank for Reconstruction and Development.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA, SAGE.
- Mirnasari. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 71–84.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Penerbit: Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul, M (2008). *KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Jawa Timur, Bayumedia Publishing
- Mulyadi. (2015). *Akuntansi Biaya* (Edisi 5). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nugroho, R. (2016). *Kebijakan Publik*. PT. Elex Media Kompatindo.
- Nur, K. R., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Sosial And Political*, 8, 1–10.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Patton, C. V., Sawicki, D. S., & Clark, J. J. (2016). *Basic Methods of Policy Analysis and Planning* (3rd ed.). Routledge.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, P. (2018). Inovasi Pelayanan Publik "Motor Pelayan Lorong Ta pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara (JAN)*, 24(3), 239-148.
- Putra, F. (2003). *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik: Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik Dalam Ruang Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Archan; Alih Bahasa: Jusuf Udaya.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (Third Edition). The Free Press.
- Rogers, E. M., & Agarwala-Rogers, R. (1976). *Communication in Organizations*. Free Press.

- Rustang, E. P. (2023). Efektivitas layanan online menggunakan aplikasi whatsapp dalam pembuatan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nunukan. *EJournal Administrasi Publik*, 11(1), 46–57.
- Sabatier, P. (2005). From Policy Implementation to Policy Change: A Personal Odyssey. In Å. Gornitzka, M. Kogan, & A. Amaral (Eds.), *Reform and Change in Higher Education: Analysing Policy Implementation* (pp. 17–34). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/1-4020-3411-3_2
- Shafrudin, H. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*. FISIP UNILA.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., & Bima, D. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Situmorang, C. H. (2016). *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Social Security Development Institute (SSDI).
- Smith, K. B., & Larimer, C. W. (2009). *The Public Policy Theory Primer*. Westview Press.
- Sudarwan, D. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*, Jakarta, STIA-LAN Press.
- Syafiie, I. K. (2018). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik (Cetakan Pertama)*. AIPI Bandung.
- Tambun, A. P., Damayanti, N., Sari, K. Y., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh Perkembangan Teknologi Sebagai Bentuk Perubahan Sosial dalam Pelayanan Data Kependudukan (E-KTP) di Indonesia Upaya Penerapan Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora (JISPENDIORA)*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v2i2.662>
- Wawan Dhewanto, dkk, (2014). *Managemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Walker, R. M., & Boyne, G. A. (2006). Public management reform and organizational performance: An empirical assessment of the U.K. Labour government's public service improvement strategy. *Journal of Policy Analysis and Management*, 25(2), 371–393. <https://doi.org/10.1002/pam.20177>
- Young, E., & Quinn, L. (2002). *Writing Effective Public Policy Papers A Guide for Policy Advisers in Central and Eastern Europe*. Open Society Institute, Budapest.