

**PANDAWA: INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PASAMAN BARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**Falina Alifya<sup>1(a)</sup>, Ria Ariany<sup>2(b)</sup>, Roni Ekha Putera<sup>3(c)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas

<sup>a)</sup>[ciciaja010101@gmail.com](mailto:ciciaja010101@gmail.com), <sup>b)</sup>[riaariany@soc.unand.ac.id](mailto:riaariany@soc.unand.ac.id), <sup>c)</sup>[roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

**INFORMASI  
ARTIKEL**

**Article History:**

Dikirim:

21-09-2023

Diterbitkan Online:

01-09-2024

**Kata Kunci:**

Inovasi PANDAWA, Atribut  
Inovasi, Disdukcapil Kabupaten  
Pasaman Barat

**Keywords:**

PANDAWA Innovation,  
Innovation Attributes, West  
Pasaman Dukcapil Office

**Corresponding Author:**

[roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan setiap masyarakat. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik melalui berbagai inovasi pelayanan salah satu nya PANDAWA. PANDAWA merupakan inovasi digital dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui *whatsapp* sehingga masyarakat bisa mengakses layanan secara *online* dengan cara mengirimkan pesan ke nomor *whatsapp* PANDAWA. Penelitian bertujuan untuk menganalisis atribut inovasi PANDAWA dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini dielaborasi menggunakan teori Everet Rogers tentang atribut inovasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti melakukan tiga cara yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian yang didapatkan adalah inovasi PANDAWA memberi keuntungan baik dari segi waktu dan juga biaya bagi masyarakat. Inovasi ini juga relevan dengan visi dan misi Kabupaten Pasaman Barat dan sesuai dengan inovasi yang pernah ada sebelumnya yaitu DPM. Sebagai suatu inovasi, PANDAWA secara umum tidak rumit untuk diakses, melainkan ada beberapa jenis layanan yang harus mengunduh formulir sebagai persyaratannya. Kemudian, PANDAWA juga telah melalui proses uji coba dan mudah untuk diamati oleh masyarakat informasi terkait inovasi PANDAWA pada *instagram* dan *facebook* Disdukcapil Pasaman Barat akan tetapi informasi yang tersedia tidak diupdate secara berkala.

**ABSTRACT**

Quality public services are the hope of every society. Therefore, the West Pasaman Regency Population and Civil Registration Service strives to provide the best service through various service innovations, one of which is PANDAWA. PANDAWA is a digital innovation in providing population administration service via *whatsapp* so that people can access service online by sending message to the PANDAWA *whatsapp* number. The research aims to analyze the attributes of PANDAWA innovation in providing public services. This research was elaborated using Everet Rogers theory about innovation attributes. This research uses descriptive qualitative research methods. Meanwhile for data collection, researchers used three methods namely interviews, documentation, and observation. The research results obtained are that PANDAWA innovation provides benefits both in term of time and cost for community. This innovation is also relevant to the vision and mission of West Pasaman Regency and is in accordance with previous innovations, namely DPM. As an innovation PANDAWA is generally not complicated to access, but there several types of service that require downloading a form as a requirement. Then, PANDAWA has also gone through a trial process and is easy information

*PANDAWA related to can be seen on the West Pasaman Disdukcapil Disdukcapil's instagram, facebook, but teh available information is not update.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i3.852>

**PENDAHULUAN**

Kegiatan pelayanan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara (Artitiantia et al., 2022). Salah satunya pelayanan administrasi kependudukan yang pada saat ini termasuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat karena setiap masyarakat wajib memiliki dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lainnya. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk, dimana selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia (Hilda, 2014). Buruknya praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas (Dwiyanto, 2008). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survei *The Global Economy* tahun 2019, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara (Nainggolan, 2019). Maka dari itu, diperlukan reformasi dalam bidang pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi pada saat ini. Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah menjadikan kehidupan dari *civil society* menjadi lebih modern serta tidak terlepas dari koneksi internet melalui *gadget* (Wardani, 2019). Penerapan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik ini dikenal dengan istilah *e-government*.

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan langkah pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Rusdi et al., 2022). Pengimplementasian *e-government* dapat dilihat dari berbagai inovasi berbasis digital yang digagas oleh pemerintah pusat dan juga daerah sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Inovasi bagi suatu entitas publik merupakan suatu kebutuhan, bahkan bagi negara inovasi merupakan keharusan (Tiyas et al., 2023). Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (Basuki et al., 2018). Inovasi mewakili kebaruan berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi orang, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Kebaruan ini

mengartikan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru (Prabowo et al., 2022). Inovasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien (Basuki et al., 2018). Salah satu pemerintah daerah yang telah menciptakan inovasi pelayanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Banyak inovasi yang telah digagas oleh Disdukcapil Pasaman Barat, satu diantaranya menjadi inovasi unggulan dan masih sering diakses oleh masyarakat sampai saat ini adalah PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). PANDAWA merupakan suatu inovasi dibidang administrasi kependudukan dengan memanfaatkan media *whatsapp*. Inovasi ini digagas oleh disdukcapil pada tahun 2020 berawal dari beberapa fenomena pertama, kondisi pelayanan publik di Kantor Disdukcapil yang selalu ramai dengan antrian panjang pada saat jam pelayanan. Kondisi tersebut tentunya menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Kedua, merebaknya *virus corona* atau *covid-19* menjadi pandemi. Menyikapi kondisi tersebut, pemerintah membatasi kegiatan yang dilakukan secara tatap muka dan mewajibkan untuk melakukan seluruh aktivitas dalam jaringan (*online*) termasuk bidang pelayanan publik. Ketiga, luas wilayah Pasaman Barat yang mencapai 3.888 km<sup>2</sup> sebagai urutan ke-3 wilayah terluas di Sumatera Barat sehingga untuk mengurus pelayanan adminduk masyarakat membutuhkan jarak tempuh yang jauh dan biaya transportasi yang besar. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka disdukcapil merancang dan menetapkan PANDAWA sebagai sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Melalui PANDAWA masyarakat bisa mengakses seluruh dokumen kependudukan kecuali kartu

tanda penduduk dan kartu identitas anak dengan cara mengirimkan pesan ke nomor *whatsapp* PANDAWA (0753466353).

Beberapa penelitian terkait yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan peneliti diantaranya pertama, penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. Penelitian ini membahas terkait inovasi administrasi kependudukan *online* (*Aku Online*). Inovasi ini berbentuk aplikasi dengan menyediakan 27 layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pemohon wajib mengunduh aplikasi dan melakukan pendaftaran akun (Sukraaliawan & Agustuna, 2023). Kedua, penelitian tentang Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik ini berbasis android dan website yaitu aplikasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (*sipraja*) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan kabupaten Sidoarjo (Musaddad et al., 2020). Ketiga, penelitian tentang Penerapan Program Inovasi pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. Inovasi ini terdiri dari SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) dan SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran). Tujuan ditetapkannya untuk mempercepat penerbitan kutipan akta kematian sesuai dengan target yang ditetapkan pada rencana kerja Disdukcapil Kota Magelang (Prasty & Sunaningsih, 2020).

Adapun kebaharuan penelitian yang dilakukan peneliti tentang PANDAWA: Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam Memberikan Pelayanan Admindak terletak pada media pelayanan yang digunakan sederhana yaitu *whatsapp*, hampir semua masyarakat bisa menggunakannya. Pelayanan PANDAWA juga tidak berfokus terhadap layanan admindak tertentu melainkan semua dokumen admindak bisa diakses melalui PANDAWA kecuali KTP dan KIA. Disdukcapil Pasaman Barat juga merupakan disdukcapil pertama di Sumatera Barat yang menciptakan inovasi berbasis *whatsapp* untuk semua pelayanan admindak. Menilik dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap penerapan inovasi PANDAWA apakah sudah berjalan dengan efektif, efisien, dan mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas. Peneliti mengelaborasi penelitian ini menggunakan teori Evert M. Rogers. Dalam

bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*, Rogers mendefinisikan inovasi sebagai ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya, kebaruan dalam sebuah inovasi tidak hanya fokus pada pengetahuan baru (M.Rogers, 1983). Dalam PerMenPan Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Ningsih & Aldri Frinaldi, 2023).

Suatu inovasi memiliki atribut inovasi dalam implementasinya, yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Artinya inovasi tersebut harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibanding inovasi sebelumnya. *Compability* atau kesesuaian, suatu inovasi juga harus kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. *Complexity* atau kerumitan artinya inovasi baru memiliki sifat baru dan kompleksitas yang lebih tinggi. *Triability* atau kemungkinan dicoba yaitu suatu inovasi harus diuji coba terlebih dahulu dan bisa dibuktikan bahwa inovasi tersebut memiliki keunggulan. Terakhir, *observability* (kemudahan diamati) yaitu sejauh mana hasil inovasi mudah diamati oleh masyarakat (Elkesaki et al., 2021). Maka dari itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inovasi PANDAWA telah memenuhi atribut inovasi dalam penerapannya sehingga bisa diketahui dimana letak kekurangan dan kesulitan dari inovasi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian tentang PANDAWA sebagai Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam memberikan pelayanan admindak menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan penggunaan metode penelitian kualitatif deskriptif karena pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk memahami dan menggali fenomena secara mendalam dan mendeskripsikan fenomena tersebut menggunakan kata-kata dengan mengelaborasi berdasarkan teori yang digunakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan beberapa

pegawai yang ada di Disdukcapil Pasaman Barat seperti kepala dinas, kepala bidang inovasi, operator PANDAWA, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Untuk observasi, peneliti langsung turun ke lapangan melihat bagaimana inovasi PANDAWA itu diterapkan. Terakhir, peneliti juga memanfaatkan berbagai dokumen tentang inovasi PANDAWA sebagai data pendukung penelitian ini. Informan kunci pada penelitian ini berjumlah 9 orang yang merupakan pegawai Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Kesembilan informan tersebut mengetahui secara menyeluruh terkait fenomena yang diangkat peneliti. Sedangkan teknik analisis data yang menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Kartika & Oktariyanda, 2022). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk validitas dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan triangulasi. Informan triangulasi pada penelitian ini merupakan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang mengakses pelayanan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dan perangkat nagari induk di Kabupaten Pasaman Barat yang bekerjasama dengan disdukcapil dalam menjalankan inovasi PANDAWA.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi di sektor publik pada dasarnya dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu seperti untuk menerapkan layanan yang lebih baru dan lebih baik, untuk mengurangi penggunaan anggaran, serta untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat (Yulistivira et al., 2023). Salah satu bentuk inovasinya yaitu PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) merupakan inovasi bidang administrasi kependudukan yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2020 untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kabupaten Pasaman Barat. Inovasi ini diresmikan pada tahun 2021 melalui Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 tentang Jenis Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat (Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor

188.45/276/BUP-PASBAR/2021 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, n.d.). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah banyak menciptakan inovasi diantaranya adalah Three In One Six In One All In One, Ma Aku Mau Sekolah, Upiak, Sweet Seventeen Punya KTP, Alibata, Pas Dimantan, Patas, Payi Liburan, Smes, Layangan Dara, Lantera, Simppati, Dukcapil Prima Mobile, Pedang Putri, dan Pandawa. Akan tetapi dari sekian banyak inovasi yang telah diciptakan, inovasi PANDAWA merupakan inovasi yang masih sering digunakan sampai saat ini. Adapun atribut yang dimiliki suatu inovasi menurut Rogers adalah sebagai berikut:

### *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi PANDAWA yang digagas diharapkan bisa memberikan hasil yang lebih baik dan menguntungkan dibandingkan inovasi sebelumnya. Semakin besar keuntungan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maka semakin cepat pula tingkat adopsi inovasi tersebut. Inovasi PANDAWA dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dengan cara mengirim pesan ke kontak *whatsapp* PANDAWA yaitu 0753466353. Setelah pesan terkirim, maka pemohon akan mendapat balasan yang berisi jenis layanan adminduk yang bisa diakses melalui PANDAWA. Pemaparan di atas relevan dengan hasil wawancara penelitian peneliti bersama Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai berikut: pihak disdukcapil menciptakan suatu terobosan berupa inovasi baru yang memudahkan petugas pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengakses semua dokumen kependudukan kecuali kartu tanda penduduk dan kartu identitas anak. Hanya menggunakan *smatphone* masyarakat bisa mengakses layanan yang dibutuhkan kapan pun dan dimana pun tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat (Wawancara peneliti dengan Guifa Heri Kabid PDIP). Sebelum adanya PANDAWA, disdukcapil telah menciptakan inovasi yang serupa yaitu Dukcapil Prima Mobile (DPM) akan tetapi inovasi ini berbentuk aplikasi dan masyarakat sebagai pemohon harus mendaftar dan melakukan pembuatan akun terlebih dahulu. Untuk pelayanan yang tersedia pada inovasi Dukcapil Prima Mobile (DPM) tidak memuat seluruh pelayanan adminduk

berbeda dengan PANDAWA. Maka dari itu, disdukcapil melakukan pembaharuan inovasi ini menjadi PANDAWA dengan media yang sederhana dan dianggap lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi ini masyarakat bisa melakukan pelayanan melalui *whatsapp* tanpa harus datang ke disdukcapil, untuk mengakses pelayanan adminduk melalui PANDAWA masyarakat mengirimkan pesan pembuka “halo atau assalamualaikum”. Selanjutnya, masyarakat memilih layanan yang dibutuhkan dengan mengirimkan angka yang sesuai. Langkah berikutnya masyarakat mengirimkan persyaratan sesuai dengan permintaan. Setelah semua persyaratan terpenuhi masyarakat tinggal menunggu dokumen adminduk yang diakses untuk dikirimkan file pdf nya kepada masyarakat yang bersangkutan. Maka dari itu, sebagian besar masyarakat merasakan kemudahan dengan hadirnya inovasi PANDAWA hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai berikut: saya merasa lebih mudah dan gampang untuk mengurus dokumen adminduk melalui PANDAWA ini, Disamping kemudahan yang didapatkan, inovasi PANDAWA juga dapat menghemat uang dan tenaga karena cukup di rumah saja dan kapan saja kita bisa mengakses layanan tersebut. Hal tersebut tentunya memberikan kemudahan bagi saya terlebih lagi inovasi tersebut hanya memanfaatkan media *whatsapp* yang sudah familiar dan tidak ribet seperti penggunaan aplikasi dan website. (Wawancara peneliti dengan Muhammad Ikhsan Masyarakat Batanglingkin).

Berdasarkan Teori Atribut Inovasi yang dikemukakan Everett M.Rogers pada variabel keuntungan relatif, dapat diketahui inovasi PANDAWA lebih unggul dan mampu memberi keuntungan bagi masyarakat baik dari segi waktu dan biaya. Selain itu juga memberi kemudahan bagi masyarakat dalam proses pelayanannya karena media pelayanan yang digunakan sangat sederhana yaitu *whatsapp*. Akan tetapi tidak semua masyarakat yang merasakan kemudahan tersebut, beberapa masyarakat masih ada yang tidak mengenal PANDAWA dan kurang memahami prosedur pelayanan inovasi PANDAWA sehingga masyarakat terpaksa datang langsung ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat.

### **Compatibility atau Kesesuaian**

Suatu inovasi dalam prosesnya tidak melenyapkan inovasi yang telah ada sebelumnya. Dalam bukunya Rogers menjelaskan bahwa kesesuaian merupakan derajat dari konsistensi nilai yang ada, pengalaman terdahulu, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Penggunaan nilai yang konsisten dari inovasi yang terdahulu dijadikan pembelajaran sehingga inovasi sekarang dapat memiliki nilai yang sama, tetapi dengan melakukan modernisasi di dalamnya (M.Rogers, 1983). Inovasi PANDAWA dalam penerapannya sebagai suatu inovasi tidak bertentangan dengan nilai dan aturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Hal tersebut juga selaras dengan visi misi Disdukcapil Pasaman Barat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berikut visi dan misi Disdukcapil Pasaman Barat yaitu, visi “Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat yang Berstandar Nasional” sedangkan misinya adalah :

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Meningkatkan sumber daya manusia dan disiplin aparatur kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Meningkatkan penataan administrasi kependudukan dan unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Inovasi PANDAWA juga memiliki kesesuaian dengan keadaan sebelumnya. Inovasi ini tidak terlepas secara langsung dengan keadaan sebelumnya. Inovasi PANDAWA merupakan pembaharuan dari inovasi yang telah ada sebelumnya yaitu Disdukcapil Prima Mobile (DPM). Pada inovasi PANDAWA terdapat beberapa pembaharuan baik dari media yang digunakan dan juga jenis layanan yang diberikan. Inovasi PANDAWA dinilai lebih efektif karena inovasi tersebut menggunakan media sederhana yaitu *whatsapp* yang pada umumnya mudah dipahami oleh sebagian besar masyarakat. Tanpa harus melakukan pendaftaran akun menggunakan nomor nik dan password seperti pada aplikasi dukcapil prima mobile.

Disamping itu, inovasi PANDAWA juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat Pasaman Barat. Everett M. Rogers menjelaskan inovasi juga dilihat dari kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat sehingga inovasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat (M. Rogers, 1983). Salah satu kebutuhan masyarakat dalam era saat ini adalah pelayanan yang mudah diakses dan berkualitas. Kabupaten Pasaman Barat merupakan daerah terluas ke tiga se-Sumatera Barat dengan luas wilayah 3.887,77 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 436.298 jiwa. Kondisi wilayah yang demikian membuat masyarakat kesulitan dan membutuhkan banyak waktu untuk mengakses pelayanan konvensional ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat. Keadaan tersebut menyebabkan pelayanan kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, PANDAWA menjadi salah satu upaya dalam memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhannya terkait dalam pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, inovasi PANDAWA memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai yang ada, sejalan dengan Peraturan Bupati Pasaman Barat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. PANDAWA juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena wilayah Pasaman Barat yang luas membuat masyarakat susah untuk datang langsung ke Kantor Disdukcapil Pasaman Barat.

### **Complexity (Kerumitan)**

Menurut Rogers kerumitan adalah kondisi dimana suatu inovasi dianggap sulit untuk dapat dipahami dan digunakan (M. Rogers, 1983). Inovasi baru pada umumnya memiliki tingkat kerumitan tersendiri. Besarnya kendala dalam mengakses inovasi akan mempengaruhi penerimaannya di tengah masyarakat. Inovasi PANDAWA dalam pelaksanaannya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. PANDAWA tidak terlalu rumit untuk diakses karena inovasi ini hanya berbasis whatsapp merupakan platform media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia yakni 83% dari 171 juta pengguna internet di Indonesia (Kominfo, *Whatsapp Kenalkan Literasi Privasi Dan Keamanan Digital*, 2019). Akan tetapi, dilain sisi ada beberapa pelayanan PANDAWA yang rumit untuk diakses karena masyarakat harus mengunduh beberapa

formulir sebagai persyaratan pelayanan seperti dalam mengurus pembetulan kartu keluarga dan formulir surat pernyataan perubahan elemen data. Selain itu, kerumitan yang dirasakan masyarakat juga terkait proses pengiriman persyaratan ke nomor *whatsapp* yang berbeda. Kerap masyarakat salah dalam mengirim persyaratan ke kontak utama PANDAWA. Seharusnya pengiriman dilakukan ke nomor pelayanan yang dipilih oleh pemohon.

Berdasarkan observasi peneliti dan wawancara yang dilakukan dengan operator PANDAWA bahwa masih terdapat masyarakat yang keliru dalam melakukan pengiriman persyaratan pelayanan. Maka, dapat disimpulkan bahwa secara umum inovasi PANDAWA tidak rumit untuk diakses akan tetapi ada beberapa hal yang menyebabkan kekeliruan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan PANDAWA yaitu terkait pengunduhan berkas persyaratan dan pengiriman berkas ke nomor *whatsapp* yang berbeda.

### **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Sebelum suatu inovasi ditetapkan dan diadopsi oleh masyarakat maka perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu. Proses uji coba bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak nilai dan manfaat dari suatu inovasi. PANDAWA sebagai inovasi pelayanan adminduk telah dilakukan proses uji coba dan pematangan teknis pelayanan. Proses uji coba dilakukan oleh seluruh pegawai Disdukcapil Pasaman Barat. Akan tetapi, disdukcapil tidak melakukan uji coba inovasi tersebut kepada masyarakat. Berikut gambar proses uji coba yang dilakukan oleh disdukcapil terhadap inovasi PANDAWA:



**Gambar 1. Proses Uji Coba Inovasi PANDAWA**

*Sumber: Dokumentasi Disdukcapil, 2024*

Selain itu, inovasi PANDAWA juga telah teruji keunggulannya sebagai inovasi pelayanan adminduk. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa prestasi yang diraih oleh disdukcapil dalam melakukan pelayanan adminduk. Berikut penghargaan yang berhasil diraih oleh disdukcapil:

**Tabel 1. Penghargaan Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat**

| No | Tahun | Prestasi   |
|----|-------|--|
| 1. | 2023  | Juara 2 kategori kabupaten pada penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se-Sumatera Barat tahun 2023 yang diselenggarakan oleh tim penilai kinerja Disdukcapil Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat |
| 2. | 2022  | Juara 2 kategori kabupaten pada penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se Sumatera Barat tahun 2022.   |

Sumber: Media Online yang Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi PANDAWA telah melakukan proses uji coba, akan tetapi uji coba hanya dilakukan kepada pegawai disdukcapil tanpa melibatkan masyarakat. Disamping itu inovasi PANDAWA juga telah meraih dua kali penghargaan dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

### Observability (Kemudahan Diamati)

Rogers mendefinisikan bahwa “*Observability is the degree to which the result of an innovation are visible to others*” kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain (M.Rogers, 1983). Sebagai suatu inovasi, PANDAWA dalam pelaksanaannya melalui rangkaian alur pelayanan dan proses tersebut dapat diamati dengan mudah oleh masyarakat. Berikut langkah-langkah mengurus dokumen adminduk melalui PANDAWA:

- Langkah pertama, ucapkan salam ke nomor 0753466353, setelah itu pemohon akan mendapatkan balasa otomatis yang berisi 33 jenis layanan adminduk
- Langkah kedua, pilih salah satu dari 33 jenis layanan, maka setelah dipilih

masyarakat akan mendapat pesan balasan yang berisi persyaratan yang harus dilengkapi dan akan diarahkan ke nomor whatsapp pelayanan yang sesuai.

- Langkah ketiga, kirim seluruh berkas persyaratan ke nomor whatsapp yang diarahkan
- Keempat, operator akan memverifikasi dan mengentri data pemohon
- Kelima, jika semua persyaratan lengkap maka petugas akan memproses dokumen dan mengirimkannya kepada pemohon dalam bentuk file pdf.

Berdasarkan langkah-langkah di atas bisa dilihat bahwa proses pelayanan PANDAWA bisa diamati dengan mudah oleh masyarakat dan semua prosesnya bisa dilakukan dari rumah masing-masing pemohon. Disamping itu disdukcapil juga melakukan berbagai upaya agar inovasi PANDAWA mudah diamati dan diketahui oleh masyarakat salah satunya dengan melakukan sosialisasi baik melalui media sosial seperti facebook dan instagram. Melalui media sosial tersebut disdukcapil menyampaikan inovasi PANDAWA melalui pamflet disertai dengan tata cara menggunakan layanannya. Berikut sosialisasi inovasi PANDAWA melalui media sosial:





**Gambar 2. Pengenalan Inovasi PANDAWA Melalui Media Sosial**

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa inovasi PANDAWA mudah untuk diamati oleh masyarakat. Masyarakat bisa langsung mengunjungi sosial media Disdukcapil Pasaman Barat yaitu *facebook* dan juga *instagram* untuk mengetahui inovasi PANDAWA dan prosedur pelayanannya. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa inovasi PANDAWA mudah untuk diamati oleh masyarakat, semua informasi terkait PANDAWA transparan dan bisa diakses oleh publik. Akan tetapi yang menjadi kekurangannya adalah Disdukcapil Pasaman Barat kurang maksimal memanfaatkan media yang ada dan tidak melakukan *update* informasi secara berkala di sosial media terkait inovasi PANDAWA ini.

## PENUTUP

Inovasi PANDAWA dalam penerapannya telah memenuhi atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. PANDAWA memberi keuntungan bagi masyarakat baik dari segi waktu dan juga biaya karena dengan adanya inovasi PANDAWA masyarakat bisa mengakses pelayanan adminduk dari rumah saja. Inovasi PANDAWA tidak bertentangan dengan visi misi Kabupaten Pasaman Barat dan merupakan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yaitu dukcapil prima mobile (DPM). Secara umum inovasi ini tidak memiliki kerumitan, akan tetapi ada beberapa jenis layanan yang mewajibkan pemohon untuk mengunduh formulir sebagai persyaratan dan akan diarahkan ke nomor pelayanan yang diakses. Disamping itu PANDAWA juga telah diuji coba terlebih dahulu sebelum diterapkan kepada masyarakat, akan tetapi uji coba hanya dilakukan kepada seluruh pegawai Disdukcapil

Pasaman Barat seharusnya proses uji coba dilakukan kepada masyarakat bukan pegawai disdukcapil karena tujuan inovasi diciptakan itu untuk memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Terakhir, inovasi PANDAWA mudah diamati melalui berbagai media sosial disdukcapil seperti *instagram* dan *facebook*, akan tetapi disdukcapil perlu memaksimalkan media sosial yang ada untuk pengenalan PANDAWA dan melakukan *update* inoformasi secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artitiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten. *JSPI (Journal of Public Sector Innovations)*, 06(2), 68–74.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2, 207–216.  
<https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.297-216>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., Putri, M., & Setyahrambang. (2021). Inovasi pelayanan publik dinas kependudukan dan catatan sipil di kota bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Ku.alitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245–260.
- Kominfo, *Whatsapp Kenalkan Literasi Privasi dan Keamanan Digital*. (2019). Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.

- M.Rogers, E. (1983). *Diffusion of Innovations* (edisi keti). A Division of Macmillan Publishing Co.,Inc.
- Musaddad, A. A., W.K. Faizin Ahzani, M. S., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Nainggolan, E. U. (2019). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>
- Ningsih, K. S., & Aldri Frinaldi. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(2), 866–873. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/ht tp>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik* (pertama). PT Remaja Rosdakarya.
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Implementasi Si Sakti dan Si Bulan Sebagai Renja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang Tahun 2020. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 4(2), 173–183. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v4i1.23951>
- Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini. (2022). Analisis E-Government dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMTSP Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1).
- Sukraaliawan, I. N., & Agustuna, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. *Locus Majalah Ilmiah FIA\_UNPAS*, 15(2), 91–106.
- Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, Pub. L. No. 188.45/276/BUP-PASBAR/2021.
- Tiyas, A. A., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf*, 1(1), 21–30.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Jurnal Unigal*, 6(2), 30–35. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2258>
- Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R. E. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile Cegah Stunting ( Ayo Ceting ) di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(01), 16–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.181>