



Inovasi Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu (D'Trust) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pinrang

Innovation in Integrated Consultation and Public Complaints Service for Population Administration (D'Trust) at the Population and Civil Registration Office of Pinrang City

Juwita Pratiwi Lukman^{1*}, Andi Nurul Afana Fitra², Mita Arnika³

¹ Administrasi Publik, Universitas Udayana, Indonesia.

² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Indonesia.

³ Administrasi Negara, Universitas Indonesia Timur, Indonesia.

*Author correspondence: juwitalukman96@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted:

2025-05-13

Revised:

2025-05-20

Accepted:

2025-05-22

Published:

2025-05-23

Keywords: d'trust;
innovation; public service;

Kata kunci: d'trust; inovasi;
pelayanan publik;

This is an open access article
under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



ABSTRACT

Public demand for excellent service forces the government to make various innovations. Innovation is one of the solutions in realizing good government services such as those carried out by the Population and Civil Registration Office of Pinrang City which created an integrated population administration consultation and complaint service innovation (D'Trust) designed to overcome problems in resolving complaints and lack of access to information. The research method used is descriptive qualitative research. The theory used in this research is the theory of innovation attributes proposed by Everett M. Rogers in Suwarno (2008) which consists of 5 (five) indicators, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. Data collection techniques such as interviews, documentation and observation. The results of the study prove that the D'Trust innovation launched by the Population and Civil Registration Office of Pinrang City has run well and optimally because it can facilitate the work of employees in managing community complaints in a systemized and integrated manner. In terms of benefits and service processes, it becomes more effective and efficient because public complaints can be made directly and online which are received by officers who then input, classify, analyze and provide solutions to these complaints according to the intended administrative services. The D'Trust platform is user-friendly enough to be operated by officers although initially it requires adaptation to the new technology.

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima memaksa pemerintah melakukan berbagai inovasi. Inovasi menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang

baik seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang yang menciptakan inovasi pelayanan konsultasi dan pengaduan administrasi kependudukan secara terpadu (D'Trust) yang dirancang untuk mengatasi permasalahan dalam penyelesaian pengaduan dan ketidakmudahan akses informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Suwarno yang terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu keuntungan relative (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (triability), dan kemudahan diamati (observability). Teknik pengumpulan data seperti wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa inovasi D'Trust yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang telah berjalan baik dan optimal karena dapat mempermudah pekerjaan pegawai dalam mengelola aduan masyarakat secara tersistemasi dan terintegrasi. Dalam segi keuntungan dan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien karena aduan masyarakat dapat dilakukan secara langsung dan online yang diterima oleh petugas kemudian menginput, mengklasifikasikan, menganalisa dan memberikan solusi terhadap aduan tersebut sesuai dengan layanan administrasi yang dituju. Platform D'Trust cukup user-friendly untuk dioperasikan oleh petugas walaupun pada awalnya dibutuhkan adaptasi terhadap kebaruan teknologi.

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang membawa tuntutan besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata kelola pemerintahan baik yang disebut dengan *good governance* (Atthahara, 2018). *Good governance* sudah mejadi sebuah dambaan bagi setiap negara dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk masyarakat. Sehingga pemerintah harus melakukan suatu strategi yang sistematis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitas yang bisa mendapatkan kepuasan masyarakat (STIA LAN Bandung, 2002). Dalam kehidupan sosial, pelayanan publik akan melibatkan negara sebagai penyedia pelayanan public dan individu sebagai penikmat layanan publik yang akan mencerminkan hubungan antara negara dan masyarakatnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan

publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Pelayanan public tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan tersebut, didukung oleh prinsip otonomi daerah untuk secara independen mengelola dan menyelenggarakan pelayanan public, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik daerah setempat (Rontos, Sambiran, & Mantiri, 2019). Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama baik pemberi layanan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi. Masyarakat merupakan bagian terpenting di dalam evaluasi kualitas pelayanan, apakah sesuai dengan harapan atau sebaliknya.

Paradigma pelayanan public berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas (Lukman & Sakir, n.d.). Prinsip-prinsip pelayanan public digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor public termasuk dasar pengembangan *e-government*. Prinsip-prinsip tersebut ialah aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas dan akuntabilitas (Basuki, n.d.). Upaya menciptakan pelayanan yang prima tidak hanya menjadi tanggung jawab bagi pemerintah pusat namun juga menjadi tanggung jawab bagi pemerintah daerah. Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memiliki banyak kekurangan, seperti sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, lamban, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi. Berangkat dari hal tersebut memungkinkan pemerintah daerah melakukan inovasi pelayanan public dalam rangka mempercepat penyelesaian permasalahan dan percepatan pembangunan daerahnya masing-masing.

Pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat wajib dilaksanakan bagi penyelenggara pelayanan public sebagai bentuk komitmen dalam pelayanannya kepada masyarakat juga untuk menciptakan pelayanan prima. Hal ini tertuang dalam Pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 Tahun 2019 yang mengamanatkan penyelenggara wajib untuk memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh sebab itu, pengelolaan pengaduan wajib dikelola dengan baik yaitu diantaranya menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menidaklanjuti pengaduan. Menurut (Sabeni & Setiamandani, 2020) pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggaraan pelayanan public, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan public yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang meliputi aspek kepentingan penyelenggara. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013

menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan public yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman RI (Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia) pada tahun 2023, Ombudsman RI telah menerima laporan pengaduan masyarakat sebanyak 7.392 dengan perbandingan Ombudsman RI kantor pusat 1.174 dan Ombudsman RI kantor perwakilan sebanyak 7.284 laporan masyarakat (Republik Indonesia, 2023). Jika ditelusuri masih banyak ditemukan masalah dalam penyelenggara pelayanan publik seperti pelayanan administrasi kependudukan, seringkali muncul permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaian pengaduan yang mencakup ketidakmudahan akses informasi, lambatnya respon petugas terhadap konsultasi pengaduan, belum tersedianya wadah dalam menerima pengaduan secara langsung, petugas juga belum kompeten dan pengadministrasian aduan belum ada, serta kurangnya integrasi antara berbagai layanan yang tersedia sehingga aduan yang diterima tidak diselesaikan. Hal itu disebabkan pencatatannya tidak lengkap yang berefek pada laporan penyelesaian pengaduan lambat dan tidak terselesaikan.

Sebagai solusi dari permasalahan yang dialami, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang meluncurkan inovasi penyelenggaraan pengaduan yang dinamakan D'Trust sebagai bentuk akomodir keluhan masyarakat yang diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan pemangkan antrean *online* yang menumpuk. Penerapan inovasi D'Trust merupakan sebuah layanan pengaduan yang bertujuan untuk membantu menyelesaikan persoalan pengelolaan pengaduan yang lebih responsif, tepat dan transparan dengan mengintegrasikan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan ke dalam platform administrasi kependudukan. Berikut alur layanan aduan



Gambar 1. Alur Layanan Pengaduan
Sumber: Disdukcapil, 2024



Gambar 2. Sarana Layanan Pengaduan

Sumber: Disdukcapil, 2024

Berdasarkan kedua gambar diatas terlihat alur layanan pengaduan dapat dilakukan secara online dan langsung dengan mekanisme: *pertama*, masyarakat (pelapor) menyampaikan pengaduan melalui sarana telepon, website, sosial media, email. *Kedua*, petugas pengaduan menerima kemudian menginput laporan ke D'Trust sekaligus mengklasifikasi pengaduan tersebut. *Ketiga*, tim pengaduan menerima laporan untuk diverifikasi dan dianalisis serta memberikan solusi atau *feedback* ke pelapor. Selanjutnya, jika pengaduan yang masuk tidak dapat diselesaikan oleh tim pengaduan maka akan diteruskan ke kepala dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang berharap bahwa dengan adanya penerapan inovasi D'Trust ini, sistem pelayanan publik yang diterapkan akan menjadi efektif dan efisien, memperpendek waktu pelayanan, fleksibel dan mudah dijangkau oleh penyelenggara serta penyelesaian semua aduan yang masuk baik itu secara langsung ataupun online dapat diselesaikan sesuai Standar Operasional Prosedural (SOP) yang telah dibuat.

Kajian Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah serta lembaga-lembaga yang diberikan wewenang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Menurut (Aritonang, 2017) pelayanan publik mencakup kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan oleh suatu pemerintah pada unit atau lembaga yang diberikan otoritas. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kegiatan pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, partisipatif, transparan, akuntabel, cepat dan adil, dengan tujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap negara. Dalam konteks pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa dan pelayanan administratif yang dibutuhkan masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, administratif kependudukan,

transportasi hingga perlindungan sosial. Pelayanan publik adalah kondisi di mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyedia layanan tersebut. Pelayanan ini berperan penting karena menjadi hak dasar seluruh masyarakat dan harus dilaksanakan secara profesional, akuntabel, dan responsif oleh pemerintah maupun organisasi penyelenggara (Saguni et al., 2023).

Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merujuk pada penerapan ide, praktik, atau proses baru dalam sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Mahpudin, 2022) Menurut Buchheim et al. (2020),inovasi sektor publik dapat diartikan sebagai adopsi perubahan baru bagi organisasi dan lingkungan yang relevan. Hal ini sejalan dengan pendapat Farhan (2023) yang menyebutkan bahwa inovasi adalah adopsi, penciptaan, atau pengembangan ide, objek, dan praktik baru pada organisasi. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi inovasi dalam pelayanan publik dapat mencakup berbagai bentuk, seperti penggunaan teknologi informasi, perubahan struktur organisasi, atau pengembangan kebijakan baru. Contohnya adalah penerapan sistem administrasi terpadu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik secara efisien dan transparan. Dalam konteks Indonesia, inovasi pelayanan publik juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya sering kali menjadi hambatan dalam implementasinya.

Program Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu (D'Trust)

Program D'Trust merupakan inisiatif dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pinrang untuk menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan administrasi kependudukan secara terpadu. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan menyampaikan keluhan terkait administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Salah satu contoh serupa adalah program Pelayanan Administrasi Kependudukan Banyuwangi (PELANGI) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Program ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan terkait administrasi kependudukan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Syah, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini telah berjalan efektif dalam membantu masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Faktor pendukung keberhasilan program ini antara lain kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang memadai, serta dukungan dari pemerintah daerah. Namun, terdapat juga faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan akses informasi di daerah terpencil. Hasil penelitian lainnya dari Nurcahyo et al. (2019) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Sabilulungan lingkup administrasi kependudukan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu penyempurnaan melalui implementasi yang tepat dalam meningkatkan persentase kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bandung. Implementasi program D'Trust di Kota Pinrang diharapkan dapat mengadopsi praktik terbaik dari program serupa di daerah lain, dengan menyesuaikan kondisi lokal dan kebutuhan masyarakat setempat. Evaluasi terhadap efektivitas program ini perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa tujuan program tercapai dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat post-positivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci (Nazir, 2003). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dapat bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian menekankan makna dan generalisasi (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis secara mendalam tentang Inovasi Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan secara Terpadu (D'Trust) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang. Fokus penelitian mengacu pada atribut inovasi menurut Suwarno (2008) yaitu: 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), 2) Kesesuaian (*Compatibility*), 3) Kerumitan (*Complexity*), 4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan 5) Kemudahan Diamati (*Observability*). Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara, dokumentasi dan observasi. Kemudian, teknik analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu (D'Trust) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pinrang

Inovasi di dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penyaluran dan pengaplikasian ide-ide baru melalui langkah yang cukup besar untuk menerapkan kebaruan. Inovasi dapat berlangsung cukup lama dan berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Inovasi merupakan aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi baik sektor publik, organisasi pemerintahan atau organisasi swasta yang berusaha menciptakan inovasi guna menjawab tuntutan perkembangan zaman.



Gambar 3. Halaman Awal website D'Trust
Sumber: Disdukcapil, 2024

Inovasi D'Trust merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang yang diperuntukkan bagi pegawai atau penyelenggara pelayanan publik untuk membantu mengelola pengaduan masyarakat yang masuk secara online atau offline terkait administrasi kependudukan. Inovasi dirancang untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaian pengaduan yang mencakup ketidakmudahan akses informasi masyarakat terkait persyaratan pengurusan dokumen, lambatnya respon petugas terhadap konsultasi pengaduan, sarana pengaduan tidak ada, petugas juga belum kompeten dan pengadministrasian aduan belum ada, serta kurangnya integrasi antara berbagai layanan yang tersedia sehingga aduan yang diterima tidak diselesaikan sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang. Hal itu disebabkan pencatatannya yang tidak lengkap yang berefek pada laporan penyelesaian pengaduan lambat dan mengambang. Masyarakat akhirnya menjadikan sosial media sebagai tempat mengadu (Disdukcapil, 2021). Berdasarkan uraian diatas, inovasi pelayanan publik dalam hal pengaduan melalui D'Trust dapat dilihat dan dianalisis menggunakan atribut inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang terdiri dari:

1. *Keuntungan Relatif (Relative Advantage)*

Keuntungan relatif adalah suatu tingkat dimana sebuah inovasi tampak lebih bagus dari program yang diterapkan sebelumnya. Tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang sudah ada. Apabila keuntungan relatif yang dirasakan oleh masyarakat berskala besar, maka inovasi tersebut akan cepat diterapkan. Menurut (Sholicha & Oktariyanda, 2023) indikator keuntungan relatif untuk menganalisis keunggulan bagaimana keunggulan dalam penerapan inovasi jika dibandingkan dengan program yang telah diterapkan sebelumnya dan keuntungan yang dirasakan baik dari segi pemberi layanan, dan masyarakat.

Inovasi D'Trust merupakan inovasi pelayanan pengaduan administrasi kependudukan yang diperuntukkan bagi pegawai atau penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang untuk dapat mengelola hingga menyelesaikan pengaduan. Inovasi D'Trust dibuat sebagai upaya antisipasi membludaknya pengaduan masyarakat terkait administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat setiap harinya. Masyarakat yang ingin melaporkan pengaduan dapat dilakukan dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang atau menggunakan *whatsapp* yang menjelaskan keluhan, kendala atau kesulitan informasi dibidang administrasi kependudukan. Berikut data pengaduan laporan yang masuk dari tahun 2022 sampai 2024 melalui layanan online dan offline.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan

TAHUN	LAYANAN PENGADUAN				TOTAL
	melalui				
	Whatsapp	Tatap Muka	Website/Email	SPAN Lapor	
2022 (Januari-Juli)	-	72	-	-	72

2023 (Januari- Desember)	62	139	-	1	202
2024 (Januari-Juni)	111	164	-	-	275

Sumber: Disdukcapil, Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas terlihat jumlah pengaduan yang masuk secara online atau offline sangat banyak dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Salah satu bentuk layanan pengaduan yang mencolok dilakukan oleh masyarakat adalah melaporkan pengaduan tersebut secara langsung atau tatap muka kepada pegawai yang bertugas. Pelaporan langsung dapat menghambat penyelesaian pengaduan jika tidak ditangani dengan baik. Sehingga inovasi D'Trust ini menjadi solusi bagi petugas untuk meningkatkan layanan pengaduan secara tepat, cepat, efektif dan efisien. Adanya inovasi D'Trust dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien karena jumlah laporan aduan masyarakat yang masuk dapat langsung ditangani oleh petugas melalui fitur yang tersedia seperti aduan terkait nomor NIK terpakai orang lain, sebelum adanya inovasi pengaduan tersebut diselesaikan selama 2 hari dan setelah hadinya D'Trust aduan tersebut dapat diselesaikan 1 hari atau beberapa jam saja. Selain itu, keuntungan lainnya dalam inovasi D'Trust dapat dilihat dari adanya kebaruan dari inovasi D'Trust yaitu:

- a) Akses informasi dan konsultasi yang mudah: Masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan dan tersedia di Ruang Khusus Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b) Integrasi Pelayanan: Informasi pengaduan dan konsultasi Administrasi Kependudukan terhubung dengan proses administrasi kependudukan yang mempercepat proses penyelesaian aduan.
- c) Proses pengimputan berkas aduan hanya sekali, yaitu hanya pada saat diloket pengaduan selanjutnya hanya ceklist untuk mengirim ke proses berikutnya. Hal itu dapat meminimalisir kesalahan input.
- d) Efisiensi penyelesaian pengaduan yang signifikan: Adanya pemantauan kinerja yang memungkinkan petugas untuk merespon lebih cepat pengaduan dan meningkatkan waktu tanggap penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, memberikan manfaat bagi masyarakat untuk mendapatkan hasil penyelesaian aduan yang lebih cepat dan efektif.
- e) Akuntabilitas kinerja yang meningkat: Inovasi D'Trust sebagai solusi yang dapat meningkatkan akuntabilitas petugas dengan tersedianya data kinerja petugas yang dapat diakses

Inovasi D'TRUST di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang bukan hanya tentang penggunaan teknologi dalam proses penyelesaian pengaduan, tetapi juga tentang membangun hubungan saling koordinasi yang kuat antar petugas pengaduan dan unit

kerja bidang Administrasi Kependudukan yang berorientasi terhadap peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kepuasan masyarakat.

2. *Kesesuaian (Compatibility)*

Menurut (Rogers, 1995) kesesuaian dilihat dari sejauh mana inovasi dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalau, serta sesuai dengan kebutuhan yang ada. Sehingga, suatu inovasi merupakan nilai yang dianggap baik, layak, pantas, benar dan penting dalam kehidupan masyarakat. Dengan Inovasi D'Trust, pengelolaan pengadministrasian Aduan masyarakat dapat diolah dan dianalisis sebagai dasar untuk melakukan perbaikan kebijakan dalam pelayanan Administrasi Ke-pendudukan. Sebagaimana diketahui bahwa Aduan yang masuk di Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bukan hanya kritik dan saran tapi lebih banyak terkait penyelesaian dokumen kependudukan masyarakat sehingga melalui inovasi ini dapat membangun perbaikan dan menciptakan pelayanan yang ideal dan prima. Adapun dari segi pemanfaatan layanan pengaduan sebelum dan sesudah adanya inovasi D'Trust terlihat dari:

Tabel 2. Perbandingan Layanan

Sebelum	Sesudah
SOP yang tersedia masih secara umum	<ul style="list-style-type: none"> • SOP Penerimaan Konsultasi • Terdapat SOP penyelesaian Pengaduan yang terdiri: <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP penerimaan Aduan Masyarakat 2. SOP Penelaan dan pengklasifikasian Aduan 3. SOP Penyaluran Aduan 4. SOP tindak lanjut dan penyelesaian aduan 5. SOP serah terima hasil penyelesaian Aduan 6. SOP rekapitulasi dan pemanfaatan data hasil Aduan.
Penyelesaian Pengaduan yang tidak tertata <ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian pengaduan yang tidak terstruktur dan mekanisme yang belum efisien • Sulit mengetahui dan mengukur kinerja petugas dalam penyelesaian aduan. 	Penanganan dan penyelesaian pengaduan sudah tertata dan terstruktur dengan platform Administrasi Kependudukan dilengkapi fitur pengklasifikasian dan penyaluran aduan sesuai jenis dan petugas teknis yang terkait.
Belum Adanya sistem yang terintegrasi untuk menindaklanjuti aduan secara cepat dan efektif. Aduan masyarakat masing menggunakan cara lama dalam penataannya.	Petugas pengaduan dan petugas teknis yang terdiri dari beberapa bidang dapat memantau dan merespon aduan secara Real-Time.

Waktu penyelesaian Aduan yang kadang masih lambat	Dengan pemantauan secara Real-Time, respon petugas terhadap aduan lebih cepat dan tepat waktu.
Laporan data pengaduan yang tidak tertata dengan rapi	Terdapat data Laporan pengaduan yang dikelola dan dianalisis secara berkala
Belum adanya data terkait kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengaduan	Melalui fitur aplikasi ini meningkatkan responsivitas petugas dan kualitas penanganan pengaduan sehingga memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat meningkat.
Pemanfaatan Data Aduan Masyarakat belum dilakukan secara maksimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat evaluasi secara berkala (2 Kali dalam setahun) yang dilakukan oleh pimpinan terhadap kinerja petugas terkait dengan penyelesaian aduan yang telah dilakukan dan untuk peningkatan penyelesaian aduan secara berkala. 2. Sebagai bahan dalam kegiatan Forum Komunikasi Publik (FKP) untuk mendapatkan umpan balik dan perbaikan kebijakan layanan aduan

Sumber: Disdukcapil, 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi D'Trust hadir untuk membantu pegawai atau penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang tanggap terhadap aduan yang disampaikan oleh masyarakat serta peningkatan kualitas layanan. Dengan sistem yang terintegrasi memudahkan petugas dalam merespon pengaduan yang masuk. Kolaborasi Internal Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melalui Inovasi D'Trust dilihat dari dampak inovasi yang komprehensif dalam penyelesaian pengaduan. Melalui beberapa metode yang memberikan gambaran secara lengkap dan akurat. Inovasi D'Trust tidak serta merta melepas pelayanan secara offline yang telah ada sebelumnya di Disdukcapil Kota Pinrang seperti masyarakat tetap hadir untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan administrasi kependudukan melalui layanan pengaduan ini. Kehadiran D'Trust untuk mengontrol serta memperkuat layanan agar laporan yang masuk tidak tercecer atau tidak tersimpan dengan baik serta memudahkan kinerja pegawai dalam menangani dan menyelesaikan aduan tersebut secara real time sehingga masyarakat tidak harus menunggu secara berhari-hari.

Dengan demikian inovasi D'Trust merupakan bentuk tercapainya visi misi daerah sekaligus amanat aturan pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang inovatif. Hal ini terlihat dari legalitas D'Trust yang dinilai sejalan dengan aturan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

3. Kerumitan (Complexity)

Sebuah inovasi baru cenderung dianggap memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kerumitan adalah

tingkat dimana inovasi dianggap relative sulit untuk dapat dipahami dan digunakan termasuk seberapa besar kendalanya (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020). Inovasi D'Trust berbeda dengan layanan aduan sebelumnya yang mana laporan aduan masuk akan dicatat secara manual oleh petugas. Dengan inovasi D'Trust ini memudahkan petugas dalam menerima, memverifikasi, mengklasifikasikan, dan menyelesaikan aduan secara cepat serta aduan yang masuk akan secara otomatis tersimpan oleh sistem. Desain dari pengelolaan Aduan melalui inovasi D'Trust secara mekanisme dan tata kerja yang lebih efektif yang menyediakan informasi secara *Real-Time* dan kinerja dari petugas yang terukur serta adanya sistem evaluasi kinerja sebagai bentuk menciptakan akuntabilitas kinerja petugas.

Dari segi pengoperasiaannya, platform D'Trust dapat dengan mudah digunakan atau *user-friendly* oleh petugas tim pengaduan, meskipun pada awal pengoperasioan beberapa petugas merasa kesulitan sehingga membutuhkan waktu beradaptasi. Kendala yang minim terjadi membuat layanan pengaduan dapat berjalan secara optimal. Selain itu, jika dilihat dari perbandingan SOP antara sebelum adanya D'Trust dengan sesudah diterapkannya D'Trust tentu jauh berbeda, SOP sesudah adanya inovasi D'Trust jauh lebih simple dan praktis. Untuk keberlangsungan inovasi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang mengadakan pelatihan yang bersifat rutin sehingga setiap petugas terus terasah kemampuannya. Sumber daya manusia menunjang keberlangsungan organisasi dengan bakat dan kreativitas melalui pekerjaan yang dilakukan di kantor (Persada, Fanida, Ap, & Ap, n.d.). Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dilakukan untuk membangun serta memberdayakan SDM agar dapat terlibat secara langsung dalam mengelola dan memanfaatkan serta mengembangkan inovasi yang ada secara efektif (Lukman, 2024). Peningkatan kapasitas petugas yang menggunakan D'Trust tidak hanya melingkupi satu bidang saja melainkan adanya kolaborasi internal pada bidang pelayanan administrasi kependudukan untuk melakukan koordinasi dalam penyelesaian aduan sesuai bidang kerja terkait.

4. *Kemungkinan Dicoba (Triatibility)*

Inovasi pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan apabila memiliki keuntungan yang telah terbukti melalui fase uji coba. Sejauh mana inovasi dapat diuji cobakan secara terbatas. Inovasi yang ada harus diuji dan dicoba terlebih dahulu untuk dilihat keuntungan dan nilai lebih yang dimilikinya. Inovasi D'Trust mulai diterapkan pada tahun 2021 dan hanya ada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang saja yang belum direplikasi oleh instansi lain. Hal tersebut menarik beberapa instansi untuk berkunjung diantaranya Komisi 1 DPRD Kabupaten Pangkep, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mamuju Sulawesi Barat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, Sulawesi Tengah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, Komisi 1

DPRD Kabupaten Tana Toraja. Kunjungan tersebut menjadi ajang uji coba platform D'Trust yang telah memberikan dampak dalam peningkatan kualitas layanan aduan masyarakat. Pengaruh inovasi D'Trust melibatkan interaksi antar bidang layanan administrasi kependudukan yang semakin meningkat sehingga tupoksi tiap bidang dapat dijalankan dengan baik. Laporan aduan yang masuk dapat langsung diverifikasi dan ditanggapi secara responsif oleh petugas kepada masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Menurut (Rogers, 1995) *observability* adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Inovasi D'Trust dalam pengimplementasiannya memberikan perubahan yang signifikan dalam peningkatan perbaikan kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pinrang. Adanya inovasi layanan aduan dapat memangkas proses birokrasi dan mempermudah pekerjaan pegawai menjadi lebih singkat. Tidak seperti pada sistem manual sebelumnya yang dianggap cukup memakan waktu lama. Dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan, aduan yang dilaporkan dapat cepat ditanggapi oleh petugas, sehingga masyarakat dapat segera mengetahui informasi yang telah diminta. Adanya inovasi D'Trust berdampak pula terhadap peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari nilai survei kepuasan masyarakat sebagaimana sajian tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang

No	Kategori	Tahun			
		2021	2022	2023	2024 (Semester I)
1	Nilai SKM setelah dikonversi	89.00	94.50	96.38	97.92
2	Mutu Pelayanan	A	A	A	A
3	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
4	Unsur Pelayanan Tertinggi	Biaya/Tarif Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Biaya/Tarif Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan
5	Unsur Pelayanan Terendah	Prosedur Layanan	Waktu Pelayanan	Perilaku Pelayanan	Waktu Pelayanan

Sumber: media sosial @disdukcapilpinrang7315. Data diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut sejalan dengan berbagai inovasi dan program yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pinrang untuk memberikan pelayanan prima kepada msyarakat. Melalui

inovasi D'Trust membuat masyarakat dan pegawai terbantu. Dilihat dari segi pelayanan, D'Trust mempermudah pegawai dalam mengelola laporan aduan masyarakat mulai dari penginputan aduan hingga penyelesaian laporan yang dilakukan secara tepat waktu. Kemudian, dari sisi masyarakat yang tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan informasi terkait laporan aduan yang disampaikan dan hasil aduan tersebut dapat secara langsung diterima masyarakat baik online atau langsung.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi D'Trust yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang berjalan secara optimal dan dapat diterima. Inovasi D'Trust merupakan platform digital untuk membantu pegawai atau petugas dalam mengelola layanan aduan masyarakat. Selain itu, kinerja dari petugas dapat terukur yang menciptakan akuntabilitas kinerja pegawai. Penelitian inovasi D'Trust ini mengacu pada atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang terdiri dari lima indikator yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Pertama, *Relative advantage* atau keuntungan relatif yang memberikan keunggulan terhadap petugas dan masyarakat. Melalui D'Trust petugas dapat memberikan informasi dan menjawab keluhan masyarakat secara responsif. Selain itu, D'Trust membantu pengelolaan aduan yang melalui fitur-fitur yang mudah digunakan sehingga petugas cepat tanggap. Kedua, *Compatibility* atau Kesesuaian yang membantu petugas dalam proses penginputan hingga penyelesaian berdasarkan legalitas yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Selain itu, penggunaan platform digital membantu lembaga dalam memperbaiki tata kelolanya. Ketiga, *Complexity* atau kerumitan pada inovasi D'Trust yang berbeda cara pengelolaan dengan sebelumnya yang masih manual, sehingga kebaruan yang dilakukan membutuhkan waktu beradaptasi bagi petugas untuk menggunakan D'Trust ini. Keempat, *Triability* atau kemungkinan dicoba menjadikan D'Trust sebagai produk terbaru yang hanya ada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang, sehingga menarik instansi lain untuk berkunjung dan berinteraksi antar bidang layanan administrasi guna kemudahan platform ini. Dan, Kelima *Observability* atau kemudahan diamati yaitu kemudahan yang dirasakan baik oleh pemberi atau penerima layanan dimana interaksi dan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan fleksibel karena dapat dilakukan secara langsung atau online.

Persantunan

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penelitian ini utamanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pinrang yang bersedia menerima dan memberikan informasi serta data dukung bagi peneliti.

Referensi

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-77.
- Basuki, J. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem Online Layanan Administrasi Kemendagri)*.
- Buchheim, L., Krieger, A., & Arndt, S. (2020). Innovation types in public sector organizations: a systematic review of the literature. *Management Review Quarterly*, 70(4), 509-533. <https://doi.org/10.1007/s11301-019-00174-5>
- Disdukcapil, A. (2021). *Penyelenggaraan Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu*.
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111-123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Lukman, J. P. (2024). Pemberdayaan Perempuan Sebagai Poros Utama Pembangunan Berkelanjutan: Membangun Kesetaraan, Kesejahteraan, Dan Keseimbangan Lingkungan. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(8), 88-97. <https://doi.org/10.62504/jimr822>
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (n.d.). *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan*. 2(1).
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Miles, M. B., & Huberman, A. (n.d.). *An expanded sourcebook: Qualitative Data Analysis (2nd Edition)*. Sage Publications.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurchahyo, D., Djaenuri, H. M. A., & Gustaman, R. (2019). Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Terpadu "Sabilulungan" Lingkup Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(2), 107-117.
<http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/190>

- STIA LAN Bandung. (2002). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Bandung Analysis of Community Satisfaction toward the Service Delivery of Bandung City Community Health Centers*. (34), 104-123.
- Persada, A. G., Fanida, E. H., Ap, S., & Ap, M. (n.d.). *Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (Arek) Di Bidang Pensiun Kantor Regional li Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya*.
- Republik Indonesia, O. (2023). *Laporan Tahunan 2023 "Perkuat Kerjasama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik."* Ombudsman RI. Retrieved from https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations, Fourth Edition*.
- Rontos, I. C., Sambiran, S., & Mantiri, M. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Eksekutir Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1-7.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Muhammad Hidayat Djabbari. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146-164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon)*. 11.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.