

Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dimasa Pandemi Covid-19 dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Kota Jambi

Hapsa¹⁾, Alva Beriansyah²⁾

^{1), 2)}Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum Universitas Jambi
Email: by_hapsa@unja.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aspek pelayanan publik, inovasi pelayanan, dokumen kependudukan dan output pelayanan bagi masyarakat. Era digitalisasi telah dilakukan penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan era serba teknologi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online (dalam jaringan) program ini diperkuat dengan mewabahnya covid-19 yang membatasi mobilitas masyarakat. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Keabsahan data diperoleh setelah pengambilan data primer dan data sekunder secara sistematis dari informan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Metode studi kasus dan analisis data kualitatif induktif untuk menarik kesimpulan yang kredibel Penerapan kebijakan inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi khususnya di mas Pandemi covid-19 menunjukkan sudah melakukan beberapa Inovasi pelayanan dalam tiga aspek yaitu inovasi layanan, system pelayanan dan proses pelayanan publik, akan tetapi kualitas pelayanan belum sepenuhnya menunjukan pelayanan prima yang merupakan bagian dari *good governance* seutuhnya baik pada percepatan proses dokumen kependudukan , pelayanan yang efisien dan efektif, perlakuan birokrasi dalam mewujudkan kinerja pemerintahan yang profesional, produktif, inovatif dan akuntabel, terlihat bahwa dinas masih berada pada tahapan transisi dan penyesuaian dalam terwujud layanan kepada masyarakat layanan yang mudah, cepat, efektif, dan gratis dalam memperoleh dokumen kependudukan untuk keperluan administrasi lainnya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terlihat dari inovasi yang sudah dilakukan berupa penataan dan penempatan SDM, keterlibatan dan kolaborasi bersama pihak ketiga (swasta) Lippo Mall dalam penempatan mesin ADM, pelayanan melalui WhatsAp, dan aplikasi SiPaduko.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan; Good Governance; Covid-19; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

PENDAHULUAN

Tatanan kehidupan masyarakat yang terus mengalami pola perubahan baik perubahan yang terjadi secara bertahap maupun perubahan yang terjadi secara cepat dan hampir menyeluruh, tatanan perubahan sosial tersebut tidak dapat dihindari, ditambah dengan mewabahnya virus *Covid-19* diseluruh dunia menjadikan perubahan sosial terjadi secara global dan begitu cepat seperti yang kita rasakan bersama sampai hari ini, *Covid-19* bukanlah hal sepele yang bisa diabaikan, bahkan diabaikan dalam hitungan detik. *Covid-19* betul-betul merubah tatanan dunia di semua sektor kehidupan, politik, sosial, agama, budaya, ekonomi, dan lain sebagainya. Perubahan dua tahun terakhir ini dari tahun 2019-2021 mencengangkan dunia global, perubahan sosial dirasakan begitu cepat dan sangat mengkhawatirkan bukan saja di tatanan lokal akan tetapi seluruh dunia.

Perubahan tersebut tentu direspon cepat oleh Negara dalam hal ini pemerintahan selaku pemberi layanan publik, termasuk konteks pemerintah daerah Provinsi Jambi. Melihat fenomena besar tersebut diatas pemerintah memiliki peran besar untuk meregulasi perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan bersamaan tersebut, tentu bukan hal yang mudah dalam menyikapi perubahan global ini. Dikutip dari Breakung.New semua sektor dikerahkan oleh pemerintah mulai dari anggaran yang tidak sedikit, di tahun 2021 ini saja sudah tembus di angka 173,3 triliun. Hal tersebut dilakukan untuk melindungi masyarakat dari wabah *covid-19*, membantu masyarakat untuk melewati musibah besar ini serta ikhtiar pemerintah untuk kembali memulihkan perekonomian masyarakat. Ikhtiar pemerintah tersebut terlihat dari peran pemerintah yang selalu hadir dalam memberikan layanan publik termasuk layanan Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan.

Tentu terjadi perubahan pola yang linier dengan perubahan tatanan masyarakat yang terjadi saat ini akibat penyebaran wabah tersebut, sehingga pemerintah setempat tidak bisa melakukan layanan administrasi publik monoton seperti sebelumnya. Pemerintah Kota Jambi terus berinovasi dalam memberikan layanan administrasi terbaiknya bagi masyarakat, terbukti di tahun 2020 Kota Jambi masuk kategori Lomba Inovasi Daerah Tatanan Normal Baru, Produktif dan Aman Covid-19, Kota Jambi sukses meraih Juara Terbaik III Nasional untuk inovasi Protokol Kesehatan pada sektor Restoran Covid-19, harapannya pesan baik tersebut juga berimbas pada layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jambi merupakan Instansi pemerintah yang menerapkan kebijakan tersebut guna untuk menekan penyebaran virus covid 19. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) sebagai salah satu organisasi perangkat daerah merupakan instansi pelaksana pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk Penertiban administrasi kependudukan dan kartu keluarga, penertiban

dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil (DISDUKCAPIL.jambikota.go.id). Sebagai organisasi pelayanan administrasi (DISDUKCAPIL) instansi utama dalam melakukan pelayanan pengadministrasi kependudukan harus tetap melakukan pelayanan publik dalam kondisi apapun dan tidak boleh berhenti. Sebagai organisasi pelayanan pengadministrasi kependudukan DISDUKCAPIL merupakan instansi pemerintahan yang paling sibuk dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan DISDUKCAPIL merupakan tempat bagi publik dalam mengurus urusan administrasi kependudukan sebagai pilar terwujudnya *good governanace* di Kota Jambi.

Mengingat besarnya tugas DISDUKCAPIL dalam melakukan pelayanan disatu sisi harus tetap melakukan pelayanan agar masyarakat tidak terhambat dalam hal administrasi kependudukan. Disisi yang lain DISDUKCAPIL juga harus memperhatikan keadaan saat ini yang masih dalam masa pandemi covid 19, jangan sampai kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan justru menimbulkan penyebaran virus corana. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka dalam pokok pembahasan tim peneliti akan melihat bagaimana kebijakan pemerintah Kota Jambi terhadap inovasi pelayanan administrasi yang dilakukannoleh DISDUKCAPIL, yang merupakan perwujudan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan *good governance*.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh institusi-institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Agar tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tentu pemerintah dituntut untuk terus menyesuaikan diri dengan lingkungan layanannya, sehingga problematika yang dialami dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu dapat terselesaikan. Setiap problematikan penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu dapat diatasi dengan adanya Inovasi. Inovasi merupakan suatu kebutuhan dan kewajiban dan juga jawaban terhadap setiap problematika pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Osborne dan *Brown* inovasi didefinisikan sebagai pengenalan sesuatu yang baru kedalam sebuah sistem dari sesuatu ide yang baru sehingga menghasilkan sebuah proses transformasi yang membawa sesuatu yang terputus dari subjeknya.¹ Definisi inovasi juga disampaikan oleh Rogers mengatakan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya². Dari definisi Inovasi yang disampaikan oleh Osborne dan Rogers diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu sistem, ide yang baru untuk diadopsi sehingga menghasilkan suatu yang lebih baik.

Definisi lain tentang inovasi pelayanan juga disampaikan oleh Singkala³ inovasi akan membuat instansi pemerintah melakukan perubahan organisasi didalam lingkungan yang

¹ Osborn, Stephen P. & Brown, Kerry Brown. 2005, *Managing Change And Innovation In Public Service Organization*, Routledge, New York.

² Osborn, Stephen P. & Brown, Kerry Brown. 2005, *Managing Change And Innovation In Public Service Organization*, Routledge, New York.

³ Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing

dinamis dan tentu akan memodernisasi pelayanan publik. Definisi lain tentang Inovasi pelayanan juga disampaikan oleh Yogi⁴ Inovasi dalam pelayanan public sebagai suatu prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan public yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi Pelayanan memiliki beberapa tipologi Kekhasan: Kekhasan dalam ide, program, tatanan, sistem dan hasil yang diinginkan; Ada unsur kebaruan; Program inovasi dilakukan melalui program yang terencana dan tidak tergesa-gesa; Memiliki tujuan yang jelas.

Adapun prinsip *goot governance* menurut Singh dalam Lutfor rahman Bank Dunia pertama kali menggunakan konsep pemerintahan yang baik dalam laporannya pada tahun 1989, Afrika Sub-Sahara: Dari Krisis to Sustainable Growth, di mana ia mencirikan krisis yang dihadapi wilayah tersebut sebagai "krisis pemerintahan" dan ketidakefektifan terkait bantuan dengan masalah pemerintahan. Sejak itu, pemerintahan yang baik sekarang adalah suatu hari istilah yang banyak digunakan di negara maju dan berkembang. Politisi baik dalam kekuasaan dan dalam pembicaraan oposisi dari pencarian mereka untuk mencapai pemerintahan yang baik.⁵

Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) secara konseptual pengertian kata "good" dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mengandung dua pemahaman bahwa *pertama*, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan social; *Kedua*, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut. Dari berbagai pengertian *Good Governance*, dapat disimpulkan bahwa : wujud good governance adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga "kesinergisan" interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta dan masyarakat.⁶

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang dapat berguna untuk memahami fenomena sosial yang mendalam dan tersembunyi di masyarakat diantara fenomena yang diteliti. Dengan metode kualitatif diharapkan dapat membongkar informasi dan menangkap sesuatu yang dimaknai dari sebuah fenomena sosial, sehingga fenomena tersebut dapat dipahami dengan lebih mudah dan sederhana⁷. Sedangkan,

⁴ Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIALAN Press.

⁵ Lutfor rahman, " *governance and good governance : A Theoretical Framework*", journal public policy and administration research, Vol.6, No.10, 2016, hlm.45-46.

⁶ Sedarmayanti, "GOOD GOVERNANCE "KEPEMERINTAHAN YANG BAIK" GOOD CORPORATE GOVERNANCE "TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK", (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), hlm. 36.

⁷ Denzindan Lincoln (1994)

pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus atau case study. Pendekatan studi kasus memfokuskan pada satu kasus atau lebih dalam fenomena sosial yang akan diteliti. Pendekatan case study akan menekankan pada eksplorasi dari suatu sistem yang terbatas pada suatu kasus atau secara mendetail, disertai dengan penggunaan data secara mendalam, beragam dan kaya akan konteks.⁸ Studi kasus bersifat komprehensif, intens dan mendalam, serta diletakkan pada fenomena yang bersifat kontemporer.

Adapun informan yang menjadi sumber informasi utama penulis, sebagai berikut

1. Kepala DISDUKCAPIL Kota Jambi	: 1 orang
2. Staf Administrasi DISDUKCAPIL Kota Jambi	: 3 orang
3. Staf Disduk Kpilota Jambi (bidang lain)	: 1 orang
4. Masyarakat Kota Jambi	: 10 orang
TOTAL	: 15 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi secara garis besar sudah dilakukan dalam mendukung tata pengelolaan pemerintah yang baik di Kota Jambi yang berbasis digital. Hal tersebut sangat perlu dilakukan mengingat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online (dalam jaringan) dan mewabahnya covid-19 yang menuntut mobilitas masyarakat dibatasi, sehingga sangat relevan percepatan inovasi pelayanan di bidang digital untuk di implementasikan secara total. Dinas Kependudukan pencatatan sipil menyebutkan terjadi peningkatan layanan pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi covid-19, dimana layanan sebelumnya berkisar 1.500 layanan meningkat menjadi 2.000 layanan sampai 2.500 layanan, hal ini linier dengan kebutuhan masyarakat untuk kepengurusan administrasi lainnya misalnya bersamaan dengan masyarakat untuk mengurus bantuan sosial selama covid-19, tahun ajaran baru, angka pernikahan yang meningkat, dan lain sebagainya.

Secara garis besar Inovasi yang dilakukan meliputi tiga aspek yaitu 1) Inovasi proses, meliputi; a).perubahan pelayanan secara manual ke pelayanan dalam jaringan, merupakan inovasi terkait proses agar masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mengurus dokumen kependudukan. Berupa Pelayanan melalui aplikasi *WhatsApps* (WA) dan kemudian di sempurnakan dengan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SiPaduko) (b).pembentukan tim teknis dan pemisahan penataan administrasi sesuai kompetensinya termasuk petugas di masing-masing jenis pelayanan seperti akte kelahiran, penerbitan KTP-el, dan jenis dokumen lainnya. c) transparansi pada pendaftaran dokumen. d)penerapan inovasi melalui standar operasional prosedur dilakukan oleh petugas

dalam Herdiansyah, H. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika

⁸ *Ibid*

pemberi layanan, dan melaksanakan petunjuk-petunjuk dari pusat, dan instruksi pimpinan di dinas tersebut 2). Inovasi pelayanan meliputi standar pelayanan publik sebagai tolak ukur pemberian pelayanan prima. 3) Inovasi sistem meliputi penggunaan data base dan pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), penyempurnaan teknologi informasi untuk mempermudah pengguna pelayanan. Kebijakan inovasi dalam melakukan pelayanan secara manual dan digital *on-line* sangat memperhatikan percepatan layanan sesuai instruksi dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tentang pelayanan inovasi administrasi kependudukan sehingga memudahkan dan lebih cepat pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Kebijakan inovasi pelayanan pada DISDUKCAPIL Kota Jambi yang familiar dan terimplemtasi nyata saat mewabahnya pandemi covid-19 yaitu pihak dinas telah beralih pelayanan manual ke pelayanan melalui aplikasi *WhatsApps*, relevan saat covid-19 mewabah untuk tidak berkerumun, sosial distancing dan sederhana penggunaannya akan tetapi kapasitas yang terbatas menyebabkan tidak efektif, kemudian disempurnakan dengan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SiPaduko) diresmikan penggunaan terhitung desember 2021. SiPaduko adalah sistem pelayanan berbasis aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di masa Covid-19. Sehingga layanan yang menggunakan *WhatsApps* dialihkan ke Aplikasi SiPaduko. Dengan diberlakukannya aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses semua pelayanan administrasi melalui *online* dimasa pandemic Covid-19.

Seolanjutnya membuka satu unit mesin ADM yang berada di Lippo Mall Kota Jambi satu unit. Mesin ADM merupakan revolusi layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang mentransformasikan semua pemikiran, perangkat, dan sumber daya manusia (SDM) ke dalam mesin+ yang mirip dengan ATM untuk mengambil uang tunai. Mesin ADM mampu mencetak dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Masyarakat yang akan melakukan layanan ini berupa mencetak dokumen kependudukan di ADM, terlebih dahulu harus teregistrasi di Dinas Dukcapil. Namun di saat pandemi COVID-19, warga bisa mendaftar secara online. Persyaratannya difoto dan dikirim secara online. Nantinya DISDUKCAPIL akan memberikan kode PIN kepada warga yang bersangkutan melalui nomor hand phone. Ada dua PIN yang akan diterima pemohon, yakni PIN untuk masuk ke mesin ADM dan untuk mencetak. PIN tersebut hanya bisa digunakan untuk sekali pencetakan. Jika tahapan yang harus dilewati sudah selesai, maka secara otomatis sudah bisa tercetak sendiri dokumen kependudukan yang diajukan. Nantinya tetap, tak jauh dari mesin tersebut sudah ditugaskan pegawai khusus yang akan membantu warga untuk dapat mencetak kartu kependudukan apabila menemui kendala. Selain itu, pihaknya juga membuka gerai kependudukan tak jauh dari lokasi mesin ADM berada. Hanya saja saat ini program tersebut belum bias beroperasi selama 24 jam sesuai dengan rencana awal yang di canangkan KEMENDAGRI, karena ini merupakan yang pertama dan

terbatasnya memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki untuk sementara hanya sampai jam 16.00, sembari mempersiapkan SDM yang lebih produktif dan cekatan. Harapannya kedepan mesin serupa juga bias diletakkan di beberapa *mall* yang lain yang tersebar di Kota Jambi. Artinya mesin ADM belum bisa dioprasionalkan secara mandiri oleh masyarakat, tetap harus terintegrasi oleh dinas, hal tersebut menyebabkan masyarakat memilih ke dinas daripada menggunakan mesin ADM yang masih di anggap belum sederhana dan efisien serta efektif penggunaannya.

Implementasi kebijakan inovasi pelayanan telah sesuai intruksi dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dan Perpres nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, Permendagri No 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut harapannya dapat mempermudah masyarakat Kota Jambi dalam mengurus dokumen kependudukan dan mampu mengubah branding DISDUKCAPIL yang dulu dianggap lamban, berbelit-belit, terlalu prosedural, menjadi DISDUKCAPIL yang cepat, lincah, DISDUKCAPIL yang trengginas, DISDUKCAPIL yang responsif, dan tidak ada Pungli, serta gratis yang merupakan gambaran dari tata pemerintahan yang baik dan bersih dalam mewujudkan Kota Jambi sebagai Kota Pintar sebagaimana mendukung program Smart City.

Hanya saja inovasi-inovasi yang dilakukan belum sepenuhnya mendukung dan mewujudkan prinsip *good governance* di Kota Jambi, khususnya dimasa pandemi, dibuktikan dengan respon aplikasi yang belum responsif sehingga masyarakat tetap harus datang secara manual dan langsung ke kantor. Artinya pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online, dukungan sarana dan prasarana belum memadai, kapasitas dan sumber daya masih terbatas dikarenakan peralihan yang secara tiba-tiba akibat penyebaran covid-19, serta nilai perubahan yang tidak begitu signifikan. Kemudian diperkuat dengan hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 70,3% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6% responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas.

KESIMPULAN

DIDUKCAPL Kota Jambi sudah melakukan beberapa Inovasi dimasa pandem Covid-19, mulai dari pelayanan melalui aplikasi *WhatsApps*, kemudian dialihkan ke Aplikasi SiPaduko, dan pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), penyempurnaan

teknologi informasi untuk mempermudah pengguna pelayanan. Diberlakukannya inovasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses semua pelayanan administrasi melalui *online* dimasa pandemic Covid-19 . Ikhtiar dan harapan pemerintah daerah setempat dapat mempermudah masyarakat Kota Jambi dalam mengurus dokumen kependudukan dan mampu mengubah branding DISDUKCAPIL yang dulu dianggap lamban, berbelit-belit, terlalu prosedural, menjadi DISDUKCAPIL yang cepat, lincah, DISDUKCAPIL yang terintegrasi, DISDUKCAPIL yang responsif, dan tidak ada Pungli, serta gratis yang merupakan gambaran dari tata pemerintahan yang baik dan bersih *Good Governance*, serta mewujudkan Kota Jambi sebagai Kota Pintar sebagaimana mendukung program *Smart City* yang merupakan Program dari Pemerintah Kota Jambi.

Inovasi-inovasi yang dilakukan belum sepenuhnya mendukung dan mewujudkan prinsip *good governance* di Kota Jambi, khususnya dimasa pandemi, dibuktikan dengan respon aplikasi yang belum responsif sehingga masyarakat tetap harus datang secara manual dan langsung ke kantor. Artinya pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online, dukungan sarana dan prasarana belum memadai, kapasitas dan sumber daya masih terbatas, serta nilai perubahan yang tidak begitu signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Anas Chaerul M. 2020. *Pelayanan Publik di Era New Normal* . Obudsman RI
- Bintoro Wardianto, F. S. 2010. *Revitalitas Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta,
- Bungin Burhan H.m. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Social*. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup
- Denzindan Lincoln (1994) dalam Herdiansyah, H. (2012). *Metodelogi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Geoff Mulgan and David Albury, 2003, *Innovation in the Public Sector*, Strategy Unit, <http://www.cabinetoffice.gov.uk/strategy.aspx>
- Hardiyansah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta Gava Media

<http://DISDUKCAPIL.jambikota.go.id/?v=vscf&id=95> Profil DISDUKCAPIL Kota Jambi

<https://kbbi.web.id/layan> Definisi Pelayanan

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. LP3ES

Poewadarminta W.J.S. 1986. Kamus Besar Umum Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

Ratminto dan Winarsih, A.S. 2007, Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Good Corporate Governance "Tata Kelola Perusahaan Yang Baik*. Bandung: mandar maju

Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIALAN Press.

Osborn, Stephen P. & Brown, Kerry Brown. 2005, *Managing Change And Innovation In Public Service Organization*, Routledge, New York.

Yogi Suwarno.2008."Inovasi di Sektor Publik".STIA-LAN.Jakarta