



Inovasi Program Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan (DOMPAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir

Kanro Johannes Naibaho¹, Veithzal Rivai Zainal², Azis Hakim³

¹Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, kanronaibaho1996@gmail.com

²Ketua Umum Asosiasi Ekonom Keuangan, dan Akuntan Islam Indonesia, veithzal47@gmail.com

³Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, dr_azishakim@yahoo.com

Corresponding Author: kanronaibaho1996@gmail.com¹

Abstract: *The results of this study indicate that the Population Administration Service Community Online Registration Program Innovation was created to answer service problems during covid-19 and the topographical differences that occurred in Samosir Regency. The purpose of this innovation is to provide online services during the COVID-19 pandemic and to achieve long-distance services due to topographic differences in Samosir Regency. The realization of the purpose of this innovation cannot be separated from the supporting factors, namely leadership, Stakeholder Relations and human resources. However, there are also obstacles experienced in this innovation, namely the lack of adequate facilities such as an unstable network and lack of public understanding. This study provides suggestions for inhibiting factors, namely to improve the network in each sub-district that can be accessed by residents, as well as a thorough re-socialization to each village, as well as making a guidebook for the use of this DOMPAK innovation*

Keyword: *Service, Innovation, DOMPAK Innovation Program*

Abstrak: Inovasi Program Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan diciptakan untuk menjawab permasalahan pelayanan disaat covid-19 dan perbedaan topografi yang terjadi di Kabupaten Samosir. Tujuan inovasi ini untuk memberikan pelayanan secara online disaat pandemi covid-19 serta tercapainya pelayanan jarak jauh akibat dari adanya perbedaan topografi di Kabupaten Samosir. Terwujudnya tujuan dari inovasi ini tidak terlepas dari faktor pendukung yaitu kepemimpinan, Hubungan Stakeholder serta Sumber daya manusia. Namun terdapat pula kendala yang dialami dalam inovasi ini yaitu kurangnya sarana yang memadai seperti jaringan yang tidak stabil serta pemahaman masyarakat yang kurang. Penelitian ini memberikan saran untuk faktor penghambat yaitu untuk memperbaiki jaringan di setiap kecamatan yang dapat di akses warga, serta adanya sosialisasi ulang secara menyeluruh kesetiap desa, serta membuat buku pedoman dari penggunaan inovasi DOMPAK ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Inovasi, Program Inovasi DOMPAK

PENDAHULUAN

Virus Corona-19 atau Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh kumpulan virus dari *subfamili Orthocoronavirinae* dalam *famili Corona viridae* dan *famili Nidovirales*. Kasus Covid-19 pertama kali di Indonesia diumumkan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020 dengan dua orang dinyatakan positif covid-19. Mempertimbangkan situasi *Covid-19* di Indonesia yang meningkat dengan jumlah pasien terkonfirmasi positif di Indonesia, Presiden Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penerapan PSBB merupakan langkah strategis yang efektif untuk memutus rantai penularan *Covid-19*. PSBB dapat membantu mencegah penyebaran virus corona ke suatu daerah tertentu sehingga masyarakat di daerah tersebut dapat terhindar dari penyebaran penyakit yang cepat. Dengan adanya keterbatasan tersebut, tidak semua pekerjaan pelayanan public dapat dilakukan secara langsung, sehingga pelayanan publik dilakukan secara online. Sembari mendukung pembatasan berskala besar atau PSBB, Kementerian/Lembaga/instansi pemerintah daerah berupaya untuk tetap memberikan pelayanan pemenuhan kepada masyarakat meskipun terbatas di masa pandemi, sehingga Kementerian/Lembaga/intansi pemerintah daerah memunculkan kebijakan dan program atau inovasi yang dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan diikuti oleh provinsi maupun kabupaten/kota.

Proses pelayanan pengurusan administrasi saat ini dapat dilakukan secara online sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Pengurusan administrasi daring, yang menjelaskan bahwa administrasi Pelayanan Pengurusan administrasi Online merupakan proses pengurusan, pengajuan permintaan data/file dilakukan dengan menggunakan elektronik berbasis web dengan memanfaatkan peluang teknologi, komunikasi dan informasi. Sehingga untuk menjawab permasalahan yang dihadapi Indonesia dan Kabupaten Samosir pada khususnya, Kabupaten Samosir berinovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan inovasi Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan atau DOMPAK adalah suatu proses pelayanan pengelolaan kependudukan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, baik perangkat keras, perangkat lunak maupun jaringan pendukung lainnya. Adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi ini berdampak pada pelayanan masa *Covid-19*.

METODE

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Inovasi Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Samosir dan faktor yang mempengaruhi implementasi Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara sedangkan tempat penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir. Sumber data yang mempengaruhi kelengkapan informasi diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Instrumen yang disusun disesuaikan dengan data yang dibutuhkan dan teknik pengumpulan data yang telah dipilih. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara dan perangkat pendukung lainnya. Dalam penelitian mengenai Inovasi Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang menggambarkan model interaktif pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion: drawing/verifying*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan kependudukan merupakan salah satu pekerjaan yang menjadi kewenangan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena pada dasarnya masyarakat selalu terikat oleh masalah administrasi mulai dari akta kelahiran kartu keluarga (KK), dari kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) hingga dokumen akta kematian. Pengelolaan kependudukan menjadi semakin penting di Indonesia karena selalu berkaitan dengan segala aktivitas kehidupan, antara lain dalam pemilihan umum legislatif, penerbitan sertifikat hak milik dan semuanya harus dibuktikan dengan identifikasi, sehingga administrasi kependudukan sangat penting dalam mendukung pelayanan publik kepada masyarakat dalam proses administrasi. Pelayanan pencatatan sipil, seperti dokumen administrasi, penting bagi masyarakat karena dokumen administrasi adalah dokumen yang harus diakui negara sebagai bukti kewarganegaraannya sendiri, serta sarana penunjang akses terhadap pelayanan lainnya. Untuk itu, pelayanan pencatatan status kependudukan penting dilakukan bagi masyarakat, terutama dalam kehidupan sehari-hari. Pentingnya pelayanan pengelolaan kependudukan ini merupakan pelayanan pertama yang dibutuhkan masyarakat dalam melakukan segala macam kegiatan, karena untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat perlu adanya data yang tepat dan sesuai untuk menampilkan identitasnya. Sehingga masyarakat bisa lebih mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Tabel 1. Permasalahan Pelayanan Publik di Berbagai Substansi

Permasalahan Substansi	Jumlah
Agraria/Pertahanan	1014
Kepolisian	792
Kepegawaian	718
Pendidikan	664
Administrasi kependudukan	325

Sumber: Laporan Tahunan Ombudman Republik Indonesia, 2018

Tabel 2. Permasalahan Pelayanan Publik di Berbagai Substansi

Permasalahan Substansi	Presentase
Agraria/ Pertahanan	15,83%
Kepegawaian	13,71 %
Pendidikan	12,04%
Kepolisian	10,08%
Administrasi Kependudukan	7,14 %

Sumber: Laporan Tahunan Ombudman Republik Indonesia, 2019

Tabel 3. Permasalahan Pelayanan Publik di Berbagai Substansi

Permasalahan Substansi	Presentase
------------------------	------------

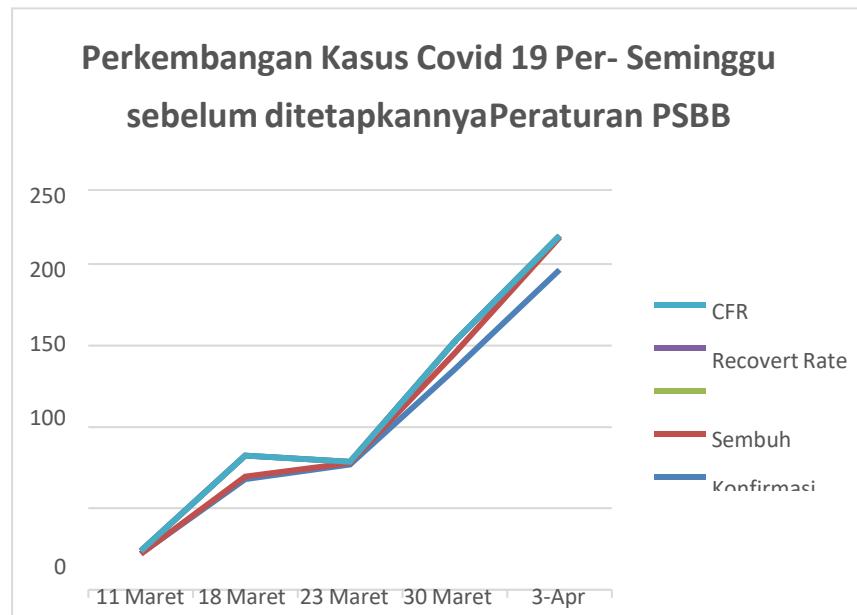
Administrasi Kependudukan	17,07%
Kepegawaian	17,07 %
Kepolisian	9,76%
Agraria/Pertahanan	7,32%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudman Republik Indonesia, 2019

Berdasarkan tabel di atas, pelayanan publik di Indonesia belum mencerminkan tata kekelola yang baik. Hal tersebut tertulis dalam laporan tahunan Ombudsman RI yang menyebutkan masih ada dugaan maladministrasi pelayanan publik. Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa masalah kepegawaian di Indonesia masih cukup tinggi. Seperti yang terlihat pada tabel 2018 administrasi kependudukan berada di urutan ke-6 dengan jumlah total 325 orang, sedangkan administrasi kependudukan berada di urutan ke-5 dengan sebesar 7,14% pada tahun 2019, dan layanan administrasi kependudukan terdapat di urutan teratas dengan 17,07% pada tahun 2020. Hal tersebut terbukti masih terdapat berbagai permasalahan dalam pengelolaan kependudukan yang pada akhirnya menimbulkan kerugian dan penyakit bagi masyarakat. Permasalahan yang muncul dari berbagai faktor seperti keterlambatan yang berkepanjangan, ketidak cukupan, ketidak mampuan memberikan pelayanan, baik barang dan jasa, konflik kepentingan khususnya dalam pelayanan pencatatan sipil menjadi penyebab buruknya pelayanan administrasi kependudukan.

Virus Corona-19 atau Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh kumpulan virus dari *subfamili Orthocoronavirinae* dalam *famili Coronaviridae* dan *famili Nidovirales*. Kasus covid-19 pertama kali di indonesia diumumkan oleh Presiden Joko Widodo pada 2 maret 2020 dengan dua orang dinyatakan positif covid-19.

Sumber: Diolah oleh Penulis berdasarkan data Kasus Covid-19 oleh Kemenkes RI



Gambar 1. Grafik Perkembangan Kasus Covid - 19 Di Indonesia

Mempertimbangkan situasi Covid-19 di Indonesia yang meningkatkan jumlah pasien terkonfirmasi positif di Indonesia, Presiden Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Pemberlakuan PSBB merupakan langkah strategis yang efektif untuk memutus mata rantai penularan Covid-19. PSBB dapat membantu mencegah penyebaran virus corona ke suatu daerah tertentu sehingga masyarakat di daerah tersebut dapat terhindar dari penyebaran penyakit yang cepat. Dengan adanya keterbatasan tersebut, tidak semua pekerjaan pelayanan publik dapat dilakukan secara langsung, sehingga pelayanan publik dilakukan secara online. Dalam hal mendukung pembatasan berskala besar atau PSBB, K/L/instansi pemerintah daerah berupaya untuk tetap memberikan pelayanan pemenuhan kepada masyarakat meskipun terbatas di masa pandemi, sehingga K/L/instansi pemerintah daerah memunculkan kebijakan dan program atau inovasi yang dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh Disdukcapil dan diikuti oleh provinsi maupun kabupaten/kota.

Menurut situs Dukcapil kemendagri.go.id pelayanan administrasi Kependudukan untuk merespon pandemi covid-19 di Indonesia telah menyerahkan masalah pengelolaan kependudukan tersebut ke Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Berbicara kepada Direktur Pencegahan dan Pelayanan Covid-19 Dinas Dukcapil Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Ada 6 hal yang disampaikan, yaitu:

1. Berusaha “menjaga jarak” untuk tidak saling bertemu menghindari keramaian, dan melakukan *social distancing*
2. Usahakan untuk melengkapi “heat gun” untuk mengukur suhu tubuh di pintu masuk setiap kantor dukcapil provinsi dan kabupaten/provinsi;
3. Mempraktekkan perilaku hidup bersih dengan rutin membersihkan alat dan ruangan yang digunakan dalam pelayanan, menyediakan tempat cuci tangan, air mengalir dan *hand sanitizer*;
4. Menerapkan perubahan model kerja khususnya pencegahan penularan virus covid- 19, menggunakan layanan berbasis teknologi dan berkomunikasi melalui smartphone;
5. Usahakan agar layanan tetap berjalan dengan baik dengan mengutamakan layanan online;
6. Pelayanan pendaftaran KTP elektronik khusus karena kontak langsung harus ditunda kecuali dalam hal yang sangat mendesak. Oleh karena itu, masyarakat wajib membawa surat keterangan sehat dari rumah sakit/rumah sakit setempat.

Arahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil provinsi dan daerah, yang melihat permasalahan yang dialami selama wabah COVID-19 dan berdasarkan salinan Perpres dan Dukcapil Kemendagri, bersama-sama membuat program pelayanan baru. Program baru dapat dibuat atau dikembangkan kembali dari program yang sudah ada atau yang diinginkan. Program tersebut dapat berupa inovasi operasional atau pengembangan operasional. Inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas untuk memecahkan masalah dan menemukan peluang(*doing new things*), sedangkan konsep inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif dari teknologi baru atau cara berbisnis. Memperbarui bidang yang ada untuk menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang teknologi layanan atau aturan dan pendekatan. Prosedur dan struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya menambah nilai baik kuantitas maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan ide inovatif dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan teknologi untuk menciptakan perubahan dalam organisasi sehingga pemerintah dapat memenuhi semua kebutuhan sasaran pelayanan yang disediakan pemerintah bagi masyarakat. Inovasi dapat diberlakukan dengan dua hal yaitu inovasi yang sudah ada kemudian diperbaiki dan inovasi baru yang belum pernah ada di suatu tempat atau daerah. Inovasi yang baru muncul karena terjadi suatu permasalahan, adanya inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menghadapi permasalahan tersebut. Dalam proses perumusan inovasi muncul karena adanya

Pandemi covid-19 yang membuat urusan pelayanan menjadi terkendala.

Di masa pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir membuat terobosan atau inovasi baru yang diharapkan dapat menekan penyebaran COVID-19 khususnya di wilayah Samosir. Sehingga masyarakat Kabupaten Samosir dapat terlayani secara maksimal selama masa pandemi Covid-19. Untuk menjawab permasalahan yang dihadapi Indonesia dan Kabupaten Samosir pada khususnya, Kabupaten Samosir berinovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses pelayanan pengurusan administrasi saat ini dapat dilakukan secara online sesuai dengan Peraturan Pelayanan Pengurusan administrasi Daring Nomor 7 Tahun 2019 Kementerian Dalam Negeri yang menjelaskan bahwa administrasi Pelayanan Pengurusan administrasi Online merupakan prosespengurusan akta kelahiran. Pengajuan permintaan data/file dilakukan dengan menggunakan lingkungan elektronik berbasis *web* dengan memanfaatkan peluangteknologi, komunikasi dan informasi. Pemerintah Kabupaten Samosir telah menerapkan revolusi industri 4.0 dan Layanan Administrasi Kependudukan Online dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan menerapkan Dukcapil *Go Digital* melalui nomor Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan yaitu dengan membubuhkan tanda tangan elektronik pada akta kelahiran yang diterbitkan, secara online pengajuan akta kelahiran, percepatan perpindahan pendudukan dan lain sebagainya, pengajuan DOMPAK Samosir sedang berlangsung.

Salah satu kebaruan inovasi adalah Inovasi Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan (DOMPAK). Inovasi yang memiliki arti kebaruan adalah suatu inovasi yang baru dan belum pernah diterbitkan di daerah lain sebelumnya. Daftar Online Masyarakat Pelayanan Adminstrasi Kependudukan atau Dompak adalah suatu proses pelayanan pengelolaan kependudukan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, baik perangkat keras, perangkat lunak maupun jaringan pendukung lainnya. Aplikasi DOMPAK Samosir dapat diakses melalui web menggunakan perangkat PC, Laptop atau *Smartphone*. Aplikasi DOMPAK Samosir hanya dapat digunakan oleh masyarakat Kabupaten Samosir. Dalam Aplikasi DOMPAK Samosir, masyarakat Kabupaten Samosir dapat mengelola dokumen identitas diri antara lain (1). Pengurusan kartu keluarga baru, (2). Pengurusan pergantian kartu keluarga, (3). Pengurusan KTP baru, (4). Pengurusan penerbitan dan penggantian KTP, (5). Pengurusan Akta Kelahiran, (6). Pengurusan Akta Nikah, (7). Pengurusan akta perceraian, (8). Pengurusan Akta Kematian, (9). Kelola Transfer Surat (SKPWNI) (10). Pengurusan Kartu Tanda Pengenal Anak (KIA).



Gambar 2. Website Profil DOMPAK Samosir

Sumber: Website DOMPAK Kabupaten Samosir

Dalam proses pembuatan Aplikasi DOMPAK ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir dibantu oleh tim Infrastruktur Teknologi Kabupaten Samosir guna untuk mempermudah dari proses mengakses layanan ini sehingga masyarakat Samosir lebih memahami dari penggunaan DOMPAK ini karena pada dasarnya DOMPAK ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat Samosir oleh karena itu perlu adanya bantuan tim IT untuk membantu proses pembuatan DOMPAK ini untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain baik sebagianataukeseluruhan sebuah produk atau sistemnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 pasal 23 tentang Inovasi Daerah, mengemukakan bahwa penilaian terhadap daerah yang mengembangkan inovasi daerah didasarkan pada kriteria dampak inovasi daerah terhadap peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik serta dapat diterapkan di daerah lain. DOMPAK ini muncul karena adanya Surat Edaran dari Kementerian dalam Negeri bahwasannya pelayanan publik harus dilakukan secara online di saat masa Pandemi Covid-19. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir membuat inovasi ini.

DOMPAK ini sudah sesuai atau kompatibel dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Dalam pelaksanaannya, inovasi ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan serta didukung oleh Peraturan Bupati Samosir Nomor 51 Tahun 2019 tentang Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan. Peraturan - Peraturan tersebut lah yang dijadikan dasar dan pegangan dalam pengambilan Keputusan serta dalam menjalankan tugas-tugas dalam pelayanan Publik. Inovasi yang baik harus memiliki sistem informasi yang baik juga, Sistem Informasi adalah seperangkat kegiatan yang melibatkan penyimpanan dan pengelolaan informasi, serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada publik dan sebaliknya, dalam bentuk lisan dan disajikan secara manual atau elektronik. Inovasi DOMPAK dalam penyampaian informasi, sedari awal pembuatannya sudah dilakukan dengan baik dengan awal penyebaran informasi kepada masyarakat dilakukan dengan metode sosialisasi kepada perangkat-perangkat desa dan masyarakat guna diharapkan dapat dipahami dengan konsisten serta mempermudah jika nantinya masyarakat mendapat kendala dalam proses mengakses dapat langsung dibantu oleh perangkat desa karena sudah dilakukannya sosialisasi pada awal penyebarannya.

Sistem informasi dapat diartikan sebagai alat untuk menyajikan data informasi dengan cara yang bermanfaat bagi penerimanya. Sistem informasi DOMPAK sudah dilengkapi dengan Fitur-fitur sistem informasi yang tersedia dalam layanan DOMPAK ini seperti Kartu Keluarga (Baru), Kartu Keluarga (Pengganti), KTP baru, Akte Lahir, Akte Perkawinan, Surat Pindah, KIA, Akta Kematian semua fitur yang tersedia.



Gambar 3. Fitur Website Profil DOMPAK Samosir

Sumber: Website DOMPAK Kabupaten Samosir

Berdasarkan Tampilan fitur Dompak diatas sudah menyebutkan terkait dari sistem informasi yang tersedia dalam layanan DOMPAK ini seperti Kartu Keluarga (Baru), Kartu Keluarga (Pengganti), KTP baru, Akte Lahir, Akte Perkawinan, Surat Pindah, KIA, Akta Kematian semua filter yang tersedia dalam dompak tersebut sudah dijelaskan secara sistematis. Dalam penggunaan aplikasi DOMPAK Samosir, warga Kabupaten Samosir memilih jenis pengurusan dokumen kependudukan, memenuhi persyaratan pengelolaan dokumen kependudukan, mengunggah persyaratan dokumen kependudukan melalui aplikasi dalam format file elektronik (*.jpg), melakukan komunikasi dengan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir. Aplikasi DOMPAK Samosir digunakan oleh Masyarakat Kabupaten Samosir untuk permohonan layanan dan oleh Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Samosir sebagai petugas penerbitan dokumen kependudukan yang dibagi atas *front office*, Operator, Verifikasi, Direktorat DOMPAK Kependudukan dan Kantor Catatan Sipil, serta distribusi ke desa untuk didistribusikan kepada masyarakat.

Dalam Alur sistem informasi DOMPAK juga sudah dilengkapi dengan alur tugas dari pelaksana DOMPAK seperti adanya masyarakat/pemohon *front office*, verifikasi, kepala dinas dan distribusi dimana tugas mereka sebagai berikut:

1. Front Office
 - a. Menerima berkas permohonan penerbitan dokumen kependudukan masyarakat melalui aplikasi DOMPAK Samosir
 - b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan persyaratan yang di upload melalui aplikasi DOMPAK Samosir
 - c. Mencetak berkas persyaratan yang di upload oleh masyarakat
 - d. Menyampaikan proses ke tahapan selanjutnya (*operator*)
 - e. Memberitahukan kepada masyarakat melalui *live chatting* kekurangan berkas
 - f. Memberitahukan kepada masyarakat yang bersangkutan melalui *live chatting* pengambilan hasil dokumen kependudukan
2. Operator
 - a. Mencetak draft dokumen kependudukan
 - b. Memilih berkas persyaratan dan draft tiap bidang
 - c. Menyampaikan proses ke tahapan selanjutnya (verifikasi)
 - d. Mencetak hasil dokumen kependudukan
 - e. Menyampaikan hasil dokumen untuk disampaikan ke distribusi
3. Verifikator
 - a. Memverifikasi draft dokumen kependudukan yang telah dicetak
 - b. Mengecek kebenaran dan sinkronisasi berkas persyaratan yang dilampirkan
 - c. Menyampaikan proses ke tahapan selanjutnya (validasi)
4. Kepala Dinas
 - a. Menyetujui dan Menandatangani secara Elektronik
5. Distribusi
 - a. Mendistribusikan hasil pencetakan dokumen kependudukan kepada masyarakat
 - b. Mencatatkan bukti penerimaan hasil pencetakan dokumen kependudukan
 - c. Mencatatkan nomor register akta
 - d. Menyampaikan ke tahapan selanjutnya (pencatatan register)

KESIMPULAN

Dalam Kebaharuan inovasi DOMPAK merupakan inovasi baru yang dibuat untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat Pandemi Covid-19 dan perbedaan topografi Kabupaten Samosir. Kemanfaatan Inovasi ini memberikan banyak manfaat kepada masyarakat yaitu kemudahan dalam transportasi, biaya, waktu, serta memberikan kenyamanan pelayanan dimasa pandemi covid-19. Kebaharuan Inovasi DOMPAK juga akan selalu dikembangkan khusunya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta akan mengikuti perkembangan zaman. Dapat direplikasikan, DOMPAK memiliki kemungkinan untuk dapat direplikasikan oleh daerah lainnya, namun hanya dapat diadaptasi dan diterapkan Sebagian dari inovasi, entah itu dari segi sistemnya, maupun alur pelaksanaannya karena setiap daerah memiliki permasalahan yang berbeda. Sedangkan faktor Penghambat inovasi antara lain, sarana yang kurang memadai seperti sering terjadinya gangguan sinyal dan tidakstabilnya jaringan di berapa titik (*Blank Spot*) serta pemahaman masyarakat yang kurang karena aplikasi ini diakses oleh berbagai kalangan umur

REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Downs, A. (1967) Inside Bureaucracy. Boston: Little, Brown
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik: Jogjakarta: Gajah Mada University press
- Gie, Liang. 1987. Pengertian, Kedudukan, dan, Perincian Ilmu Administrasi Publik. Yogyakarta: Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi Yogyakarta.
- Hayat. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Iqbal, Muhammad. 2011. Analisis Kinerja Sistem Pendekatan Teori dan Praktek. Depok: Penerbit Gunadarma.
- Keban, T Yeremias. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media
- Miles, B Methew, Huberman, Michael A. 2014. Analisis Data Kualitatif. Sage Publications
- Mindrati, L. I. 2016. Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik. Malang: UB Press.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksamana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik; Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Moleong, J Lexy. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Irwan. 2013. Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: UB Press
- Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19)
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Bupati Samosir Nomor 51 Tahun 2019 Tentang Daftar Online Masyarakat Pelayaan Administrasi Kependudukan (DOMPAK) Samosir
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1974. Pengantar Ilmu Administrasi Pembangunan. Jakarta: PT Dharma Aksara Perkasa.

Tohirin. 2016. Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling. Depok: PT rajagrafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Wibawa, Kadek Cahya Susila. 2019. Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2, No.2, 2019