

**INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SISTEM LAYANAN ONLINE
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO)**

DHIA NAJMI ASTIKA HARUN

JOYCE J. RARES

RULLY MAMBO

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi dalam pelayanan publik pada sistem layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian terdapat lima indikator yang dijadikan sebagai fokus pada penelitian ini yaitu : 1) Relative advantage (keuntungan relatif), 2) Compatibility (kesesuaian), 3) Complexity (kerumitan), 4) Triability (kemungkinan dicoba), 5) Observability (kemudahan diamati). Berdasarkan observasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terkait layanan online sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yang ditemui pada proses pelayanan online ini.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Sistem Layanan Online

Abstract

The purpose of this study is to describe innovations in public services in the online service system at the Manado City Population and Civil Registration Office. This study uses a descriptive qualitative method. Based on the research results, there are five indicators that are used as the focus of this research, namely: 1) Relative advantage (relative advantage), 2) Compatibility (suitability), 3) Complexity (complexity), 4) Triability (possibility to try), 5) Observability (observability). Based on observations made at the Manado City Population and Civil Registration Office regarding online services, it is quite good, but there are still some obstacles encountered in this online service process.

Keywords : Innovation, Public Service, Online Service System

PENDAHULUAN

Dalam PERMEN PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan baru pada tipe pelayanan publik baik yang berupa gagasan atau ide kreatif orisinal ataupun suatu adaptasi serta modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Pada pelaksanaan layanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya yang berada di Kota Manado terjadi pembaharuan atau perubahan berupa modifikasi dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memberlakukan sistem online pada pemberian layanan. Pemberlakuan

layanan online kepada masyarakat sebagai wujud dari pemerintah dalam meningkatkan layanan agar lebih efisien dan efektif. Inovasi yang diciptakan guna menunjang sistem layanan online yaitu akses website (<https://disdukcapil.manadokota.go.id/>).

Sistem layanan online dengan mengakses website disdukcapil akan membantu masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian. Dalam hal ini website disdukcapil selain digunakan untuk pengambilan nomor antrian dapat digunakan juga untuk mengupload berkas-berkas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat

seperti halnya layanan pengurusan KK, KTP, KIA, surat pindah dan lain sebagainya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik adanya inovasi berupa sistem layanan online dengan mengakses website tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas pada layanan publik sehingga tidak ada lagi keterbatasan yang terjadi untuk tidak dapat memberikan layanan yang optimal ditengah keterbatasan seperti saat ini. Tetapi pada kenyataannya, terciptanya inovasi layanan online tersebut justru malah menimbulkan berbagai macam permasalahan baru.

Permasalahan tersebut diketahui karena terdapatnya keluhan dari masyarakat yang menggunakan layanan online. Dimana sebagian masyarakat masih merasa layanan online belum maksimal dapat dirasakan kemudahannya karena tidak sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan layanan online sehingga tidak merasakan adanya kesesuaian dalam memenuhi kebutuhan mereka. Adapun tingkat kerumitan yang dirasakan oleh masyarakat awam seperti halnya orangtua yang sulit untuk memahami penggunaan layanan online ini serta terjadinya kendala jaringan yang sering mengakibatkan sistem error atau tidak dapat diakses. Adapun masalah lainnya terkait dengan antrian yang selalu saja penuh pada saat ingin mendaftar online dalam kepengurusan dokumen. Kemudian masih terdapatnya sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem layanan online ini. Hal tersebut dilihat dari tidak meratanya sosialisasi atau dapat dikatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum maksimal sehingga belum semua masyarakat yang mengetahui serta mencoba menggunakan layanan online ini. Adapun masalah lainnya yaitu ketika masyarakat tidak memiliki gadget yang memungkinkan untuk dapat mengakses internet sehingga masyarakat tersebut tidak merasakan adanya

kemudahan karena mereka tidak memiliki gadget yang memungkinkan serta sulit untuk memahami layanan online karena belum terbiasa serta tidak mengetahui secara jelas tata cara menggunakan layanan online ini. Meskipun demikian, ada pula masyarakat yang sudah merasa terbantu dengan adanya inovasi berupa sistem layanan online ini karena bagi mereka inovasi tersebut dapat mempermudah layanan publik sehingga mereka dapat merasakan adanya keuntungan relatif.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Muhammad A. Mokoginta, Florence D. J. Lengkong, dan Joyce J. Rares. Dengan judul Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik 2015. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Metode deskriptif analisis dengan statistik deskriptif yang digunakan melalui tabel distribusilah yang menjadi metode dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga indikator dalam fokus kajian peneliti yaitu (1) transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, (2) produktivitas pelayanan publik, (3) kualitas kerja pelayanan publik. Pada indikator pertama dilihat berdasarkan hasil penelitian bahwasannya transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado tidak dapat memenuhi harapan masyarakat karena masih terjadi permasalahan terkait dengan biaya yang sudah tidak lagi sesuai dengan aturan yang ditentukan karena sudah melebihi dari tarif layanan. Selanjutnya pada akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diketahui tidak sepenuhnya terlaksana dengan baik karena masih terjadi permasalahan. Dimana penyelenggara layanan tidak melakukan pertanggungjawaban terhadap kegiatan

layanan publik yang dilaksanakan kepada masyarakat serta tidak menerapkan sanksi sebagaimana mestinya. Kemudian pada indikator kedua menunjukkan bahwa tidak adanya kesesuaian antara harapan masyarakat dalam pelaksanaannya karena belum menerapkan konsep layanan prima yang dimana dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat dalam menerima layanan. Pada indikator yang ketiga berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja petugas masih berada dalam kategori rendah.

Ranny J. Suoth, Femmy Tulusan dan Very Londa Dengan judul Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik Unsrat 2021. Tujuan dilakukannya penelitian ini agar peneliti dapat mendeskripsikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado. Metode kualitatif dijadikan sebagai metode dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat dua konsep teori dalam penelitian ini yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik di Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota manado sudah dapat dikatakan sesuai sebagaimana mestinya akan tetapi masih terjadi beberapa permasalahan seperti halnya minimnya pegawai, tidak adanya anggaran untuk operasional dan perbaikan pada fasilitas kerja sehingga terjadinya keterbatasan fasilitas.

Jhoddy D. Idris, Masje S. Pangkey dan Rully Mambo. Dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Jurnal Administasi Publik 2021. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Modayag. Metode yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai penilaian keberhasilan dalam kualitas pelayanan yaitu (1) Tangible, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. Dimana berdasarkan kelima dimensi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum optimal sebagaimana mestinya karena masih terdapatnya berbagai macam permasalahan yang menyebabkan layanan tersebut dikatakan rendah dilihat berdasarkan pengukuran pada indikator reliability, tangible serta empathy. Meskipun demikian pada indikator *assurance* serta *responsiveness* menunjukkan bahwa penyelenggara layanan telah melakukan layanan sebagaimana mestinya dengan tepat waktu.

Konsep Teori

Suwarno dalam Tri Yuningsih dkk (2020:84) menyebutkan bahwa terdapat beberapa atribut pada inovasi, yaitu :

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative). Berarti bahwa hadirnya suatu inovasi haruslah memiliki nilai-nilai serta keunggulan daripada inovasi yang sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian). Berarti bahwa inovasi memiliki sifat kompatibel. Dimana inovasi yang dihadirkan harus memiliki tingkat kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya seperti halnya kesesuaian dengan pengalaman lalu, nilai-nilai serta kebutuhan dari para penerima inovasi tersebut.
3. *Complexity* (kerumitan). Berarti bahwa hadirnya inovasi membawa sifat kebaruan sehingga memungkinkan inovasi tersebut memiliki tingkat kerumitan yang tinggi daripada inovasi sebelumnya.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba). Berarti bahwa sebuah inovasi akan diterima jika terbukti serta teruji memiliki nilai lebih dan keuntungan lebih daripada inovasi yang sebelumnya.
5. *Observability* (kemudahan diamati). Berarti bahwa hadirnya inovasi tersebut harus bisa untuk diamati entah dari segi hasil yang baik dari sebelumnya serta dari segi kerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan terdapatnya penekanan dalam proses analisis data yang bersifat induktif dengan melihat kondisi objek secara alamiah dimana peneliti sebagai instrumen utama atau instrument kunci pada penelitian ini. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta pengumpulan data dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh akan diolah melalui beberapa langkah menurut Djaelani dalam Dimas Agung Trisliatanto (2020 : 360) yaitu yang pertama melakukan reduksi data, kemudian kedua melakukan penyajian data kemudian ketiga melakukan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keuntungan relatif

Keuntungan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi yang diciptakan unggul atau dapat dikatakan lebih baik untuk digunakan dari sebelumnya. Dalam hal ini inovasi yang diciptakan dilihat dari beberapa segi baik dari segi keuntungan atau kepuasan dari penerimanya. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh penerimanya maka semakin cepat pula inovasi tersebut diterima. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa inovasi dalam pelayanan publik melalui sistem layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bisa dikatakan baik dan

memiliki dampak yang besar terhadap masyarakat, hal ini nyata bisa dilihat pada masyarakat yang dapat mengakses antrian secara online walaupun sedang berada di rumah atau dimana saja, masyarakat juga bisa memilih waktu dalam mengantri nomor antrian secara online, keuntungan lainnya dari pelayanan secara online yang dirasakan oleh masyarakat yaitu bisa mengakses atau mengetahui informasi pendukung dan berkas-berkas yang harus disediakan sebelum melaksanakan pendaftaran secara online pada saat pergi ke disdukcapil karena pada saat mengambil no antrian secara online sudah disertai dengan berkas-berkas pendukung yang harus diupload sebelum datang ke disdukcapil untuk proses selanjutnya. Adapun informasi yang masyarakat terima setelah mendapat pelayanan secara online yaitu dapat di akses melalui websitenya akun pemerintah Kota Manado atau bisa dilihat di platform sosial media facebook. Dalam hal ini keuntungan yang diterima oleh masyarakat yaitu sudah tidak perlu lagi mendaftar secara langsung dengan berdesak-desakan serta sudah tidak perlu lagi menunggu lama dalam mengambil nomor antrian atau menunggu terlalu lama untuk diproses setelah mendapatkan nomor antrian. Namun kaitannya dilapangan ditemukan bahwa beberapa masyarakat beranggapan jika dalam pengurusan secara online tidak bisa dipastikan kapan selesainya berkas-berkas yang akan diterima, hal lain yang yang ditemukan bahwa masyarakat merasa dirugikan karena tidak mempunyai gadget yang memungkinkan serta tidak mengetahui tata cara untuk mendaftar antrian online dan memberi dampak besar kepada masyarakat yang kurang memahami pengenalan informasi teknologi.

Kesesuaian

Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi yang diciptakan sesuai atau konsisten dengan nilai-nilai yang ada baik dari pengalaman yang ada serta kebutuhan dari penerimanya.

Dalam hal ini apabila inovasi yang diciptakan tidak sesuai dengan nilai dan norma yang ada maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa inovasi dalam pelayanan publik melalui sistem layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bisa dikatakan telah sesuai walaupun belum begitu maksimal. Hal ini dilihat dari masyarakat yang mengatakan bahwa adanya layanan online ini sudah sesuai dalam memenuhi kebutuhannya karena dikatakan praktis untuk digunakan mulai dari pengambilan nomor antrian yang bisa dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun bisa untuk mengambil nomor antrian. Dalam hal ini masyarakat juga sudah mulai terbiasa dengan menggunakan layanan online karena layanan secara online ini sudah diterapkan dari beberapa tahun yang lalu yaitu tepatnya pada bulan maret tahun 2020. Meskipun demikian masih terdapat pula sebagian masyarakat yang belum menyesuaikan dalam menggunakan layanan online ini karena tidak mempunyai gadget yang memungkinkan serta tidak paham dalam menggunakan layanan online ini sehingga mereka merasa bahwa layanan online ini tidak sesuai dalam memenuhi kebutuhan mereka karena mereka merasa sangat sulit untuk membiasakan diri menggunakan layanan online ini apalagi bagi mereka yang tidak paham dalam menggunakan gadget serta tidak paham dalam mengakses layanan online. Dimana layanan online ini dirasa sangat berbeda dan tidak mempunyai kemiripan dengan layanan secara manual yang bisa dijangkau oleh semua masyarakat baik kaum muda yang paham akan menggunakan gadget serta kaum awam yang tidak paham dalam menggunakan gadget karena kalau secara manual semua masyarakat bisa mengurusnya dengan datang secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mulai dari pengambilan nomor antrian secara manual

serta berkas-berkas pendukung lainnya yang dibawa pada saat kepengurusan sehingga tidak ada keterbatasan yang dihadapi oleh sebagian masyarakat yang merasa tidak paham akan penggunaan teknologi informasi. Berbeda halnya dengan layanan secara online yang hanya bisa diakses oleh masyarakat yang memiliki gadget yang memungkinkan serta paham dalam menggunakan teknologi informasi karena mulai dari pengambilan nomor antrian sampai dengan berkas-berkas pendukung lainnya harus diupload melalui akses website disdukcapil.

Kerumitan

Kerumitan adalah derajat dimana sebuah inovasi yang diciptakan dianggap sebagai sesuatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerimanya. Dalam hal ini terdapat beberapa inovasi tertentu yang mudah untuk dimengerti dan digunakan oleh penerimanya ada pula yang sebaliknya. Jika semakin mudah untuk dipahami dan dimengerti maka semakin cepat pula suatu inovasi dapat diterima. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa inovasi dalam pelayanan publik melalui sistem layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memiliki tingkat kerumitan yang dalam penggunaannya tidak mampu untuk dipahami oleh sebagian masyarakat. Dimana sebagian masyarakat tersebut tidak memiliki gadget yang memungkinkan serta tidak paham dalam menggunakan teknologi informasi, bookingan antrian yang seringkali penuh karena dibatasi oleh kuota atau daya tampung dalam perharinya serta masyarakat yang tidak memiliki kuota internet. Adapun kendala lainnya yang dihadapi yaitu jaringan yang tidak stabil sehingga tidak bisa mengakses website disdukcapil untuk mengambil nomor antrian serta penguploadan berkas pendukung lainnya yang harus di akses melalui internet.

Kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba adalah derajat dimana suatu inovasi yang diciptakan dapat di uji coba pada batasan-batasan tertentu. Dalam hal ini yaitu dimana inovasi tersebut dapat diuji coba secara umum sehingga cepat diadopsi oleh penerimanya. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa inovasi dalam pelayanan publik melalui sistem layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah teruji coba oleh masyarakat karena dalam hal ini apabila masyarakat ingin mengurus segala kebutuhannya di disdukcapil mulai dari mengambil nomor antrian sampai pada proses berkas pendukung diupload melalui website disdukcapil. Dalam hal ini sebagian masyarakat sudah merasa layanan online ini telah teruji coba lebih baik dibandingkan dengan layanan secara manual karena mereka sudah dapat merasakan kemudahan dalam penggunaannya jika benar-benar paham dalam mengakses layanan secara online ini. Meskipun demikian masih terdapat pula sebagian masyarakat yang mengatakan bahwa layanan online ini tidak teruji coba lebih baik karena mereka tidak paham dalam menggunakan layanan online ini serta tidak memiliki gadget yang memungkinkan sehingga mereka tidak merasakan bahwa layanan ini lebih baik dibandingkan dengan layanan manual.

Kemudahan diamati

Kemudahan diamati adalah derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. Dalam hal ini jika seseorang semakin mudah melihat hasil dari suatu inovasi maka semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk dapat mengadopsinya. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa inovasi dalam pelayanan publik melalui sistem layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum bisa dikatakan maksimal karena hal ini terbukti dengan perkataan sebagian masyarakat yang

belum merasa demikian karena layanan online ini hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang paham akan penggunaan teknologi informasi sedangkan masyarakat yang tidak paham serta tidak mempunyai gadget yang memungkinkan untuk dapat mengakses internet tidak dapat merasakan kemudahannya karena dikatakan rumit dalam penggunaannya. Meskipun demikian sebagian masyarakat yang paham dalam menggunakan teknologi informasi sudah dapat merasakan kemudahan praktis dalam penggunaan layanan online ini seperti halnya dalam pengambilan nomor antrian secara online. Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terlebih khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terkait dengan pemberlakuan layanan online serta tata cara dalam menggunakan layanan online ini masih belum maksimal sebagaimana mestinya karena masih terdapat sebagian masyarakat yang kebingungan dalam menggunakan layanan online ini serta belum mengetahui adanya pemberlakuan layanan online ini jika saja mereka tidak mengurus dokumen di disdukcapil maka mereka tidak akan mengetahui kalau di disdukcapil sudah memberlakukan layanan secara online.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dalam hal ini keuntungan relatif dapat dikatakan baik, hal itu terbukti pada sejumlah masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan online yang diberikan, keuntungan yang didapatkan berupa tidak perlu datang langsung ke disdukcapil untuk mengantri pengambilan nomor dan informasi berkas-berkas pendukung sudah ada dalam website tersebut karena pada saat mengambil nomor antrian harus disertai dengan persyaratan berkas-berkas untuk diupload.
2. Dalam hal ini kesesuaian dapat dikatakan telah sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat walaupun belum begitu

- maksimal. Hal ini terbukti dari adanya masyarakat yang sudah terbiasa dan menyesuaikan dengan layanan online. Meskipun demikian masih terdapat sebagian masyarakat yang belum merasa sesuai sebagaimana mestinya karena dalam menggunakan layanan online terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat sehingga mereka merasa belum terpenuhi kebutuhan yang ada karena tidak sesuai dengan harapan mereka.
3. Dalam hal ini kerumitan yang dihadapi oleh masyarakat dengan adanya layanan online yaitu tingkat kerumitan dalam penggunaannya yang tidak mampu untuk dipahami oleh sebagian masyarakat karena kurangnya edukasi atau sosialisasi pemberitahuan terkait dengan layanan online atau tata cara dalam menggunakan layanan online ini. Adapun kendala lainnya seperti masyarakat yang tidak memiliki gadget yang memungkinkan untuk dapat mengakses internet, kendala jaringan, sistem yang seringkali error, susah mendapatkan nomor antrian serta tidak mempunyai kuota internet.
 4. Dalam hal ini kemungkinan dicoba adanya layanan online dapat dikatakan sudah teruji cobakan kepada masyarakat karena masyarakat dari awal pengambilan nomor antrian sampai dengan mengupload berkas-berkas melalui website disdukcapil secara online. Dimana sebagian masyarakat sudah merasa telah teruji coba dengan baik adanya layanan online ini karena mereka merasakan kemudahan yang begitu praktis dalam menggunakannya. Meskipun demikian masih terdapat pula sebagian masyarakat yang mengatakan layanan online ini tidak teruji coba lebih baik karena mereka merasa layanan online memiliki tingkat kerumitan yang sulit dipahami sehingga mereka tidak merasakan hal demikian.

5. Kemudahan diamati dalam menggunakan layanan online belum bisa dikatakan baik/maksimal. Hal tersebut terbukti karena sebagian masyarakat masih merasa sulit dan kebingungan dalam menggunakan layanan online ini sehingga tidak mudah untuk dijangkau oleh sebagian masyarakat yang sudah awam misalnya karena mereka tidak paham dalam menggunakan layanan online serta belum maksimalnya edukasi atau sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait dengan penggunaan layanan online serta tatacaranya dalam menggunakan layanan online.

Saran

1. Melakukan survey data yang dapat mendukung secara nyata kebutuhan masyarakat akan pelayanan secara online sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pemerintah untuk melihat sejauh mana keberhasilan pelayanan online ini apakah dapat memberikan keuntungan relatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebaliknya.
2. Perlu ditingkatkan lagi sosialisasi secara meluas serta edukasi secara berkala kepada masyarakat terkait dengan adanya pemberlakuan layanan online serta tata cara menggunakan layanan online ini agar masyarakat dapat menyesuaikan dalam menggunakannya.
3. Diperlukannya seorang pegawai khusus yang dapat mengarahkan serta memandu masyarakat apabila mengalami kendala-kendala dalam menggunakan layanan online ini sehingga nantinya masyarakat tidak lagi merasakan adanya kerumitan atau kesulitan dalam menggunakan layanan online ini.
4. Memberikan pelatihan serta pemahaman kepada masyarakat terkait penggunaan layanan online ini melalui perwakilan aparatur desa seperti halnya kepala lingkungan setempat sehingga nantinya masyarakat dapat memungkinkan untuk

dapat mencoba layanan online ini melalui pelatihan yang diberikan tersebut.

5. Perlu ditingkatkan lagi informasi yang lebih detail dalam penguploadan berkas-berkas pendukung berupa ukuran gambar yang di upload nantinya sehingga masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam mengamati layanan online ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Idris, J. D. Pangkey, M. S. Mambo, Rully. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Sam Ratulangi. 7(109).
- Mokoginta, M. A. Lengkong, F. D. Rares, J. J. (2015). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Sam Ratulangi. 3(031).
- Suoth, J. S. Tulusan, F. Londa, V. (2021). *Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Sam Ratulangi. 7(107).
- Trisliatanto, D. A. 2020. *Buku Metodologi penelitian (panduan lengkap penelitian dengan mudah)*. Yogyakarta: Andi.
- Yuningsih, T. Larasati, E. Sulandari, S. (2020). *Dimensi Inovasi Sinakes Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. *Public Administration Journal of Research*. 2 (1).

Sumber Lain :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.