# STRATEGI TEKNOLOGI INOVASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI WA (PANDAWA) DI KABUPATEN BANDUNG

**Muhammad Rizki Mulyanudin[1]; Sawitri Budi Utami[2]; Hilman Abdul Halim[3]**

*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia*

[1]muhammad17371@mail.unpad.ac.id ; [2]sawitri.budi@unpad.ac.id; [3]hilman.abdul.halim@unpad.ac.id

***ABSTRACT***

*This research is entitled "Innovation Technology Strategy for Population Document Registration Policy Through WA (Pandawa) in Bandung Regency". To be able to understand the Pandawa policy innovation technology strategy, the author uses the theory of Jean Eric Aubert who says to be able to succeed in a policy innovation, a technology strategy is needed which consists of selecting the technology used and its use in disseminating the diffusion of information to the public. The results show that the Pandawa policy innovation technology strategy has not run optimally. This is because the use of the Whatsapp application is not in accordance with the needs of the Bandung Regency community. The author's suggestion so that Pandawa policy innovation can achieve the desired goal is to review the use of Whatsapp in the service of population documents. Will Whatsapp continue to be used or reduce the types of existing services and use other technologies such as websites and applications.*

**Keywords:** *Technology Strategy, Policy Innovation, Pandawa, Bandung Regency*

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul "Strategi Teknologi Inovasi Kebijakan Pendaftaran Dokumen Kependudukan Melalui WA (Pandawa) di Kabupaten Bandung". Untuk dapat memahami strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa penulis menggunakan teori dari Jean Eric Aubert yang mengatakan untuk dapat mensukseskan sebuah inovasi kebijakan diperlukan strategi teknologi yang terdiri dari pemilihan teknologi yang digunakan dan penggunaannya dalam melakukan diseminasi difusi informasi kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukan strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan penggunaan aplikasi *Whatsapp* kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung. Saran penulis agar inovasi kebijakan Pandawa dapat mencapai tujuan yang diinginkan adalah meninjau ulang penggunaan *Whatsapp* dalam pelayanan dokumen kependudukan. Apakah *Whatsapp* akan tetap digunakan ataukah mengurangi jenis layanan yang ada dan menggunakan teknologi lain misalnya *website* dan aplikasi.

***Kata kunci**:* Strategi Teknologi, Inovasi Kebijakan, Pandawa, Kabupaten Bandung

## PENDAHULUAN

Sejak kemunculannya pada tanggal 2 Maret 2020 hingga 21 Juni 2021, Kabupaten Bandung menempati posisi ketujuh sebagai kabupaten/kota dengan kasus terkonfirmasi positif Covid-19 terbanyak di Jawa Barat dengan 17.190 kasus terkonfirmasi positif, 1.998 pasien dalam perawatan, 15.149 pasien sembuh dan 43 pasien meninggal dunia (Pusat Informasi dan Koordinasi COVID 19 Provinsi Jawa Barat, 2021). Tingginya angka positif Covid-19 di Kabupaten Bandung menuntut Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung untuk segera mengambil tindakan upaya pencegahan virus Covid-19 di Kabupaten Bandung.

Menindaklanjuti hal tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan sebuah inovasi kebijakan. Terkait inovasi kebijakan, telah diatur dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa setiap daerah Kabupaten atau Kota diberikan keleluasaan untuk menangani dan mengembangkan potensi yang dimiliki sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Adapun dalam pelaksanaanya Pemerintah Daerah dapat berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Inovasi kebijakan PendaftarAN Dokumen kependudukAn melalui WA (Pandawa) merupakan sebuah inovasi pelayanan online melalui WA (Whatsapp) untuk bertanya informasi mengenai kependudukan dan catatan sipil wilayah Kabupaten Bandung, menyampaikan pengaduan juga kritik dan saran (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2020a). Inovasi kebijakan ini sudah mulai diberlakukan sejak tanggal 23 April 2020 melalui Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor:



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

470/1079/Bid.PDIP tentang Pelayanan Adminduk dalam Pencegahan Virus Corona (Covid-19)(Literasinews.com, 2021). Berdasarkan surat edaran tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menyampaikan bahwa untuk menghindari penumpukan antrian pemohon, terhitung mulai tanggal 23 Maret 2020 sampai dengan batas waktu yang belum ditentukan Disdukcapil Kabupaten Bandung membuka layanan pendaftaran dokumen Adminduk secara online melalui aplikasi Whatsapp dengan waktu pelayanan dimulai pada pukul 08.00-11.00 WIB. Berikut jenis layanan dan nomor Whatsapp yang dapat digunakan oleh pemohon untuk melakukan pengajuan Pandawa di Kabupaten Bandung :

**Tabel 1.1 Jenis Layanan dan Nomor Whatsapp yang Dapat Digunakan**

| No | Jenis Layanan | NO *WHATSAPP* |
|---|---|---|
| 1. | Biodata WNI | 0821 1861 2425 |
| 2. | Kartu Keluarga | 0821 1861 2425 |
| 3. | Pencetakan KTP-EL | 0821 1861 2425 |
| 4. | Pindah Datang Antar Kab/Kota/Provinsi | 0821 1861 2426 |
| 5. | Pindah Keluar Antar Kab/Kota/Provinsi | 0821 1861 2426 |
| 6. | Akta Kelahiran | 0821 1863 6871 |
| 7. | Akta Kematian | 0821 1863 6872 |
| 8. | Akta Perkawinan | 0821 1843 6872 |
| 9. | Pengajuan Validasi NIK | 0821 1863 6874 |
| 10. | Layanan Informasi/ *Customer Service* | 0821 1863 2428 |

(Sumber: Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor: 470/1079/Bid.PDIP)

Meskipun telah menerapkan inovasi kebijakan berbasis IT seperti Pandawa, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Dimana cakupan penerbitan kepemilikan kartu keluarga yang ditargetkan sebesar 96% hanya dapat direalisasi sebesar 93.93%. Selain itu cakupan penerbitan/kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun juga tidak mencapai target yang ditetapkan, dari target 92% hanya dapat direalisasi sebesar 88.48%. Terakhir cakupan penerbitan/kepemilikan akta kematian, mengalami hal yang sama dimana dari target 40% realisasi yang dapat dicapai hanya sebesar 27.71%. Ketidaktercapaian target-target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ini berimplikasi pada capaian kinerja pada tahun 2020 yang mana hanya tercapai sebesar 95.17%, dimana pada tahun 2019 yaitu sebesar 97.08% (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2020b).

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, terdapat permasalahan terkait pemanfaatan pengetahuan dan teknologi dalam melakukan difusi informasi dan sosialisasi pada inovasi kebijakan Pandawa. Dimana proses diseminasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sempat terhambat dikarenakan ketika terdapat inovasi kebijakan yang baru, nomor layanan *Whatsapp* Pandawa sempat dibiarkan begitu saja. Sehingga ketika akan digunakan kembali, nomor layanan *Whatsapp* sudah tidak dapat digunakan. Hal ini menyebabkan diperlukannya nomor layanan *Whatsapp* baru yang mana akan menyebabkan dibutuhkannya proses sosialisasi ulang kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penulisan kali ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dipilih berdasarkan kemampuannya dalam menjawab sebuah permasalahan secara mendalam sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Dalam penulisan kali ini, jenis metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah metode deskriptif. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif karena hanya dengan cara deskriptif penulis dapat menggambarkan dengan mendalam dan menyeluruh pokok-pokok permasalahan yang ada pada objek penelitian. Penulis dalam hal ini mendapatkan data primer melalui wawancara mendalam dengan informan kunci. Adapun data sekunder yang penulis peroleh yaitu dari dokumen pemerintah dan dokumen lainnya seperti buku-buku, jurnal terkait serta hasil kajian LSM dan media massa. Data penelitian yang didapat penulis diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Adapun teknik penentuan informan yang digunakan penulis adalah teknik *purposive sampling*, teknik ini digunakan agar informasi yang didapatkan valid terutama terkait strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Dalam penulisan kali ini, teknik analisis data akan menggunakan model analisis (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2014) yang mana menggunakan model interaktif. Model interaktif ini terbagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu : kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## PENELITIAN TERKAIT

Inovasi kebijakan adalah tentang bagaimana cara baru dapat mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat (OECD, 2017). Inovasi kebijakan lahir dikarenakan semakin banyaknya permasalahan publik yang kian waktu semakin kompleks dan dinamis, sehingga diperlukan penyelesaian masalah yang lebih efektif dan efisien (Setijaningrum, 2017). Pada akhir abad ke-20 konsep inovasi kebijakan mulai diterapkan baik itu pada organisasi privat maupun publik, sehingga



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

menyebabkan konsep tersebut mulai terkenal dan menjadi popular (Edler & Fagerberg, 2017). Mengenai bentuk dari inovasi kebijakan itu sendiri, para ahli berpendapat bahwa inovasi kebijakan dapat berupa *goods* (barang) dan *service* (pelayanan). Dimana yang terpenting dari proses inovasi kebijakan adalah bagaimana produk inovasi tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Edquist, 2001).

Dalam inovasi kebijakan, instrumen diartikan sebagai suatu hal yang dibutuhkan agar inovasi kebijakan yang telah dicanangkan dapat terlaksana dengan baik. Di benua Eropa negara-negara yang menerapakan inovasi kebijakan telah memiliki beberapa instrumen inovasi kebijakan antara lain sebagai berikut (Ormala, 2017, pp. 10–15) : 1) *Financial instrument*, 2) *Indirect support,* dan *3) Sector or technology specific development*. Pendapat lain mengatakan bahwa terdapat tiga instrumen inovasi kebijakan yang dikemukanakan oleh (Borrás & Edquist, 2013, p. 4) dalam jurnalnya yang berjudul *The choice of innovation policy instrument*, yaitu sebagai berikut : 1) *Regulatory instrument*, 2) *Economic transfers*, dan 3) *Soft instruments.*

Sebelum mengaplikasikan sebuah inovasi kebijakan banyak hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan. Hal tersebut dikarenakan konsep inovasi kebijakan memiliki cakupan yang sangat amat luas, sehingga diperlukan sebuah pedoman atau acuan agar arah dan tujuan inovasi kebijakan yang dibuat sesuai dengan persoalan publik yang ingin diselesaikan. Jangan sampai inovasi kebijakan yang dibuat tidak tepat sasaran sehingga menyebabkan tujuan inovasi kebijakan tidak tercapai. Berikut ini beberapa teori inovasi kebijakan yang dikemukakan oleh beberapa ahli inovasi kebijakan, diharapkan dengan teori yang telah ada dapat menjadi pedoman dan acuan dalam penerapan sebuah inovasi kebijakan saat ini.

*Pertama*, teori inovasi kebijakan yang dikemukakan oleh (Steelman, 2010). Dalam bukunya yang berjudul *Implementing Innovation*, terdapat beberapa faktor penentu keberhasilan sebuah inovasi kebijakan berdasarkan pada *point of view* para aktor pelaksananya, antara lain : 1) Individual, 2) Struktural dan 3) Budaya. *Kedua*, teori inovasi kebijakan yang dikemukakan oleh (OECD, 2017). Dalam bukunya yang berjudul *Fostering Innovation in The Public Sector*, penulis menyebutkan terdapat enam faktor penentu keberhasilan sebuah inovasi kebijakan antara lain : 1) Regulasi, 2) Sumber daya manusia, 3) Penganggaran, 4) Inovasi organisasi, 5) Resiko dan 6) Ilmu pengetahuan dan teknologi. *Terakhir*, teori dari Jean Eric Aubert dalam (The World Bank, 2010). Melalui bukunya yang berjudul *Innovation Policy: A Guide for Developing Countries*, terdapat beberapa faktor umum yang harus dipertimbangkan dalam melakukan inovasi kebijakan bagi negara berkembang, faktor-faktor tersebut antara lain : 1) Strategi teknologi, 2) Institusi, 3) Kerangka hukum, 4) Fokus kebijakan – berbicara mengenai sektor apa yang perlu mendapat perhatian lebih terkait penyelenggaraan sebuah inovasi kebijakan, sehingga sektor yang telah ditetapkan menjadi fokus kebijakan mendapatkan dukungan yang memadai di semua bidang seperti teknologi, perdagangan, manajemen dan logistik. 5) Agen perubahan, 6) Pendekatan dan 7) Karakteristik budaya dan perilaku.

## HASIL DAN DISKUSI

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil temuan beserta analisis inovasi kebijakan Pandawa. Dimana proses analisis akan berfokus pada faktor strategi teknologi yang merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan inovasi kebijakan berdasarkan teori inovasi kebijakan dari Jean Eric Aubert dalam (The World Bank, 2010). Berdasarkan teori tersebut terdapat tujuh faktor penentu keberhasilan suatu inovasi kebijakan yang terdiri dari : strategi teknologi, institusi, kerangka hukum, fokus kebijakan, agen perubahan, pendekatan reformasi, dan karakteristik budaya dan perilaku. Adapun di bawah ini akan dipaparkan hasil-hasil temuan beserta analisis yang telah dilakukan berdasarkan data lapangan yang didapatkan.

Saat ini teknologi menjadi suatu hal yang sulit dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu pula dalam sebuah inovasi kebijakan. Dalam sebuah inovasi kebijakan diperlukan strategi teknologi yang tepat agar sebuah inovasi kebijakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi teknologi yang dimaksud terdiri dari pemilihan teknologi yang digunakan dan penggunaannya dalam melakukan diseminasi difusi informasi kepada masyarakat. Berikut hasil temuan dan analisis strategi teknologi pada inovasi kebijakan Pandawa.

### 1. Teknologi yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat

Pandawa sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya adalah sebuah inovasi kebijakan berupa pendaftaran dokumen kependudukan berbasis WA atau *Whatsapp*. Dimana hampir seluruh orang di dunia saat ini yang memiliki *Smartphone* memiliki aplikasi *Whatsapp* di dalamnya. Berdasarkan data di *Play Store* sebanyak 5 Miliar orang lebih di dunia telah mengunduh *Whatsapp* di *Smartphone* mereka. Selain karena penggunaannya mudah dipahami, jika dibandingkan dengan SMS dan panggilan menggunakan pulsa tentunya aplikasi *Whatsapp* ini jauh lebih murah karena hanya memerlukan kuota internet saja.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung diketahui bahwa terdapat keterbatasan pada aplikasi *Whatsapp*, tercatat pernah terjadi 4000 permohonan dalam satu hari dari masyarakat. Dimana yang terjadi adalah operator yang berjumlah 3-4 orang kewalahan untuk memproses permohonan yang masuk dikarenakan dalam aplikasi *Whatsapp* tidak terdapat fitur yang dapat membatasi



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Setelah ditelusuri menumpuknya jumlah permohonan tersebut dikarenakan masyarakat yang merasa tidak di *respond* oleh petugas mengirim ulang permohonan mereka.

Selain permasalahan pada aplikasi *Whatsapp*, berdasarkan wawancara dengan Petugas Layanan Inovasi Pandawa terdapat kendala lainnya seperti *update* alat yang digunakan. Karena ketika melakukan pelayanan Pandawa banyak berkas yang diterima dari masyarakat sehingga diperlukan penambahan dan pemutakhiran alat seperti tablet, laptop dan PC agar kinerja tidak lambat. Selain itu masalah jaringan juga masih perlu diperhatikan karena terkadang jaringan *error* sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan.

Meskipun begitu aplikasi *Whatsapp* dirasa telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung karena anggapan bahwa semua masyarakat Kabupaten Bandung sudah memiliki *Smartphone* dan sudah terbiasa dalam menggunakan *Whatsapp* di kehidupan sehari-hari. Selain itu mengingat luasnya wilayah administratif Kabupaten Bandung maka Pandawa sangat bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Bandung yang bertempat tinggal di perbatasan daerah Kabupaten Bandung yang mana memerlukan 2-3 jam perjalanan untuk mencapai Kantor Dinas Kependudukan Sipil dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

### 2. Diseminasi melalui Difusi Informasi kepada Masyarakat

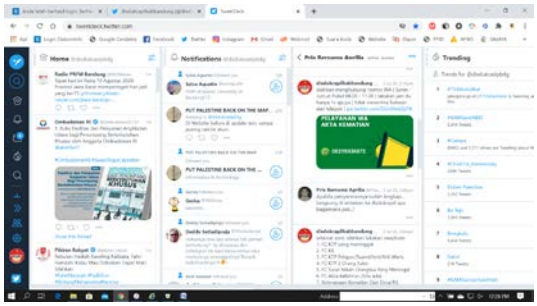
Diseminasi adalah sebuah proses atau cara yang bertujuan agar terjadi perubahan pola pikir, sikap dan tindakan pada sebuah komunitas masyarakat berdasarkan inovasi yang ditunjukkan. Adapun difusi informasi adalah proses persebaran informasi dari satu pihak ke pihak lainnya (Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, 2014). Dalam kaitannya kali ini proses diseminasi bertujuan agar masyarakat Kabupaten Bandung dapat terbiasa dengan penggunaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT seperti Pandawa. Adapun difusi informasi yang dimaksud berupa penyebarkan informasi terkait Pandawa dengan menggunakan teknologi seperti media sosial.

Saat ini media sosial menjadi salah satu elemen penting dalam difusi informasi di masyarakat. Tidak hanya bagi kepentingan pribadi maupun sektor swasta, sektor publik saat ini mulai melirik media sosial sebagai media penyebaran informasi yang efektif bagi masyarakat. Begitu pula yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mensosialisasikan Inovasi Kebijakan Pandawa.

**Gambar 4.1 Sosialisasi Pandawa melalui Facebook**

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

**Gambar 4.2 Sosialisasi Pandawa melalui Twitter**



(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

**Gambar 4.3 Talkshow Pandawa dengan PRFM**

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Berdasarkan wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, sosialisasi inovasi kebijakan Pandawa dilakukan dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube. Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan *talkshow* melalui radio di PRFM dan TVRI guna memaksimalkan proses diseminasi yang dilakukan. Selain itu, dalam rangka mengikuti perkembangan zaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terkadangan melakukan diseminasi melalui *Zoom Meeting* yang dihadiri oleh masyarakat Kabupaten Bandung.



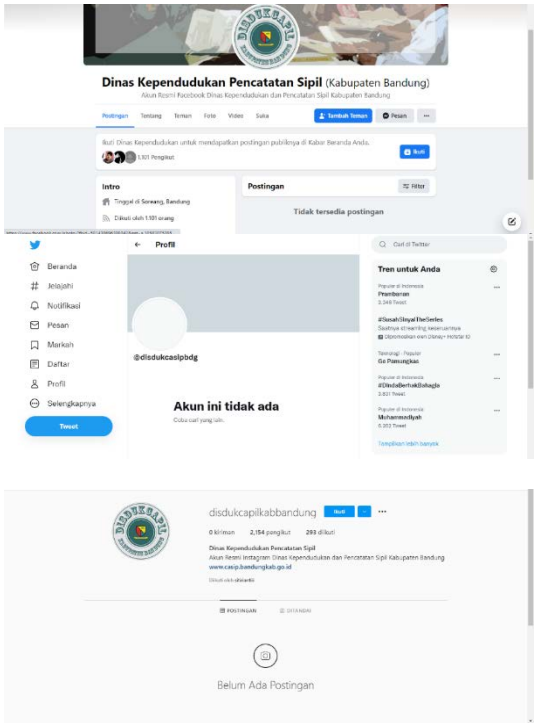
**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

**Gambar 4.4 Poster Inovasi Kebijakan Pandawa**

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Selain menggunakan platform sosial media, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun melakukan sosialisasi dengan menggunakan media tradisional seperti pamphlet, booklet, kalender dan poster yang dipajang di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat Kabupaten Bandung yang masih awam dengan penggunaan media sosial dapat mendapatkan kesempatan yang sama dalam memperoleh informasi mengenai Pandawa.

**Gambar 4.5 Sosial Media Disdukcapil Kab. Bandung Setelah Terkena Serangan Hacker**




(Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021)

Namun dibalik maksimalnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki yakni keamanan sosial media Disdukcapil Kabupaten Bandung. Sampai saat ini sosial media Disdukcapil Kabupaten Bandung sedang mengalami serangan *hacker* sehingga menghambat proses diseminasi baik itu untuk Pandawa maupun jenis pelayanan lainnya. Selain itu jika diperhatikan baik-baik nomor *Whatsapp* Pandawa selalu mengalami perubahan baik itu dalam *Innovation Digest* Pandawa, Surat Edaran Kecamatan maupun poster inovasi kebijakan Pandawa. Dalam *Innovation Digest* Pandawa terdapat 9 nomor *Whatsapp*, dalam Surat Edaran Kecamatan terdapat 10 nomor *Whatsapp*, dan dalam poster inovasi kebijakan Pandawa terdapat 11 dan 7 nomor *Whatsapp* Pandawa. Selain menimbulkan kesan ketidak konsistenan dari Disdukcapil Kabupaten Bandung, hal ini juga menyebabkan masyarakat kebingungan nomor *Whatsapp* mana yang harus mereka hubungi.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan hal tersebut terjadi karena pada bulan Mei 2021 setelah ada inovasi kebijakan yang baru yakni Sakedap, nomor *Whatsapp* Pandawa sempat dibiarkan begitu saja. Padahal sebuah inovasi harus tetap dijalankan meskipun ada inovasi yang baru. Hal tersebut menyebabkan ketika akan digunakan kembali nomor *Whatsapp* Pandawa sudah tidak bisa digunakan. Sehingga menyebabkan diperlukannya nomor *Whatsapp* baru yang mana menyebabkan diperlukannya proses sosialisasi ulang kepada masyarakat.



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

Meskipun begitu hasil wawancara dengan masyarakat pengguna inovasi kebijakan Pandawa, masyarakat menilai sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah berhasil karena menggunakan platform media sosial yang sedang digandrungi saat ini seperti Youtube dan Instagram. Namun disamping itu terdapat beberapa keluhan yang mengatakan bahwa petugas inovasi kebijakan Pandawa kurang responsif dalam menanggapi permohonan masyarakat. Adapula masyarakat yang mengeluhkan informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung tidak lengkap dan bahkan tidak sesuai dengan realisasinya.

**Tabel 4.2 Hasil Analisis Faktor Strategi Teknologi dalam Inovasi Kebijakan Pandawa**

| **Faktor Strategi Teknologi** | **Temuan Penulis** | **Analisis** |
|---|---|---|
| Teknologi yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat | Teknologi yang digunakan kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung. | - Teknologi yang digunakan bermasalah karena dalam aplikasi *Whatsapp* tidak terdapat fitur yang dapat membatasi permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Selain itu, diperlukan *update* alat yang digunakan dan perbaikan jaringan yang terkadang mengalami *error*.<br>- Aplikasi *Whatsapp* telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung karena anggapan hampir semua masyarakat Kabupaten Bandung sudah memiliki *Smartphone* dan sudah terbiasa dalam menggunakan *Whatsapp* di kehidupan sehari-hari. |
| Diseminasi melalui Difusi Informasi kepada Masyarakat | Diseminasi melalui difusi informasi kepada masyarakat sudah cukup berhasil dilakukan. | - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah cukup maksimal dalam melakukan diseminasi Pandawa. Dimulai dari penggunaan media sosial, *talkshow* di radio dan penggunaan media tradisional.<br>- Masyarakat menilai sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah berhasil karena menggunakan media sosial populer seperti Instagram dan Youtube. |

(Sumber : Penulis, 2021)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, kali ini penulis akan berusaha untuk membuat simpulan terkait strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Selama melakukan observasi, wawancara dan analisis penulis menemukan kekurangan dalam strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa. Untuk menjawab mengapa strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa belum dapat mencapai tujuan yang diinginkan penulis membuat simpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *Whatsapp* kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung karena tidak terdapat fitur yang dapat membatasi permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Meskipun begitu sosialisasi yang dilakukan telah berhasil karena menggunakan media sosial populer seperti Instagram dan Youtube.

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan sebelumnya, penulis akan coba sampaikan saran yang sekiranya dapat membantu dalam perbaikan strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Saran yang akan penulis sampaikan yaitu :

1. Meninjau ulang penggunaan *Whatsapp* dalam pelayanan dokumen kependudukan. Apakah *Whatsapp* akan tetap digunakan dengan syarat menambah nomor *Whatsapp* yang digunakan berdasarkan jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung. Ataukah mengurangi jenis layanan yang ada dalam Pandawa dan menggunakan teknologi lain yang lebih mumpuni misalnya *website* dan aplikasi.

## REFERENSI

Borrás, S., & Edquist, C. (2013). The choice of innovation policy instruments. *Technological Forecasting and Social Change*, *80*(8), 1513–1522. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2013.03.002

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. (2020a). *Innovation Digest : PANDAWA*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. (2020b). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020*. Dinas Kepenedudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**

Edler, J., & Fagerberg, J. (2017). Innovation policy: What, why, and how. *Oxford Review of Economic Policy*, *33*(1), 2–23. https://doi.org/10.1093/oxrep/grx001

Edquist, C. (2001). The Systems of Innovation Approach and Innovation Policy: An Account of the State of the Art Charles is chairing an EU project on Public Innovation Procurement View project The Systems of Innovation Approach and Innovation Policy: An account of the state. *Researchgate.Net*, *December*, 1–24. https://www.researchgate.net/profile/Charles_Edquist/publication/228823918_The_Systems_of_Innovation_Approach_and_Innovation_Policy_An_Account_of_the_State_of_the_Art/links/548177b90cf20f081e727cb6.pdf

Literasinews.com. (2021). Cukup Daftar via WA, Selesai Diantar Kurir. Begini Cara Ngurus e-KTP, KK, dan Akta Kelahiran di Kab. Bandung. *Literasinews.Pikiran-Rakyat.Com*. https://literasinews.pikiran-rakyat.com/pemerintahan/pr-921663747/cukup-gunakan-wa-ngurus-e-ktp-kk-dan-akta-kelahiran-di-kabupaten-bandung-tak-perlu-ke-disdukcapil?page=2

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third). SAGE Publication.

OECD. (2017). Fostering Innovation in the Public Sector. In *Fostering Innovation in the Public Sector*. https://doi.org/10.1787/9789264270879-en

Ormala, E. (2017). D3. 1 Overview of eleven member states innovation policies. *Iit-Project.Eu*, *649351*. http://www.iit-project.eu/wp-content/uploads/2017/07/D-3.1-Overview-of-Eleven-Member-States-Innovation-Policies.pdf

Pusat Informasi dan Koordinasi COVID 19 Provinsi Jawa Barat. (2021, June 21). Sebaran Kasus Covid-19 di Jawa Barat. *Pikobar.Jabarprov.Go.Id*. https://pikobar.jabarprov.go.id/distribution-case

Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. *Airlangga University Press*, 1–147.

Steelman, T. A. (2010). Implementing innovation. In *ASEE Annual Conference Proceedings*. Georgetown University Press. https://doi.org/10.1177/107554708300500204

The World Bank. (2010). *Innovation Policy : A Guide for Developing Countries*. The World Bank. https://doi.org/10.4337/9781789904567.0001



**eISSN : 2597-758X**
**pISSN : 2086-1338**