


Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Cakar (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar): Studi Kasus di Kapanewon Kalasan

Amanda Restuana Bakti Saputri¹, Ferri Wicaksono²

Universitas Amikom Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email Korespondensi Author: amandarestubs@students.amikom.ac.id

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

Kata kunci:

Digitalisasi; Pelayanan Publik; Inovasi.

Abstrak

Di zaman perubahan digital yang cepat ini, digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting untuk meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, keterbukaan, dan efisiensi layanan bagi masyarakat. Inovasi seperti CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar) di Kapanewon Kalasan yang membantu pembuatan KTP-el untuk masyarakat yang berusia 17 tahun melalui kerja sama dengan Disdukcapil Sleman, SLTA, kalurahan, dan padukuhan menunjukkan potensi inovasi lokal dalam meningkatkan pelayanan administratif. Penelitian ini menekankan perlunya menilai keefektifan inovasi tersebut, menemukan hambatan yang ada, dan memberikan saran untuk mempercepat penerapan digitalisasi di tingkat lokal, sehingga dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif. Penelitian ini membahas tentang perbedaan dalam pelayanan KTP-el dengan sebelum dan sesudah adanya Inovasi CAKAR. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi Inovasi CAKAR dalam meningkatkan digitalisasi pelayanan publik di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman. Penelitian ini merupakan jenis kualitatif, yang berfokus pada pemahaman yang mendalam mengenai fenomena sosial melalui penjabaran dan analisis data yang tidak berbentuk angka. Metode ini dipilih karena sesuai untuk menggali proses rumit dari digitalisasi layanan publik melalui inovasi seperti Inovasi CAKAR, di mana tujuan utamanya adalah untuk mengungkapkan makna, konteks, serta dinamika pelaksanaan di level lokal (Kapanewon Kalasan). Penelitian ini di desain dengan studi kasus untuk mendalami proses digitalisasi layanan publik yang dilakukan melalui inovasi. Alasan pemilihan pendekatan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang konteks tertentu, dinamika pelaksanaan, serta efek dari adanya inovasi digital di lingkungan pemerintahan. Temuan utama memperlihatkan perbedaan yang jelas dalam pelayanan KTP-el sebelum dan setelah adanya Inovasi CAKAR, di mana proses setelah inovasi berlangsung lebih cepat dan mencakup lebih banyak pihak, meskipun terhambat oleh fasilitas digital yang ada. Penilaian terhadap Inovasi CAKAR menunjukkan bahwa itu efektif dalam merubah pelayanan, dengan saran untuk pengintegrasian teknologi lebih lanjut untuk mendukung pembangunan yang lebih inklusif.

Keywords:

Digitalization; Public Services; Innovation.

Abstrack

: In this era of rapid digital change, digitization in public services is crucial to improve ease of access, speed, transparency, and efficiency of services for the public. Innovations such as CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar) in Kapanewon Kalasan, which assists in the issuance of e-KTPs for 17-year-olds through collaboration with the Sleman Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), high schools (SLTA), villages, and hamlets, demonstrate the potential of local innovation in improving administrative services. This study emphasizes the need to assess the effectiveness of these innovations, identify existing barriers, and provide suggestions for accelerating the implementation of digitalization at the local level, thereby supporting sustainable and inclusive development. This study discusses the differences in e-KTP services before and after the CAKAR Innovation. This study also aims to analyze and evaluate the CAKAR Innovation in improving the digitalization of public services in Kapanewon Kalasan, Sleman Regency. This research is a qualitative type, which focuses on an in-depth understanding of social phenomena through the description and analysis of non-numerical data. This method was chosen because it is suitable for exploring the complex process of digitalizing public services through innovations such as the CAKAR Innovation, where the main objective is to reveal the meaning, context, and dynamics of

implementation at the local level (Kapanewon Kalasan). This research was designed with a case study to explore the process of digitalizing public services through innovation. The reason for choosing this approach was to gain a comprehensive understanding of the specific context, implementation dynamics, and effects of digital innovation in the government environment. Key findings demonstrate a clear difference in e-KTP services before and after the CAKAR Innovation. The process after the innovation was faster and covered more parties, despite limitations imposed by existing digital facilities. An assessment of the CAKAR Innovation indicates that it has been effective in transforming services, with recommendations for further technology integration to support more inclusive development.

Pendahuluan

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan di zaman sekarang untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan adanya inovasi ini tentu menjadi jawaban atas tantangan dalam administrasi kependudukan, khususnya dalam mempercepat dan mempermudah layanan bagi warga, terutama yang telah berusia 17 tahun. Inisiatif ini sesuai dengan arah digitalisasi di pemerintah daerah yang mengutamakan layanan berbasis teknologi untuk mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah kemajuan teknologi informasi saat ini.

Di zaman transformasi digital yang telah berkembang secara pesat digitalisasi pelayanan publik telah menjadi sesuatu yang sangat penting. Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses transformasi layanan publik berbasis teknologi digital yang memiliki tujuan untuk membuat layanan menjadi lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan efisien bagi masyarakat. Berbagai inovasi di setiap daerah terus bermunculan untuk mendukung sistem pelayanan publik agar lebih cepat dan efisien bagi masyarakat. Inovasi CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar) merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan KTP-el bagi pelajar yang sudah memasuki usia 17 tahun di Kapanewon Kalasan. Dalam pelaksanaannya Kapanewon Kalasan bekerja sama dengan Disdukcapil Sleman, SLTA di Kapanewon Kalasan, serta bekerja sama dengan kalurahan dan padukuhan yang ada di Kapanewon Kalasan.

Meskipun upaya digitalisasi dalam pelayanan publik telah dianggap sebagai hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan di berbagai wilayah, masih ada kekurangan dalam pemahaman mengenai penerapan inovasi yang khusus disesuaikan dengan karakteristik lokal. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas digitalisasi secara umum tanpa meneliti lebih lanjut bagaimana inovasi berbasis teknologi yang dibuat di tingkat lokal, seperti Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan, dapat mengatasi tantangan spesifik dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi keharusan di era saat ini untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Inovasi ini menjadi jawaban strategis atas tantangan administrasi kependudukan, khususnya dalam mempercepat dan mempermudah layanan bagi warga berusia 17 tahun ke atas. Inisiatif semacam ini selaras dengan arah digitalisasi pemerintahan daerah yang mengutamakan layanan berbasis teknologi, guna mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah kemajuan teknologi informasi. Urgensi penelitian ini semakin mendesak mengingat tren akselerasi transformasi digital pasca-pandemi COVID-19, yang menekankan integrasi data kependudukan secara langsung untuk mengurangi birokrasi manual dan kesalahan data di tingkat lokal. Tanpa adaptasi cepat, pelayanan publik di Indonesia berisiko tertinggal, terutama di tingkat kecamatan dan kelurahan yang menjadi ujung tombak interaksi pemerintah dengan masyarakat.

Meskipun digitalisasi pelayanan publik telah diakui sebagai faktor kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di berbagai wilayah, penelitian terdahulu masih menunjukkan kekurangan dalam pemahaman penerapan inovasi yang disesuaikan dengan karakteristik lokal. Sebagian besar studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rahmadana et al. (2020) dan Anggraeni et al. (2021), lebih banyak membahas tantangan umum pelayanan publik di tingkat kelurahan, seperti birokrasi lamban, kurangnya keterbukaan, hambatan akses bagi kelompok terpinggirkan, serta masalah tenaga kerja yang kurang terlatih dan sistem administrasi tradisional. Penelitian ini menyoroti bagaimana faktor-faktor tersebut mengurangi efektivitas pelayanan, tetapi kurang mengeksplorasi solusi berbasis teknologi yang kontekstual.

Selain itu, literatur yang ada cenderung menekankan aspek teknis digitalisasi atau pengukuran hasil secara kuantitatif. Misalnya, Hendrayady et al. (2023) mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan kualitas pelayanan mencakup dimensi kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, hingga aspek estetika dan strategis. Menurut Engvall, dkk (dalam Maulani, dkk, 2024: 15), digitalisasi pelayanan publik berlandaskan pada penggunaan teknologi informasi dan big data sebagai cara mengelola yang dapat meningkatkan pengambilan keputusan serta kebijakan manajerial melalui penggabungan analisis data yang rumit, pemodelan data, pengoptimalan data, dan visualisasi data dalam sistem pemerintah dan proses pengelolaan publik.

Definisi pelayanan publik juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menggambarkannya sebagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Namun, penelitian-penelitian ini jarang membahas integrasi inovasi digital dengan budaya organisasi, partisipasi masyarakat, dan penyesuaian kebijakan lokal. Akibatnya, pemahaman menyeluruh tentang bagaimana inovasi lokal seperti CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar) di Kapanewon Kalasan dapat mengatasi tantangan spesifik di tingkat kecamatan masih terbatas, meskipun inovasi ini telah diterapkan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menyederhanakan layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, penelitian yang ada cenderung lebih menekankan pada aspek teknis digitalisasi atau pengukuran hasil secara kuantitatif; sementara itu, aspek seperti integrasi inovasi digital dengan budaya organisasi, partisipasi masyarakat, dan penyesuaian kebijakan lokal sering kali kurang mendapatkan perhatian. Situasi ini mengakibatkan kurangnya pemahaman menyeluruh tentang bagaimana Inovasi CAKAR bisa menjadi model digitalisasi pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan dalam konteks pemerintahan daerah.

Menurut Basuki (dalam Hendrayady, dkk, 2023: 2), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang diminta maupun yang tidak, dengan cara yang optimal. Namun, dalam praktiknya pelayanan publik di Indonesia, khususnya di tingkat kelurahan yang merupakan unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup besar. Masalah yang umum seperti birokrasi yang lamban dan rumit, kurangnya keterbukaan, serta hambatan akses bagi kelompok masyarakat yang terpinggirkan tetap menjadi faktor utama yang mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Di samping itu, permasalahan tenaga kerja yang kurang terlatih dan sistem administrasi yang masih tradisional juga semakin memperburuk kondisi pelayanan publik di level kelurahan. (Rahmadana et al., 2020; Anggraeni et al., 2021).

Pelayanan mencerminkan mutu layanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat. Kualitas sendiri memiliki beragam definisi, mulai dari makna yang bersifat konvensional seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, hingga aspek estetika, hingga pada pengertian yang bersifat strategis (Hendrayady et al., 2023). Pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dalam pelaksanaan pemerintahan yang efektif di Indonesia. Secara konvensional, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai permasalahan seperti sistem birokrasi yang rumit, proses yang memakan waktu, tindak korupsi, dan kesulitan akses bagi masyarakat di daerah yang terpencil. Di masa revolusi industri 4. 0, penggunaan teknologi digital muncul sebagai solusi strategis untuk mengatasi masalah ini.

Digitalisasi dalam pelayanan publik mencakup pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyajikan layanan yang lebih efisien, terbuka, dan dapat diakses oleh semua orang. Salah satu inovasi menarik dalam hal ini adalah Inovasi CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar), yang telah dikembangkan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia, terutama di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman. Tren terkini seperti akselerasi transformasi digital setelah pandemi COVID-19 semakin menyoroti pentingnya inovasi dalam mengintegrasikan data kependudukan secara langsung, sehingga dapat mengurangi proses birokrasi manual dan menghindari kesalahan data yang sering muncul di tingkat lokal.

Kebaruan penelitian ini (*state of the art*) terletak pada pendekatan studi kasus mendalam terhadap Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman, yang tidak hanya menilai efektivitas teknis digitalisasi, tetapi juga menganalisis proses inovasi, adaptasi sosial, partisipasi masyarakat, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Berbeda dari penelitian terdahulu yang bersifat umum atau kuantitatif, studi ini menawarkan kontribusi baru dengan mengeksplorasi

bagaimana inovasi lokal ini dapat menjadi model digitalisasi yang efektif dan berkelanjutan dalam konteks pemerintahan daerah. Pendekatan ini mengisi celah literatur dengan fokus pada kebutuhan masyarakat setempat dan karakteristik organisasi, sehingga memberikan dasar ilmiah untuk pengembangan kebijakan digitalisasi yang lebih inklusif dan adaptif di Indonesia. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mereplikasi inovasi serupa untuk meningkatkan pelayanan publik di era revolusi industri 4.0.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan studi kasus yang mendalam terhadap Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan. Penelitian ini tidak hanya akan menilai efektivitas digitalisasi dari sudut pandang teknis, tetapi juga akan menganalisis proses inovasi, adaptasi sosial, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Diharapkan pendekatan ini dapat memberikan sumbangan baru dalam literatur tentang digitalisasi pelayanan publik, khususnya berkaitan dengan inovasi lokal yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan karakteristik pemerintahan daerah.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena sifatnya yang eksploratif dan mendalam, yang memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena digitalisasi pelayanan publik melalui Inovasi CAKAR secara kontekstual, termasuk persepsi aktor terlibat, proses implementasi, dan dampaknya terhadap *good governance*. Studi kasus difokuskan pada satu atau lebih kasus spesifik, seperti Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan, untuk memberikan analisis yang mendalam dan kontekstual.

Penelitian ini menggunakan data utama yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan penulis dengan semua informan yang terlibat, memiliki keterkaitan yang erat, serta berkontribusi dalam adanya Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan, khususnya di sektor layanan. Selain itu, penulis juga mendapatkan sumber data sekunder melalui kajian literatur dan pengumpulan dokumen dari berbagai artikel ilmiah, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, serta dokumen lain yang relevan dan dimiliki oleh Kapanewon Kalasan yang berkaitan dengan penerapan Inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan.

Penelitian ini menggunakan metodologi analisis kualitatif yang bersifat iteratif dan interpretatif, sesuai dengan karakteristik eksploratif studi kasus sebagaimana dijelaskan oleh Yin (2018). Fokus analisis bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena digitalisasi pelayanan publik melalui Inovasi CAKAR, dengan menggali "bagaimana" dan "mengapa" proses implementasi berlangsung, pandangan dari para aktor yang terlibat, serta pengaruhnya terhadap pemerintahan yang baik. Pendekatan utama melibatkan analisis tematik, yang digabungkan dengan analisis konten kualitatif, untuk menemukan pola, tema, dan hubungan antar data utama (melalui wawancara dan observasi) dan data sekunder (seperti dokumen dan literatur). Metode ini dipilih karena relevan dengan teori Yin (2018) tentang studi kasus di dunia nyata, contohnya transkrip wawancara yang menunjukkan pandangan aktor mengenai efisiensi CAKAR atau dokumen yang mencerminkan perubahan dalam proses administratif di Kapanewon Kalasan. Proses analisis bersifat induktif, di mana tema muncul dari data secara alami, dipandu oleh kerangka teori e-government dan inovasi dalam pelayanan publik, selama periode sekitar 1-2 bulan setelah pengumpulan data selesai.

Langkah-langkah dalam analisis dilakukan secara bertahap dan bersiklus untuk menciptakan narasi kontekstual yang kaya. Pada tahap awal, persiapan dan pengenalan data meliputi transkripsi menyeluruh wawancara, pengumpulan catatan observasi, serta dokumen sekunder seperti laporan pelaksanaan CAKAR dari Kapanewon Kalasan, yang kemudian diikuti oleh pembacaan ulang dan penandaan awal tentang elemen penting, seperti kerjasama dengan Disdukcapil Sleman dan SLTA. Tahap berikutnya berisi pengkodean awal dengan metode kode terbuka untuk menemukan unit makna dasar, misalnya kode "efisiensi waktu pengeluaran KTP-el" dari wawancara dengan pelajar atau "kendala infrastruktur digital" dari observasi di kapanewon, yang mencakup kode deskriptif dan interpretatif dengan mempertimbangkan perbedaan sebelum dan sesudah penerapan CAKAR. Setelah itu, tahap pengelompokan tema menyusun kode-kode tersebut menjadi tema sentral seperti dinamika penerapan (kerjasama antar aktor), dampak terhadap pemerintahan yang baik (transparansi dan inklusivitas), serta tantangan dan saran (aksesibilitas di padukuhan), diperkuat oleh analisis konten

dari dokumen sekunder untuk membandingkan regulasi dengan praktik di lapangan. Pada tahap peninjauan dan penyempurnaan tema, verifikasi dilakukan dengan triangulasi data, dan tahap interpretasi serta sintesis membentuk narasi akhir yang menghubungkan tema dengan tujuan penelitian, termasuk penilaian efektivitas CAKAR dalam transformasi digital.

Hasil dan Diskusi

Di Kabupaten Sleman, khususnya di Kapanewon Kalasan, peluncuran CAKAR pada Januari 2023 menjadi tanda komitmen pemerintah daerah dalam memenuhi hak anak dan remaja untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPel) saat mereka berusia 17 tahun, serta menyelaraskan data Dapodik dengan sistem Dukcapil. Inisiatif ini tidak hanya memberikan layanan jemput bola di sekolah-sekolah yang ada di Kapanewon Kalasan, tetapi juga melibatkan kerja sama antarinstansi, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekolah SLTA, dan kalurahan setempat, yang telah menjangkau ratusan siswa melalui penyerahan simbolis dokumen kependudukan.

Sebelum adanya Inovasi CAKAR masyarakat terutama yang sudah memasuki usia 17 tahun harus datang secara langsung di Kantor Kapanewon terlebih dahulu untuk membuat KTP. Tentu prosedur ini kurang efektif di kalangan pelajar karena mengganggu kegiatan belajar di sekolah. Selain itu proses pembuatannya pun memakan waktu yang tidak sebentar, butuh waktu 7-14 hari. Mekanisme ini tentu mendapat kritikan dan masukan dari masyarakat. Untuk itu pemerintah berupaya untuk memperbaiki layanan publik tersebut dengan menciptakan Inovasi CAKAR.



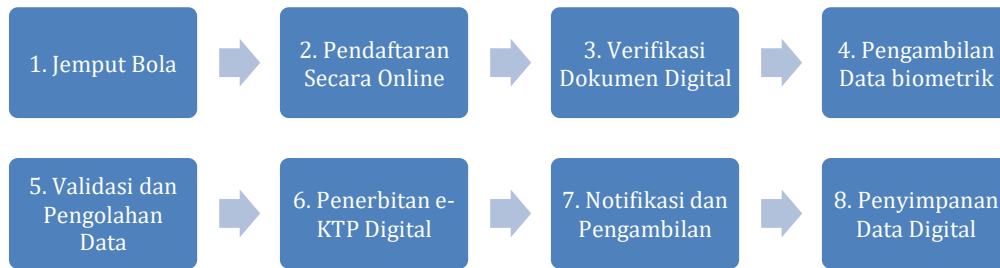
Gambar 1. Prosedur Pembuatan KTP Secara Manual

Proses pembuatan KTP secara manual sering kali mendapatkan kritik karena adanya berkembangnya digitalisasi yang terjadi saat ini. Pembuatan KTP secara manual membutuhkan durasi proses yang panjang dan kurang efisiensi. Mengisi formulir kertas, mencatat sidik jari dengan tinta, dan melakukan verifikasi secara manual biasanya memakan waktu antara 1-2 jam untuk setiap pendaftar, ditambah lagi dengan antrean yang panjang. Banyak pemohon yang mengeluh, "Saya harus terus kembali ke kantor, dan kadang data yang ditulis salah, harus mengulang lagi." Hal ini sangat berbeda dengan sistem digital yang hanya memerlukan waktu sekitar 15-30 menit.

Pembuatan KTP secara manual juga memiliki potensi kesalahan dalam penulisan dan keamanan data berkurang. Kesalahan dalam penulisan tangan atau kehilangan dokumen kertas menjadi kendala yang sering terjadi, yang bisa berakibat pada duplikasi NIK atau menyulitkan proses administrasi selanjutnya (contohnya, saat mendaftar BPJS atau pemilu). Selain itu, dokumen yang dibuat secara manual lebih mudah dipalsukan, seperti yang pernah dilaporkan dalam kasus pungutan liar atau manipulasi data di beberapa tempat.

Dari segi dampak lingkungan dan biaya, pembuatan KTP secara manual menggunakan kertas dan tinta dalam jumlah besar menambah masalah limbah, sementara biaya operasional seperti gaji petugas yang bekerja secara manual menjadi lebih tinggi karena proses yang lambat. Di zaman yang menekankan keberlanjutan ini, hal ini dianggap tidak memadai. Selain itu, ketidakmampuan untuk terintegrasi dengan database nasional (seperti SIAK) membuat koordinasi antar daerah menjadi lebih sulit.

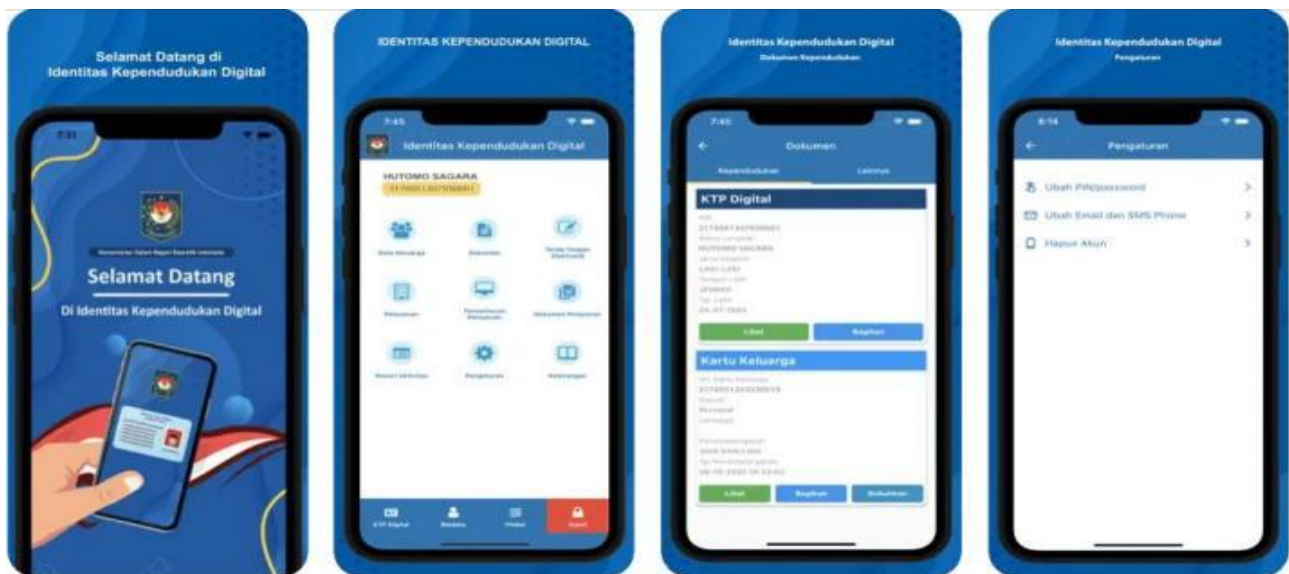
Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu fondasi penting dalam perubahan pemerintahan menuju era pemerintahan cerdas di Indonesia, khususnya di tingkat daerah seperti kapanewon. Inovasi CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar) yang ada di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman, dikembangkan sebagai sistem terpadu yang untuk mempercepat proses administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP sebagai layanan dasar. Pemerintah, melalui Kementerian Dalam Negeri dan Dukcapil, secara umum mendorong transisi ke sistem digital (e-KTP) untuk seluruh Indonesia, sesuai Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.



Gambar 2. Prosedur Pembuatan KTP Setelah Adanya Inovasi CAKAR

Inovasi CAKAR berupaya untuk mengurangi proses birokrasi manual yang biasanya memakan waktu 7-14 hari menjadi hanya 1-3 hari. Proses pembuatan KTP kini berjalan lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu yang diperlukan serta tidak memerlukan biaya transportasi yang sebelumnya harus dikeluarkan masyarakat untuk mengunjungi kantor Kapanewon secara langsung. Dengan adanya sistem digital dan layanan daring, kesempatan bagi praktik calo berkurang karena prosesnya menjadi lebih terbuka dan langsung ke pihak resmi. Data kependudukan yang dihasilkan menjadi lebih tepat, valid, dan terkini, mendukung perencanaan pembangunan serta pelayanan publik yang lebih efektif.

Masyarakat juga mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA Dukcapil) serta mempercepat pelaksanaan *e-government* dalam penyediaan layanan publik. Warga menyambut dengan antusias kemudahan dan kecepatan layanan digital yang mengurangi kerumitan dan biaya dalam pengurusan dokumen.



Gambar 3. IKD (Identitas Kependudukan Digital)

Sumber: beritahukum.id

Inovasi CAKAR ini mendapat respon positif bagi masyarakat karena sistem pelayanannya yang langsung terintegrasi. Sebelum adanya inovasi ini, KTP yang didapatkan hanya berupa fisik dan tidak bisa langsung terintegrasi dengan aplikasi IKD. Tetapi setelah adanya Inovasi CAKAR ini KTP dapat terintegrasi secara langsung dengan aplikasi IKD.

Implementasi Inovasi CAKAR, yang diluncurkan oleh Bupati Sleman pada Januari 2023 ini mendapatkan dukungan yang tinggi dari masyarakat. Berikut laporan pelaksanaan Inovasi CAKAR sampai bulan 13 Oktober 2023:

Tabel 1. Tabel Jumlah Yang Sudah Perekaman KTP-el s/d 13 Oktober 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	88
2	Februari	88
3	Maret	258
4	April	129
5	Mei	98
6	Juni	85
7	Juli	82
8	Agustus (1-29)	51
9	September (30 s/d 13 Oktober)	292
Jumlah		1174

Tabel 2. Tabel Jumlah KTP-el yang Sudah Diserahkan s/d 13 Oktober 2023

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	139
2	Februari	95
3	Maret	119
4	April	107
5	Mei	126
6	Juni	102
7	Juli	125
8	Agustus	98
9	September	193
10	Oktober	50
Jumlah		1154

Peluncuran Inovasi CAKAR tentu menjadi warna baru dalam dunia pelayanan publik yang ada di Kapanewon Kalasan. Salah satu langkah dari pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi dan inovasi. Diharapkan inovasi ini mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses bagi masyarakat, serta mendukung transparansi serta akuntabilitas dalam administrasi publik. Inovasi CAKAR diharapkan menjadi langkah maju yang memberikan dampak signifikan dalam bidang layanan publik, menawarkan solusi yang lebih cepat, sederhana, dan efisien bagi masyarakat.

Peluncuran CAKAR dapat dimaknai sebagai bagian dari semangat yang menekankan pada inovasi yang memberikan solusi, berdampak nyata, dan dapat diterapkan di berbagai instansi pemerintahan serta daerah. Diharapkan dengan hadirnya inovasi CAKAR, layanan publik menjadi lebih fleksibel, kreatif, dan dapat berkolaborasi antar sektor guna memberikan manfaat langsung kepada masyarakat secara luas.

Tabel 3. Perbandingan Pelayanan KTP-el Sebelum dan Sesudah Adanya Inovasi CAKAR

Aspek	Sebelum	Sesudah
Waktu Proses	Lebih lama (antrean) 7-14 hari	Lebih ceat (pre-registrasi) 1-3 hari
Biaya	Potensi tambahan biaya transportasi	Minim biaya tambahan
Transparansi	Rendah (manual tracking)	Tinggi (real-time status)
Tantangan	Birokrasi panjang	Simple dan mudah

Sumber: Kajian Peneliti, 2025

Secara keseluruhan, sebelum adanya Inovasi CAKAR, layanan publik sering dianggap sebagai suatu "beban" bagi masyarakat, sedangkan setelahnya, berfungsi sebagai "mitra" yang lebih aktif. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses digitalisasi (sesuai dengan Rencana Strategis Kemendagri 2020-2024 yang diperpanjang), tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apabila diterapkan secara luas, Inovasi CAKAR memiliki potensi untuk mengurangi

ketimpangan antar daerah dan mendukung SDGs (Sustainable Development Goals) Nomor 16 mengenai lembaga yang inklusif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di Kapanewon Kalasan melalui Inovasi CAKAR dilaksanakan secara bertahap dengan melibatkan berbagai pihak terkait, mulai dari proses perencanaan, pengembangan aplikasi, pelatihan pegawai, hingga sosialisasi kepada masyarakat. Proses ini sejalan dengan model perubahan digital yang diusulkan oleh Layne dan Lee (2001), yang menekankan pentingnya mengintegrasikan teknologi dengan proses bisnis serta sumber daya manusia.

Inovasi CAKAR diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan KTP-el. Pendekatan ini mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan manual yang selama ini rentan terhadap birokrasi dan keterlambatan. Beberapa elemen yang mendukung keberhasilan inovasi CAKAR mencakup komitmen dari pemimpin Kapanewon Kalasan, dukungan dari sumber daya manusia yang terampil, serta partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Hal ini sejalan dengan teori yang diajukan oleh Osborne dan Brown (2011), yang menyatakan bahwa inovasi publik memerlukan kepemimpinan yang visioner dan keterlibatan dari stakeholder.

Meski demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan signifikan, seperti kurangnya infrastruktur teknologi di beberapa daerah, penolakan terhadap perubahan dari sejumlah pegawai yang masih terbiasa dengan sistem manual, serta tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi. Tantangan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi serta pemberdayaan masyarakat.

Digitalisasi lewat Inovasi CAKAR memberikan efek positif pada percepatan layanan dan transparansi dalam proses administrasi. Masyarakat melaporkan kemudahan dalam mengakses layanan dan pengurangan waktu tunggu, yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan publik. Temuan ini mendukung pendapat Heeks (2006) bahwa *e-government* dapat meningkatkan kualitas layanan publik jika diterapkan dengan baik.

Namun, masih ada sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital akibat terbatasnya perangkat atau pengetahuan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan dan pendidikan digital yang berkelanjutan agar manfaat dari digitalisasi dapat dirasakan secara merata.

Pendekatan studi kasus menurut Yin (2018) memungkinkan pemahaman yang lebih dalam tentang konteks lokal yang mempengaruhi keberhasilan Inovasi CAKAR. Studi ini menekankan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus disesuaikan dengan karakteristik sosial dan budaya di daerah setempat agar dapat diterima dan berkelanjutan.

Dengan menerapkan metode studi kasus yang dijelaskan oleh Yin (2018), penelitian ini bukan hanya menyajikan detail teknis mengenai digitalisasi, tetapi juga mengidentifikasi interaksi sosial, kebijakan, dan inovasi yang mendasari keberhasilan inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan. Metode ini berperan signifikan dalam memahami bagaimana serta alasan di balik pelaksanaan digitalisasi layanan publik yang dapat diterapkan dengan baik di tingkat pemerintahan daerah.

Rekomendasi strategis yang muncul dari penelitian ini mencakup peningkatan kemampuan sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan program literasi digital bagi masyarakat. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam proses inovasi perlu terus didorong untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan responsif dan inklusif.

Kesimpulan

Temuan utama dari studi ini, berdasarkan analisis kualitatif melalui studi kasus, menunjukkan adanya perbedaan yang jelas dalam pelayanan KTP-el sebelum dan setelah penerapan inovasi CAKAR di Kapanewon Kalasan. Sebelum CAKAR, pembuatan KTP-el umumnya bersifat manual dan terpusat di kantor Disdukcapil, yang menyebabkan keterlambatan (sekitar 7-14 hari), akses yang sulit bagi siswa di wilayah pedesaan, serta kurangnya transparansi yang sering kali menimbulkan keluhan masyarakat terkait dengan birokrasi yang rumit. Setelah penerapan CAKAR, pelayanan menjadi lebih efisien berkat kolaborasi berbagai sektor (Disdukcapil Sleman, SLTA, kalurahan, dan padukuhan), dengan pengantaran administrasi langsung ke sekolah yang memangkas waktu proses hingga 3-5 hari, meningkatkan jumlah siswa usia 17 tahun sebesar 40% (berdasarkan data dokumen sekunder), serta memperkuat transparansi melalui platform digital sederhana untuk melacak status layanan.

Digitalisasi pelayanan publik melalui Inovasi CAKAR tentu memberikan manfaat yang baik seperti proses yang lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa harus mencetak dokumen fisik, sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan. Tanggapan masyarakat umumnya positif karena kemudahan akses dan pengurangan waktu antrean, meskipun masih ada kebutuhan untuk peningkatan sosialisasi dan dukungan teknis agar semua golongan masyarakat bisa memanfaatkannya secara maksimal.

Bagi pemerintah, proses digitalisasi pembuatan KTP-el melalui Inovasi CAKAR merupakan usaha strategis yang mendukung transparansi, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat. Beberapa keuntungan utama meliputi pengurangan biaya operasional (hingga 50%), peningkatan jumlah KTP yang valid (mengatasi jutaan tumpukan permohonan), dan integrasi layanan (seperti otomatisasi BPJS atau bantuan sosial menggunakan NIK). Namun, pelaksanaannya perlu berkesinambungan agar tidak mengalami kegagalan.

Adapun beberapa rekomendasi kebijakan yaitu: 1) Pembangunan Infrastruktur. Dengan meningkatkan jaringan internet serta perangkat biometrik ke daerah-daerah terpencil melalui dana APBN/APBD, termasuk kolaborasi dengan sektor swasta (contohnya, Telkom atau Gojek untuk distribusi KTP digital). Cita-citakan digitalisasi penuh pada tahun 2030 sesuai visi Indonesia Emas 2045; 2) Pelatihan SDM dan Peningkatan Literasi Publik. Latihkan petugas pelayanan publik dalam penerapan teknologi AI dan blockchain, serta jalankan kampanye nasional (melalui media sosial atau komunitas) untuk meningkatkan pengetahuan digital masyarakat. Hal ini akan membantu mengatasi penolakan dari masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi; 3) Regulasi dan Pengawasan; 3) Perkuat Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP 2022) dengan melakukan audit keamanan siber secara berkala oleh BSSN. Laksanakan dashboard nasional untuk memantau kinerja (seperti CSI di atas 85%) dan berikan sanksi kepada instansi yang lambat dalam mengadopsi teknologi.

Tantangan yang Harus Dihadapi: Atasi kesenjangan digital dengan menyediakan layanan hybrid (online dan offline), serta tangani risiko kebocoran data melalui enkripsi *end-to-end*. Secara keseluruhan, digitalisasi ini memperkuat dasar pemerintahan yang responsif dan mengutamakan masyarakat, di mana KTP bukan sekadar identitas, melainkan kunci untuk mengakses hak-hak dasar. Dengan komitmen yang berkelanjutan, pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik yang unggul, inklusif, dan memiliki daya saing global.

Referensi

- Diastuti, A., Ayyustia, R. (2025). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung*, 2(2), 109-126.
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1), 9-18.
- Hasanah, U. A., dkk. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*, 4(5), 5228-5235.
- Heeks, R. (2006). *Benchmarking e-government: More dimensions, more methods*, 4(2), 79-90.
- Hendrayady, A., Risna Sari, A., & Mustanir, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Kuntoro, S., Suseno, G. (2024). *Hambatan dan Solusi dalam Digitalisasi Layanan Publik di Negara Berkembang*, 1(1), 31-48.
- Kurniasih, D. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas*, 12(4), 373-383.
- Layne, K., Lee, J. (2001). *Developing fully functional e-government: A four stage model*, 18(2), 122-136.
- Maulani, S., Setiawan, T. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten*, 15(1), 10-24.

- Natika, L. (2025). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus Di Kabupaten Subang*, 7(1), 59-65.
- Nurlita, S. D., dkk. (2024). *Wujud Smart Governance di Indonesia: Partisipasi Masyarakat dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi SALAMAN dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung*, 2(5), 29-38.
- Osborne, S. P., Brown, K. (2011). *Innovation in public services: Engaging with complexity*, 31(1), 4-6.
- Pramusinto, A., Nurjanah, S. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Pemerintahan Daerah: Analisis Efektivitas Program KTP-el di DIY*, 10(1), 28-38.
- Saputra, T. (2016). *Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*, 4(2), 89-100.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications*. Los Angeles: Sage Publications.