

Analisis Kapabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan Dalam Pengelolaan Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil (Sipanducapil) Dengan Perspektif *Dynamic Governance*

Rahmat¹⁾, Shahril Budiman²⁾, Suhardi Mukhlis³⁾

*1), 2), 3) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIPOL) Raja Haji
Jl. Raja Haji Fisabilillah No. 48, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau, Kode Pos. 29124
Email : rahmatmamat809@gmail.com¹⁾, shahril2204@gmail.com²⁾, suhardimukhlis11@gmail.com³⁾*

ABSTRACT

This study is entitled "Analysis of the Capability of the Department of Population and Civil Registration of Bintan Regency in Managing the Innovation of the Population Administration and Civil Registry Service System with a Dynamic Governance Perspective." Driven by national bureaucratic reform and digital government expansion, the local government launched the Civil Registry and Administration Service System Innovation, or Si Pandu Capil, to provide population administration services online. This study aims to analyze the institutional capabilities of the Bintan Regency Population and Civil Registry Department in managing the Si Pandu Capil innovation through a dynamic governance perspective. The researcher utilizes the theoretical framework proposed by Neo and Chen (2007), evaluating three core organizational dimensions: routines, resources, and resilience. This study employs an exploratory research design with a qualitative approach. Located at the Population and Civil Registration Office of Bintan Regency, the research informants include employees and local residents using Si Pandu Capil, selected via purposive sampling. Data collection methods involve direct observation, structured interviews, and comprehensive documentation. The results demonstrate that the Department of Population and Civil Registration possesses the capability to manage the Si Pandu Capil innovation, although it is not yet optimal. Consequently, this study recommends that the government update the existing Standard Operating Procedures (SOP) and Public Service Standards for this digital platform. Additionally, the department should officially establish the Innovation Implementation Team, accelerate new feature developments, and enhance coordination with the Office of Communication and Information.

Keywords : *Capability, Organizational capability, regional innovation, Sipanducapil*

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di era digital saat ini menuntut setiap pemerintah daerah untuk terus beradaptasi melalui penciptaan inovasi dalam pelayanan publik (Eprilianto dkk., 2021; Matrudi et al., 2023). Inovasi memiliki peran yang sangat krusial dalam menyukseskan agenda reformasi birokrasi, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025 (Budiman dkk., 2021; Budiman dkk., 2022). Cetak biru reformasi birokrasi tersebut menargetkan perwujudan tata kelola pemerintahan yang dinamis (dynamic governance) pada fase akhir pelaksanaannya, dengan fokus utama pada penyempurnaan kualitas pelayanan publik agar mampu bersaing di tingkat global (Fatoni, 2022). Dalam upaya mencapai tujuan reformasi birokrasi, pemerintah memiliki target yaitu menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, efektif serta efisien tentunya berkualitas. Karena itulah munculah inovasi sebagai solusi agar pemerintah mampu

menyelenggarakan pelayanan publik sesuai harapan, seperti waktu pelayanan yang sebentar, birokrasi yang ringkas, murah atau gratis, dan anti korup. Inovasi datang menjadi poin penting dalam memaksimalkan potensi yang ada pada negara secara nasional maupun di daerah (Rahman dan Tarigan, 2020).

Hal serupa disampaikan oleh Gulbrandsen dalam (Andhika, 2017:89) Konsep tata kelola yang dinamis ini akan memberikan kemanfaatan yang jauh lebih besar bagi masyarakat apabila diiringi dengan kebijakan daerah yang inovatif. Saat ini perkembangan teknologi telah melonjak tinggi disertai dengan kemunculannya internet, situs luring, dan beragam teknologi lainnya. Internet dan Situs luring memiliki kemampuan dalam memudahkan dan membantu pemerintah dalam melakukan kontak dengan masyarakat (Chrismonita et.al, 2020:65). Dengan demikian, manfaat ini tentunya dapat diteruskan pada pelayanan publik seperti pelayanan administrasi masyarakat melalui situs online sebagai inovasi daerah. Berdasarkan data dari BPS Kabupaten Bintan (2023), Kabupaten Bintan terdiri dari

10 Kecamatan, 15 Desa, dan 36 Kelurahan dengan luas wilayah 1.318,21 Km² yang tersebar pada 49 dari 272 pulau yang dihuni. Dengan wilayah kepulauan serta aksesibilitas laut menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dan masyarakat Kabupaten Bintan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Sebagai respons terhadap tantangan aksesibilitas, reformasi birokrasi, inovasi, dan penggunaan situs internet digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, selaku instansi pelaksana pelayanan dasar kependudukan, meluncurkan inovasi digital berupa Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis daring yang dikenal sebagai "Si Pandu Capil" pada tahun 2021 melalui situs resmi sipanducapil.bintankab.go.id.



Gambar 1. Logo dan Tampilan Web Sipanducapil

Meskipun menawarkan kemudahan akses secara elektronik, implementasi inovasi Si Pandu Capil dalam praktiknya masih menghadapi berbagai hambatan operasional dan administratif yang mendasar setelah resmi diluncurkan. Berdasarkan hasil observasi awal, situs web Si Pandu Capil diidentifikasi memiliki tingkat kerumitan yang cukup tinggi bagi masyarakat awam karena desainnya kurang informatif dan tidak menampilkan rangkaian prosedur pelayanan secara jelas. Permasalahan ini diperkuat oleh *literatur review* dari beberapa penelitian sejenis yang relevan; misalnya, studi oleh Utari dkk. (2022) menemukan adanya ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian dokumen, keterbatasan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM) pengelola, serta minimnya sosialisasi platform kepada masyarakat. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian oleh Ovinno (2022) mengungkapkan ketiadaan buku panduan operasional yang lengkap bagi pengguna serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) baku dalam pelaksanaan sistem

elektronik tersebut. Selain itu, dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan 2021–2026 juga mencatat tantangan internal berupa rendahnya kesadaran warga akan pentingnya dokumen sipil, belum optimalnya sarana dan prasarana penunjang, serta terbatasnya penyediaan anggaran khusus untuk pengembangan inovasi pelayanan. Berbagai hambatan terkait kualitas sumber daya dan proses birokrasi tersebut memiliki keterkaitan erat dengan konsep kapabilitas organisasi dalam perspektif *dynamic governance*.

Menurut Neo dan Chen (2007), kapabilitas merupakan integrasi dari sikap, pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya organisasi yang dikoordinasikan secara sengaja demi mencapai hasil kinerja yang diinginkan. Institusi dikatakan kapabel apabila mampu melakukan aktivitas tertentu secara andal dan konsisten di atas standar kinerja rata-rata (Gong dkk., 2005). Dalam kerangka tata kelola dinamis, kapabilitas ini bertumpu pada interaksi antara aparatur yang kompeten (*able people*) dan proses yang tangkas (*agile process*), yang digerakkan oleh tiga pola pikir utama: *thinking ahead* (mengantisipasi masa depan), *thinking again* (mengkaji ulang kebijakan masa lalu berdasarkan realitas), dan *thinking across* (belajar dari praktik ter baik lembaga lain) (Kasim dkk., 2015; Pajri, 2019; Putra, 2020). Lebih lanjut, kapabilitas organisasi sektor publik dibedah ke dalam tiga komponen kapasitas operasional dan dinamis, yaitu Rutinitas (*routines*) sebagai basis kebijakan proses standar fungsional, Sumber Daya (*resources*) berupa aset berwujud seperti finansial dan fasilitas serta aset tidak berwujud seperti keahlian staf, dan Ketahanan (*resilience*) yang mencerminkan kapasitas untuk mengubah atau mengonfigurasi ulang rutinitas dan sumber daya yang ada guna merespons perubahan lingkungan secara inovatif (Neo & Chen, 2007).

Urgensi dan keunikan dari penelitian ini terletak pada kedalaman analisisnya yang membedakan studi ini dari penelitian-penelitian sejenis sebelumnya. Jika penelitian terdahulu oleh Utari dkk. (2022) dan Ovinno (2022) cenderung hanya memotret gejala permasalahan di permukaan—seperti masalah kurangnya sosialisasi, keterbatasan staf, atau absennya SOP secara parsial—penelitian ini memiliki kekhasan karena mengkaji akar permasalahan tersebut secara institusional dan struktural menggunakan pisau analisis tiga pilar kapabilitas organisasi (rutinitas, sumber daya, dan ketahanan) dalam perspektif *dynamic governance*. Kekhasan ini memungkinkan penulis untuk mengevaluasi sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan memiliki kapasitas dinamis untuk mengonfigurasi ulang, mengadaptasi, dan meregenerasi rutinitas serta sumber dayanya agar inovasi digital Si Pandu Capil dapat berfungsi secara optimal, tangkas, dan berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang, permasalahan, serta kesenjangan studi yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam kapabilitas Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam pengelolaan inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan perspektif *dynamic governance*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif untuk mengkaji secara mendalam fenomena tata kelola operasional inovasi Si Pandu Capil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bintan. Penentuan sumber data dalam penelitian ini difokuskan pada data primer dan data sekunder yang dikumpulkan sepanjang periode pelaksanaan inovasi dari Maret 2021 hingga Juni 2023. Subjek atau informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* guna menjamin akurasi dan kredibilitas informasi dari pihak yang kompeten serta relevan dengan fokus kajian. Informan tersebut terdiri dari 10 orang aparatur internal Disdukcapil Kabupaten Bintan—meliputi Kepala Dinas, Kepala Bidang, Subkoordinator, serta staf operator teknis—serta dilengkapi oleh 2 orang perwakilan masyarakat Kabupaten Bintan selaku pengguna aktif layanan digital Si Pandu Capil.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga instrumen utama yang saling melengkapi guna mewujudkan triangulasi data, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi lapangan dilaksanakan secara langsung untuk mengamati jalannya rutinitas operasional verifikasi berkas dan interaksi sistem digital secara riil. Wawancara terstruktur dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan pedoman wawancara yang mendalam bersama para informan kunci demi menggali data substantif mengenai aspek rutinitas, pemanfaatan sumber daya, serta kapasitas ketahanan kelembagaan. Sementara itu, studi dokumentasi diterapkan untuk menghimpun data sekunder berupa naskah regulasi formal seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri, Keputusan Bupati, dokumen Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil 2021–2026, serta data statistik rekapitulasi permohonan layanan administrasi kependudukan elektronik. Seluruh data kualitatif yang telah dihimpun kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif guna menjamin ketajaman, kedalaman, dan objektivitas hasil analisis pada bagian pembahasan. Tahapan analisis data ini mengikuti model Sugiyono yang meliputi reduksi data (*data reduction*) untuk memilah, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah dari lapangan agar selaras dengan kerangka kapabilitas organisasi; penyajian data (*data display*) secara naratif-tekstual yang sistematis disertai penyusunan rekapitulasi volume dokumen pelayanan; serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) untuk merumuskan jawaban teoretis yang kuat. Implementasi rangkaian metode pengolahan dan analisis ini dirancang untuk menentukan ketajaman interpretasi hasil analisis data secara komprehensif mengenai kapabilitas organisasi dalam perspektif *dynamic governance*.

III. PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian dikembangkan menggunakan konsep kapabilitas oleh Neo dan Chen (2007). Konsep ini membedah kapasitas instansi ke dalam tiga dimensi utama: Rutinitas (*routines*), Sumber Daya (*resources*), dan Ketahanan (*resilience*). Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*), ketiga pilar tersebut dianalisis untuk melihat bagaimana interaksi antara proses yang tangkas (*agile process*) dan aparatur yang berkompeten (*able people*).

Penelitian ini dijalankan melalui tahapan desain eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah melalui observasi awal terhadap efisiensi situs web, dilanjutkan dengan pelacakan data dokumen dan wawancara mendalam yang mencakup periode waktu operasional sistem dari Maret 2021 hingga Juni 2023. Guna menjaga validitas, data dikumpulkan dari 12 informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yang terdiri dari 10 aparatur internal Disdukcapil (mulai dari tataran struktural hingga operator teknis) serta 2 orang elemen masyarakat selaku pengguna.

1. Rutinitas (*Routines*)

Sebagaimana dalam model Neo dan Chen (2007) Rutinitas adalah proses dan kebijakan dasar untuk melakukan transaksi administratif, fungsional, dan operasional yang normal dan dapat diprediksi secara terkoordinasi untuk menghasilkan output tertentu. Dalam penelitian ini, dimensi rutinitas (*routines*) dioperasionalkan sebagai Proses Standar dari Kegiatan Operasional Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Berdasarkan hasil pengamatan dokumen dan sistem, dimensi Rutinitas pada inovasi Si Pandu Capil secara legalitas telah memiliki landasan formal yang kuat berdasarkan Keputusan Bupati Bintan Nomor: 222/IV/2021 tentang Penetapan Inovasi Daerah Kabupaten Bintan Tahun 2020 serta diselaraskan dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Kemudian dalam prosesnya pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui sipanducapil memiliki perbedaan sebagai berikut:

Tabel 1. Perbedaan Alur Layanan Sipanducapil dengan Layanan secara Manual

No	Pelayanan Manual	Pelayanan Sipanducapil
1.	Datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan (Terbatas Jam Kerja)	Buka situs Website Si Pandu Capil (Bebas Jam Kerja)
2.	Pemohon mengisi formulir melengkapi persyaratan	Mengisi data dan mengunggah berkas persyaratan pada jenis layanan yang diinginkan

No	Pelayanan Manual	Pelayanan Sipanducapil
3.	Berkas diserahkan pada staf pelayanan sesuai antrean	Jika berkas valid akan mendapatkan notifikasi resi dari petugas
4.	Petugas memeriksa berkas dan memberikan resi bukti pengurusan	Berkas dikirim melalui aplikasi Si Pandu Capil/Whatsapp dan siap dicetak
5.	Pemohon datang ke kantor untuk mengambil berkas	

Berdasarkan tabel 1, secara umum dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan digital ini sudah jauh lebih ringkas dan praktis dibandingkan dengan pelayanan manual terdahulu. Hal ini diperkuat oleh data rekapitulasi pengamatan sistem yang menunjukkan volume aktivitas operasional yang masif pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Permohonan Layanan Sipanducapil

No	Jenis Layanan	Jumlah Permohonan Layanan
1.	Akta kelahiran	756
2.	Akta Perkawinan	12
3.	Akta Perceraian	3
4.	Akta Kematian	205
5.	Akta Pengesahan Anak	3
6.	KTP Elektronik	2582
7.	Kartu Identitas Anak (KIA)	1033
8.	Pindah WNI	1598
9.	Datang WNI	1902

Karakteristik ini sejalan dengan konseptualisasi Neo dan Chen (2007) yang menyatakan bahwa rutinitas memang didesain untuk menangani transaksi harian yang repetitif dan berjumlah besar secara efisien (*voluminous daily business activities*).

Meskipun kuantitas pengolahan data berkas ini sangat tinggi dan mencerminkan kepraktisan sistem daring, hasil analisis menemukan celah krusial pada standarisasi rutinitas. Hingga akhir periode penelitian, Disdukcapil Kabupaten Bintan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis maupun Buku Panduan resmi yang khusus mengatur mekanisme teknis Si Pandu Capil. Ketiadaan SOP baku ini berpotensi memicu ketidakstabilan kerja dan ketidakpastian jangka waktu bagi pemohon, walaupun alur dasar pelayanan secara visual telah tertanam pada antarmuka situs web dan pegawai menginformasikan semua pegawai sudah mengetahui pelaksanaan pelayanan tanpa SOP baku.

Disandingkan dengan teori *routines* oleh Neo dan Chen (2007) diketahui pelaksanaan Sipanducapil sudah memiliki aspek rutinitas dengan telah adanya dasar hukum inovasi sipanducapil dan telah berjalannya pelayanan dengan jumlah permohonan yang cukup masif. Meskipun demikian routines belum secara optimal dikarenakan belum tersedianya SOP pelayanan melalui Sipanducapil dan buku panduan resmi sehingga meskipun pelayanan berjalan belum ada standar khusus sehingga masih adanya kerentanan dalam pelaksanaan pelayanan.

b. Sumber Daya (Resource)

Sebagaimana dalam Neo dan Chen (2007) Sumber daya adalah aset berwujud seperti peralatan khusus, dan aset tidak berwujud seperti pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang memungkinkan suatu organisasi untuk merancang dan mengeksekusi strategi unik demi mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Pada aspek Sumber Daya, hasil wawancara dan observasi menunjukkan adanya hambatan pada kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola. Operasional harian inovasi Si Pandu Capil yang mencakup 9 jenis layanan tersebut nyatanya hanya dibebankan kepada 5 orang operator teknis. Lebih lanjut, analisis mendalam mengungkap bahwa kelima operator tersebut tidak ditunjuk secara resmi melalui Surat Keputusan (SK) penugasan khusus untuk mengelola inovasi, sehingga mereka harus melakukan perangkap kerja (merangkap kerja) dengan tugas pokok fungsional lainnya.

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan	
Nomor :	
Tanggal : 08 Juni 2020	
Pelindung Perintah	: Des. Irena, M.Pd
Ketua	: Herwandi, S.Sos
Ketua Tim Pelaksana Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	: Des. Almahfiz, M.Si Penanggungjawab Tim
Anggota	1. Budiana, S.Sos 2. Vahara Ismail, S.Sos 3. Lucky Francisco F.S 4. Dwi Soka Handayani 5. Sarneth 6. Aldino Rio Mda, S.Kom Moner, Kenal & Pengadaun Moner, Kenal & Pengadaun Riz, Kiz, Pradha Lu, Datang Lu Solih, Biodata Wni Kip Elektronik Sipresi / Skidwsi
Ketua Tim Pelaksana Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	: Des. M. Hanifah Penanggungjawab Tim
Anggota	1. Latifah, S.Sos 2. Yuni Anggraini, S.Sos 3. Dwi Rizky Aryono 4. Oskar Perhamyah, SH 5. Ruziqi Pengaduan, SH 6. Nurhayati 7. Raja Asda Deyvi Putri 8. Raja Zartana Moner, Kenal & Pengadaun Moner, Kenal & Pengadaun Akta Kelahiran Akta Lahir Baku Akta Kematian Akta Kewin, Sub Anak Akta Kelahiran Pemberkasan
Ketua Tim Pelaksana Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	: Noverki, ST Penanggungjawab Tim
Anggota	1. Firdah 2. Yuliyanti, S.Sos 3. Harli 4. Viki Hariati 5. Mufah Isnan Al Qodri Koordinator SDM Koordinator Data Admin Si Pandu Capil Koordinator Pengaduan Pembantu Admin Si Pandu Capil
Ketua Tim Pelaksana Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	: Rendiati, SE Penanggungjawab Tim
Anggota	1. Harisah, S.Sos 2. Elita Yuni Afdiani, S.Sos 3. Sunaryati, S.Si, APT Moner Inovasi Moner Inovasi Moner Inovasi

Gambar 2. SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Tim Pelaksana Inovasi Sipanducapil

Hal ini menimbulkan ketimpangan beban kerja yang menghambat optimalisasi pelayanan. Namun, sisi positif dari aspek kapasitas staf adalah tingginya fleksibilitas pengetahuan inter-personal; hasil pengamatan menunjukkan bahwa apabila terjadi mutasi pegawai, kinerja inovasi tidak akan terganggu secara ekstrem karena hampir seluruh staf telah menguasai operasional sistem secara mandiri. Dari perspektif anggaran (sumber daya finansial), berdasarkan hasil wawancara informan menyampaikan meskipun terdapat anggaran yang dikeluarkan untuk pengadaan, operasi, pemeliharaan sistem Si Pandu Capil tidak membebani anggaran dinas secara berlebih. Kemudian dari sisi sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sudah tercukupi kebutuhan fasilitasnya seperti server dan jaringan yang masih memadai



Gambar 3. Server dan Jaringan Sipanducapil

Disandingkan dengan teori *resources* oleh Neo dan Chen (2007), diketahui pelaksanaan Si Pandu Capil sudah memiliki aspek sumber daya yang cukup memadai, ditandai dengan terpenuhinya aset berwujud (*tangible assets*) berupa kecukupan anggaran strategis serta fasilitas server dan jaringan yang memadai, sekaligus didukung oleh aset tidak berwujud (*intangible assets*) berupa tingginya fleksibilitas pengetahuan operasional di antara staf. Meskipun demikian, dimensi *resources* ini belum berjalan secara optimal dikarenakan keterbatasan kuantitas SDM pengelola (hanya 5 operator untuk 9 jenis layanan) serta belum adanya legalitas formal berupa Surat Keputusan (SK) penugasan khusus. Kondisi tersebut memaksa terjadinya perangkapan kerja, sehingga meskipun operasional tetap berjalan secara mandiri dan fleksibel, masih terdapat kerentanan berupa ketimpangan beban kerja yang dapat menghambat tingkat optimalisasi pelayanan dalam jangka panjang.

c. Ketahanan (*Resilience*)

Sebagaimana dalam Neo dan Chen (2007), ketahanan adalah tentang memiliki kapasitas untuk

berubah sebelum alasan untuk berubah menjadi sangat jelas. Analisis terhadap dimensi ketahanan (*resilience*) menilai sejauh mana organisasi mampu mengubah rutinitas dan sumber dayanya untuk beradaptasi dengan dinamika lingkungan. Hasil pengamatan menunjukkan adanya manifestasi dari pola pikir *thinking again* (mengkaji ulang), di mana Disdukcapil melakukan pembaruan fitur sistem secara berkelanjutan. Salah satunya diwujudkan dengan menyematkan fitur pelacakan 'Status No. Resi' pada situs web demi transparansi proses berkas pemohon.

No.	Waktu Proses	Keterangan Proses	Unduh Dokumen
1	27/12/2022 14:43	Pendaftaran Anda Berhasil	
2	27/12/2022 14:43	Menunggu Verifikasi Data oleh Petugas	
3	28/12/2022 09:45	PENDING, LAMPIRKAN ALAMAT TUJUAN Pindah YANG JELAS KARENA TDK TERBACA...	
4	28/12/2022 09:46	Silahkan Unggah Ulang Berkas, Klik disini	
5	28/12/2022 11:59	Kelengkapan Berkas Sudah di Upload Ulang	
6	28/12/2022 14:45	BERKAS DALAM PROSES	
7	30/12/2022 10:00	DOWNLOAD FILE PRINT DI MANA Saja LANJUT KEDISDUK TUJUAN...	KLIK DISINI
99	30/12/2022 10:01	Proses telah Selesai	

Gambar 4. Tampilan Status No.Resi pada Website Sipanducapil

Selain itu, dalam hal pengembangan kapasitas kelembagaan, Disdukcapil menunjukkan respons adaptif melalui mekanisme koordinasi dan integrasi eksternal (*thinking across*). Langkah ini diambil dengan menginisiasi kemitraan bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bintan untuk mempercepat pengembangan infrastruktur digital Si Pandu Capil di masa mendatang, seperti pengembangan website dan sub-domain. Pelaksanaan kolaborasi lintas sektor ini menjadi bukti nyata dari penerapan *dynamic governance*, khususnya unsur *able people*. Dalam hal ini, Disdukcapil secara strategis memanfaatkan kapabilitas teknologi informasi yang dimiliki oleh personel Diskominfo yang kompeten dalam menjalankan layanan *e-government* guna menutupi keterbatasan sumber daya internal organisasi.

Disandingkan dengan teori *resilience* oleh Neo dan Chen (2007), diketahui pelaksanaan Si Pandu Capil telah memiliki aspek ketahanan strategis yang baik, ditandai dengan adanya kapasitas transformasional melalui pola pikir *thinking again* dalam memperbarui fitur layanan secara berkelanjutan, serta penerapan kapabilitas dinamis berupa koordinasi dan integrasi eksternal (*thinking across*) bersama Diskominfo untuk mempercepat digitalisasi layanan. Meskipun demikian, dimensi *resilience* ini perlu terus dioptimalkan secara berkelanjutan dikarenakan kolaborasi kelembagaan dan integrasi sistem ini masih berada pada tahap inisiasi awal. Kondisi tersebut menuntut komitmen dan konsistensi investasi jangka panjang agar inovasi ini tidak terjebak dalam kekakuan sistem (*path-dependency*) dan selalu siap menghadapi tantangan serta dinamika kebutuhan masyarakat Kabupaten Bintan di masa depan

IV. KESIMPULAN

Kapabilitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam mengelola inovasi "Si Pandu Capil" ditinjau dari perspektif *dynamic governance* secara umum belum berjalan secara optimal. Ketidakefektifan kapabilitas ini terlihat jelas dari belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis serta buku panduan resmi pada dimensi Rutinitas, serta turut terkendala oleh keterbatasan kuantitas aparatur teknis dan ketiadaan legitimasi hukum berupa Surat Keputusan (SK) Tim Pelaksana pada dimensi Sumber Daya yang memicu terjadinya perangkapan kerja kurang ideal. Kendati demikian, instansi ini telah memiliki fondasi kapabilitas potensial, tecermin dari keberhasilan menyelesaikan ribuan berkas permohonan secara daring, tingginya kapasitas pengetahuan personal staf, serta perwujudan dimensi Ketahanan (*resilience*) lewat pembaruan fitur pelacakan berkas secara berkala dan inisiasi kemitraan strategis lintas sektor bersama Dinas Komunikasi dan Informatika.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah penting terhadap pengayaan literatur tata kelola dinamis (*dynamic governance*), khususnya dalam memetakan interaksi empiris segitiga kapabilitas antara rutinitas operasional, sumber daya inti, dan ketahanan transformasional pada lokus pemerintah daerah. Implikasi teoretis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kekuatan kapabilitas organisasi sektor publik tidak bersifat linier hanya berdasarkan adopsi teknologi (*tangible assets*), melainkan sangat bergantung pada keseimbangan evolusi antar-dimensi kapabilitas tersebut. Secara implikasi praktis, temuan ini menegaskan bahwa organisasi sektor publik tidak dapat terus-menerus bersandar pada fleksibilitas pengetahuan implisit pegawai (*tacit knowledge*) dan kolaborasi informal; organisasi wajib membangun kapabilitas prosedural yang terstandar secara formal demi menjamin stabilitas, prediktabilitas pelayanan, serta mencegah risiko kelelahan kerja (*burnout*) aparatur.

Sebagai langkah konkrit untuk mengembangkan kapabilitas organisasi ke arah yang lebih transformatif, beberapa rekomendasi strategis direkomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Pertama, instansi harus segera menyusun dan memberlakukan SOP serta buku panduan khusus Si Pandu Capil demi menjamin standarisasi waktu pelayanan (*agile process*). Kedua, pengesahan SK Tim Pelaksana Inovasi yang resmi harus segera direalisasikan untuk memperjelas spesifikasi tugas aparatur (*able people*). Ketiga, program sosialisasi inklusif perlu diperluas hingga tingkat desa guna mendongkrak literasi digital masyarakat. Keempat, peningkatan kompetensi staf khusus di bidang teknis web perlu diprioritaskan demi mitigasi gangguan server secara mandiri. Kelima, disarankan menambahkan fitur

komunikasi dua arah yang interaktif pada sistem. Terakhir, percepatan realisasi kemitraan formal bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan harus segera diselesaikan demi mewujudkan tata kelola e-government yang kokoh, adaptif, dan berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fatoni, A. 2022. *A to Z Inovasi Daerah: Selalu Ada Ruang untuk Berinovasi*. Jakarta: Bina Praja Press.
- Kasim, A., Huseini, M., Anwar, R. dan Neo, B. S. 2015. *Merekonstruksi Indonesia: Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Neo, B. S. dan Chen, G. 2007. *Dynamic Governance: Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore*. New Jersey: World Scientific.
- Sugiyono, S. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Artikel dari Jurnal

- Andhika, L. R. 2017. Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: *Sound Governance*, *Dynamic Governance* dan *Open Government*. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik (JEKP)* 8 (2), hal 87-102.
- Budiman, S., Kurniadi, D., Matridi, R. A., Jenawi, B. dan Junriana, J. 2021. Analisa Pemetaan Hasil Inovasi Daerah Kabupaten Bintan Pada Penilaian Indeks Inovasi Daerah Tahun 2020. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan* 4 (2), hal 112-126.
- Budiman, S., Junriana, J. dan Matridi, R. A. 2022. An Analysis of Dynamic Governance Capability in Innovation Development in Bintan Regency. *ARISTO* 10 (3), hal 513-537.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S. dan Budiharto, B. 2020. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review* 2 (2), hal 64-89.
- Elwan, L. O. M. 2019. Problem Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna. *Journal Publicuho* 2 (2), hal 31-42.

- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S. dan Oktariyanda, T. A. 2021. Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Communnity Development Journal* 2 (3), hal 767-776.
- Gong, Y., Baker, T. dan Miner, A. 2005. *Organizational Routines and Capabilities in New Ventures*. *Frontiers of Entrepreneurship Research* 1 (1), hal 1-15.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S. dan Adam, A. 2022. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *PERSPEKTIF* 11 (2), hal 394-406.
- Matridi, R. A., Budiman, S. dan Junriana, J. 2023. Pola Pembinaan Inovasi Daerah oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (Bapelitbang) di Kabupaten Bintan. *Jurnal Trias Politika* 7 (1), hal 90-106.
- Mulki, Y. dan Alhadi, Z. 2022. Kapabilitas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat Dalam Mitigasi Bencana Banjir Di Kenagarian Batahan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 6 (3), hal 10245-10255.
- Putra, D. T. F. 2020. Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Pencapaian Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012-2017. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4 (2), hal 144-176.
- Waris, A., Idris, M. dan Hidayat, M. 2020. Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Majene. *AkMen Jurnal Ilmiah* 17 (3), hal 438-449.
- Tesis**
- Ovinno, O. 2022. Investigasi Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (Si Pandu Capil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Tesis PhD, STISIPOL Raja Haji, Tanjungpinang
- Utari, K. D., Hendrayady, A. dan Kurnianingsih, F. 2022. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Si Pandu Capil" Dalam Meningkatkan Layanan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Laporan Pendahuluan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.