

**Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro**

**Reskhy Illhami Eka Putri**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[reskhyputri@mhs.unesa.ac.id](mailto:reskhyputri@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Di Indonesia temuan kasus positif Covid-19 pertama yaitu pada bulan Maret 2020. Hal ini mengharuskan pemerintah pusat untuk mengambil kebijakan guna menekan angka penularan virus Covid-19. Sehingga pihak pemerintah salah satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro membuat inovasi pelayanan publik guna menekan angka kerumunan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan adalah meluncurkan Aplikasi Si Nduk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif sedangkan fokus penelitian dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada Teori Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge at al., (2018). Hasil dari penelitian ini adalah program Si Nduk berlandaskan hukum berdasarkan Surat Edaran Bupati nomor 800/2862/414.202/2012 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat di Kabupaten Bojonegoro dimana pelaksanaannya dibawah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Sumber ide untuk inovasi ini adalah adanya pandemi covid-19 sehingga membuat pemerintah diharapkan dapat membuat inovasi pelayanan publik yang lebih praktis. Budaya inovasi dalam aplikasi Si Nduk adalah para pemohon melakukan registrasi dengan memasukkan NIK dan KK, kemudian meng-*upload* berkas persyaratan dan menunggu jadwal pengambilan berkas. Kemudian mengambil berkas yang diperlukan sesuai dengan lokasi dan waktu yang tertera, dan membawa berkas persyaratan yang telah di *upload*. Untuk biaya pelayanan administrasi kependudukan melalui Si Nduk tidak memungut biaya apapun sedangkan hambatan dalam pelaksanaan program ini adalah masalah jaringan dan sosialisasi yang perlu ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci :** Covid-19, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Si Nduk

**Abstrack**

In Indonesia, the first positive case finding for Covid-19 was in March 2020. This requires the central government to take policies to reduce the number of transmission of the Covid-19 virus. In addition, the existence of this pandemic requires limitations in public services. So that the government, which is Bojonegoro Regency Population and Civil Registry Office makes public service innovations to reduce crowd numbers and also improve the quality of population administration services. The innovation is Si Nduk Application (Online Population Document Information System). The purpose of this study was to find out how the implementation of the Si Nduk Program (Online Population Document Information System )by Bojonegoro Regency Population and Civil Registry Office . The data collection technique used is descriptive qualitative, while the focus of research in this study is based on the theory of innovation success attributes according to Bugge at al (2018). The result of this research is that the Si Nduk program has a legal basis based on the Regent's Circular No. 800/2862/414.202/2012 concerning the Implementation of Emergency PPKM in Bojonegoro Regency where its implementation is under the field of Population Administration Information Management. The source of the idea for this innovation is the Covid-19 pandemic, so that the government is expected to make more practical public service innovations. The culture of innovation in the Si Nduk application is that applicants register by entering their NIK and KK, then upload the required documents and wait for the file collection schedule. Then take the necessary files according to the location and time listed, and don't forget to bring the physical file requirements that have been uploaded. regarding the cost of population administration services through Si Nduk does

not charge any fees, while the obstacles in implementing this program are network and socialization issues that need to be improved.

**Keywords:** Covid-19, Service, Population Administration, Si Nduk

## PENDAHULUAN

Pada saat ini, seluruh dunia sedang berjuang dalam melawan penyebaran wabah Covid-19 yang mulai menyebar ditahun 2019. Di Indonesia sendiri, kabar mengenai wabah mulai masuk sekitar pada tahun 2020 awal hingga munculah kasus positif Covid-19 pertama di Indonesia pada bulan maret 2020. Banyak sektor dan bidang yang terkena dampak penyebaran Covid-19 ini sehingga ada penyesuaian disegala bidang yang harus dilakukan. Salah satu bidang yang terdampak adalah pelayanan publik, hal ini di ungkapkan oleh Bapak Jaka Andhika selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Bengkulu sebagai berikut :

“Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar ASN, meniadakan kegiatan ibadah hingga adanya *Physical Distancing* dan diterapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan *online* bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara menjadi satu fenomena yang harus dilakukan” (Andhika, 2020), diakses pada 27 Maret 2021)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa adanya wabah Covid-19, diharapkan adanya batasan dalam pelayanan publik terutama mengurangi terciptanya kerumunan yang dapat membuat virus tersebut cepat menyebar. Hal ini mengharuskan pemerintah terutama pemerintah daerah untuk membuat inovasi pelayanan publik guna menyesuaikan dengan keadaan pada saat ini tanpa mengabaikan faktor efisien, kemudahan dan protokol kesehatan yang harus diperhatikan. Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan publik harus didukung oleh lembaga atau instisusi pemerintah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Imanuddin:2016 yang menyatakan bahwa :

“Menciptakan inovasi bagi institusi/lembaga publik di Indonesia sebenarnya perkara gampang, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dari aspek pengambatnya. Aspek pendorong organisasi diwakili oleh kekuatan atau *strengthening* dan peluang atau *opportunity* dibandingkan dengan aspek pengambatnya diwakili oleh kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threath*) berkisar antara 65% : 35%. Institusi atau

lembaga publik pada dasarnya mempunyai kekuatan dan peluang yang lebih baik dalam menciptakan inovasi, karena mereka mempunyai SDM dan anggaran yang relative lebih baik serta jaringan kerja yang memadai” (Imanuddin, 2016), diakses pada 28 Maret 2021)

Sedangkan menurut Mahmudi,2010 yang dikutip oleh (Fitrotun dkk., 2021) mengatakan bahwa :

*“Public services are various service activities carried out by public service providers to fulfill public needs and implement provisions of laws and regulations”*

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa menciptakan inovasi pelayanan publik oleh organisasi pemerintah memiliki aspek pendorong yang lebih besar daripada aspek penghambatnya sehingga inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan guna menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di Indonesia saat ini yang tengah berjuang dalam menekan angka penyebaran virus Covid-19. Dalam menciptakan inovasi pelayanan publik saat ini banyak hal yang harus diperhatikan tanpa mengurangi hak-hak yang harus didapatkan masyarakat.

Adanya pandemi Covid-19 ini bukan menjadi alasan untuk pelayanan publik menjadi terhalang dan juga terbatas. Segala perubahan yang kini terjadi harus di respon secara cepat dan tepat melalui *Response-Plan-Do-Check-Act (RPDCA)* dimana proses ini meliputi merespon, merencanakan, kerjakan, cek, tindaklanjuti. Hal ini mempunyai arti pemecahan masalah yang digunakan dalam pengendalian kualitas dimulai dengan merespon terhadap perubahan, mengidentifikasi kembali sasaran dan proses, identifikasi peluang perbaikan, mencari dan memilih penyelesaian masalah kemudian mengimplementasikan rencana, mengecek dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran kemudian menindaklanjuti hasil dan melaksanakan standarisasi perubahan (Duja, 2020), diakses pada 28 Maret 2021)

Menurut (Hakim dkk., 2019) mengatakan bahwa :

*“The innovations given did not make a big change to the organizational structure, and only a small change to the procedures of service. Even tough the changes that occur are small, the ball pic-up service can be done continously, because it will provide many benefits to the community”*

Yang berarti bahwa suatu inovasi yang diberikan tidak membuat perubahan yang besar pada struktur organisasi namun hanya sedikit perubahan pada prosedur

pelayanan. Dalam hal ini meskipun perubahan hanya sedikit jika layanan bisa terus dilakukan maka akan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat. Hal senada juga disampaikan oleh Oktariyanda, 2019 dalam (Pratiwi dan Oktariyanda, 2021) yang mengatakan bahwa:

“Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan”

Dari kedua kutipan di atas dapat diketahui bahwa suatu inovasi pelayanan publik akan terus berkembang berdasarkan berbagai faktor yang ada di lingkungan, meskipun suatu inovasi pelayanan yang dilakukan hanya memberikan perubahan yang kecil hal ini tetap dapat memberikan manfaat yang banyak bagi masyarakat.

Salah satu contoh inovasi pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan dalam administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan (Administrator, 2017), diakses pada 28 Maret 2021. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dari kedua pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam administrasi kependudukan merupakan salah satu bagian terpenting dalam bernegara.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih memiliki beberapa permasalahan, hal ini di ungkapkan oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementran Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Fakhrolloh yang mengungkapkan ada lima keluhan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan berdasarkan hasil pemantauan dari media sosial. Permasalahan tersebut diantaranya adalah masih terdapat calo dan pungli (pungutan liar), mengenai banyaknya syarat-syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan, proses pencetakan e-KTP yang masih lambat, kemudian tentang masalah konsolidasi data, dan yang terakhir adalah nomor antrian yang cepat habis di loket layanan (Nugraheny, 2020) , di akses pada 21 Agustus 2021). Dari berbagai permasalahan di atas perlu adanya upaya

untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia salah satunya adalah dengan menciptakan inovasi pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri dengan wilayah berbentuk kepulauan dan memiliki jumlah penduduk mencapai 271.349.889 jiwa ( Kemendagri, 2020) membutuhkan pengadministrasian yang lebih detail agar pemerintah pusat dapat mengetahui jumlah penduduk tiap daerah. Berikut wilayah-wilayah yang berpenduduk padat di Indonesia :

**Tabel 1.1**

**Provinsi dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Indonesia**

NO	PROVINSI	JUMLAH (JIWA)
1	Jawa Barat	48.274.162
2	Jawa Timur	40.665.696
3	Jawa Tengah	36.156.035
4	Sumatera Utara	14.799.361
5	Banten	11.904.562

**Sumber : Data Kemendagri, 2020**

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk terbanyak terdapat di Provinsi Jawa Barat dan diikuti oleh Provinsi Jawa Timur sebanyak 40.665.696 jiwa. Dengan jumlah penduduk terbanyak kedua di Indonesia, maka pemerintah Provinsi Jawa Timur berupaya untuk menertibkan administrasi kependudukan guna meminimalisir adanya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tertib administrasi disini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Akta, KK, KIA (Kartu Identitas Anak) dan lain-lain.

Salah satu kabupaten di Jawa Timur yang sudah tergolong tertib administrasi adalah kabupaten Bojonegoro, hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan Anugerah Karya Utama Adminduk 2020 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan diserahkan oleh Wakil Gubernur Jawa Timur Bapak Emil Dardak kepada Bapak Moch. Chosim selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Penghargaan ini diberikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berhasil meraih urutan pertama dalam pencapaian pelayanan administrasi Kependudukan dengan kategori jumlah penduduk lebih dari 1,25 juta jiwa. Meskipun demikian Kabupaten Bojonegoro masih memiliki permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari pelayanan Dukcapil yang berada di Mall Pelayanan Publik di jalan Veteran

dimana masyarakat merasa bahwa proses pelayanan masih kurang baik akibat dari membludaknya masyarakat yang akan mengajukan administrasi kependudukan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Subihanto selaku warga Kecamatan Sukosewu, Bojonegoro. Berikut petikan wawancaranya :

“Mengurus KTP belum jadi, katanya hari ini sudah jadi. Tentu saya kesal, sudah disini tidak terlayani. Sudah enam bulan saya mengurusnya namun tidak jadi-jadi. Apabila tidak kunjung jadi ya saya biarkan (Sudarsono, 2019) , diakses pada 22 November 2021)”

Dari petikan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Bojonegoro masih memerlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan, selain itu untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Upaya Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan adalah dengan meluncurkan suatu inovasi pelayanan dalam bentuk Program Aplikasi Si Nduk atau Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan. Aplikasi Si Nduk merupakan program aplikasi yang diakses secara *online* dan dapat di unduh secara gratis di Playstore. Menurut Bapak Moch. Chosim selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Untuk pelayanan administrasi kependudukan kini dapat dilakukan secara *online* dengan nama Si Nduk atau Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan dimana nama ini mudah diingat oleh masyarakat Bojonegoro, kemudian yang berkaitan dengan munculnya layanan ini karena merupakan berkah dari adanya pandemi Covid-19 ini. Sebenarnya sudah ada rencana untuk menciptakan layanan *online* namun tidak sekarang tetapi dengan adanya pandemi Covid-19 ini kami bisa mempercepat tentu dengan izin pimpinan untuk layanan *online* pada masyarakat (Bojonegoro, 2020), diakses pada 28 Maret 2021)”

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan keperluan administrasi kependudukan seperti pembuatan E-KTP, KK, KIA (Kartu Identitas Anak) , AKTA dan lain lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pratama, A.B,2019 yang dikutip oleh (Sauli,2021) yaitu :

*“The importance and virtues of public sector innovation have pushed national governments around the world to implement innovation policy for better public services”*

Yang berarti bahwa pentingnya kebijakan inovasi sektor publik telah mendorong pemerintah nasional di dunia untuk menerapkan kebijakan inovasi publik untuk pelayanan yang lebih baik, seperti dengan adanya

aplikasi Si Nduk yang merupakan wujud dari komitmen pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Aplikasi ini berbasis pelayanan *online* dimana masyarakat Bojonegoro dapat melaksanakan layanan permohonan dimanapun masyarakat Kabupaten Bojonegoro berada. Dengan adanya aplikasi Si Nduk ini diharapkan masyarakat terbantu saat melakukan permohonan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang agar saat melakukan permohonan, masyarakat tidak menimbulkan kerumunan atau keramaian sehingga tetap dalam protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.

Dengan ada Program “Si Nduk” yang menjadikan Kabupaten Bojonegoro mendapatkan penghargaan tertib administrasi dari Pemerintah Provinsi Jawa timur. Maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro”** yang nantinya penelitian ini menggali setiap informasi yang relevan menurut digunakan tentang bagaimana Pemerintah Kabupaten Bojonegoro membuat sebuah inovasi program pelayanan masyarakat dimasa pandemi melalui program Si Nduk oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

## METODE

Penelitian Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut (Bungin,2007) adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Sehingga dapat diketahui bagaimana Pemerintah Kabupaten Bojonegoro membuat sebuah inovasi program pelayanan masyarakat dimasa pandemi melalui program Si Nduk.

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro tepatnya di Jl. Pattimura No.26-A, Sumbang, Kecamatan Bojonegoro,

Kabupaten Bojonegoro selaku penyelenggara program aplikasi Si Nduk. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini dianalisis menggunakan Teori Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge at al., (2018) yang meliputi :

1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi) yaitu tata kelola inovasi menjelaskan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi.

2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi) yaitu memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pihak pelaksana inovasi layanan publik untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan.

3. *Innovation Culture* (budaya inovasi) yaitu suatu cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pelaksana inovasi layanan publik dan penerima inovasi layanan publik untuk menciptakan pelayanan yang baik.

4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat) yaitu merupakan proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Sebuah keluaran yang dari organisasi yang memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

5. *Objectives Outcomes, Expense and Obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan) yaitu suatu cara yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik.

6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal) yaitu merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan data inovasi menjadi inovasi tunggal dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak luar dan melakukan sosialisasi terkait inovasi yang diberikan kepada masyarakat umum.

Untuk sumber data dalam penelitian ini, digunakan data primer dan sekunder. Menurut (Arikunto,2013) data primer merupakan data yang telah dikumpulkan melalui pihak pertama, pengumpulan data bisa melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara kepada pihak terkait pelaksanaan Program aplikasi Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) diantaranya :

1. Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro
2. Bapak Joko Setio selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
3. Bapak Ferry Rofendi selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
4. Bapak Mochamad Yusuf selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5. Mbak Mitha selaku masyarakat Kabupaten Bojonegoro
6. Mbak Shinta selaku masyarakat Kabupaten Bojonegoro
7. Bu Ani selaku masyarakat Kabupaten Bojonegoro

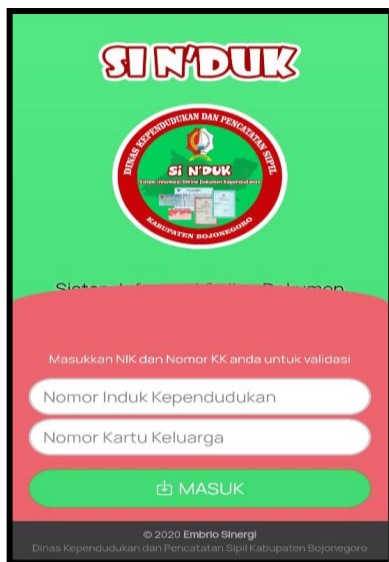
Kemudian terdapat data sekunder dalam penelitian ini, dimana pengertian data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan,2002) Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya. Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan suatu tahap yang paling strategis karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Setelah data dikumpulkan maka akan diketahui bagaimana Pemerintah Kabupaten Bojonegoro membuat sebuah inovasi program pelayanan masyarakat dimasa pandemi melalui program Si Nduk oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Bojonegoro dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan sehingga budaya tertib administrasi pada masa *new normal* ini dapat berjalan di Kabupaten Bojonegoro.

## Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

Pelaksanaan Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro merupakan suatu upaya pemerintah untuk melaksanakan tertib administrasi. Menurut Rogers, 2019 dalam Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021) pengertian inovasi adalah adopsi hal-hal baru dari ide atau gagasan, praktik, atau objek baru yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok organisasi tertentu. Dari adanya pandemi Covid-19 pemerintah diharapkan untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan yang efektif, efisien dan tentunya dapat mencegah terciptanya kerumunan masyarakat.

Program Si Nduk merupakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis android yang dapat diakses melalui *smartphone*. Peluncuran aplikasi Si Nduk dimulai pada tanggal 01 Mei 2020, sejak aplikasi ini diluncurkan setiap hari rata-rata pengurusan administrasi kependudukan sejumlah 300-500 orang untuk KK (Kartu Keluarga), untuk pengurusan akta kelahiran sejumlah 150-200 orang, sedangkan untuk pengurusan KTP sejumlah 100 orang (Bojonegoro, 2020)



**Gambar 1: Tampilan depan Aplikasi Si Nduk**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Untuk mengakses aplikasi ini pengguna dapat mendownload aplikasi Si Nduk melalui Playstore kemudian melakukan registrasi dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor KK Kartu Keluarga (KK) dari penduduk asli Kabupaten Bojonegoro. Inovasi program Si Nduk (Sistem Informasi

Online Dokumen Kependudukan) dalam penelitian ini dianalisis menggunakan Teori Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge at al., (2018) yang meliputi *Governance and Innovation, Sources of the Ideas for Innovation, Innovation Culture, Capabilities and Tools, Objectives Outcomes, Expense and Obstacle*

### 1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi)

Program aplikasi Si Nduk dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dibawah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sekaligus sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program aplikasi Si Nduk. Inovasi Si Nduk sendiri memiliki landasan hukum berdasarkan Surat Edaran Bupati nomor 800/2862/414.202/2012 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat di Kabupaten Bojonegoro. Dengan dikeluarkannya Surat Edaran ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro hanya melayani masyarakat melalui aplikasi Si Nduk dimulai dari tanggal 12 Juli 2021 sampai dengan PPKM Darurat selesai atau sampai waktu yang ditentukan

Menurut Bapak Darul Mahasin selaku Kepala Pelayanan Dispendukcapil yang berada di Mall Pelayanan Publik, pada awal adanya PPKM ini pelayanan masyarakat lebih memilih pelayanan secara *online* melalui Si Nduk. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu mengantri dan aplikasi ini dapat diakses kapanpun, sehingga pada saat PPKM pelayanan *online* meningkat 30% dibandingkan hari-hari biasanya (Lyatin, 2021), diakses pada 29 Oktober 2021). Hal senada disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berikut wawancara beliau :

“Adanya aplikasi Si Nduk ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, walaupun harus kita sadari bahwasanya tidak semua masyarakat paham akan aplikasi ini. Jadi yang mau menggunakan Si Nduk silahkan yang mau datang langsung ke loket ya monggo, karena kan setiap strata masyarakat berbeda. Kita juga tidak bisa memaksakan semua masyarakat Bojonegoro untuk menggunakan aplikasi Si Nduk karena itu tadi latar belakang masyarakat yang berbeda” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ferry Rofendi selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, berikut petikan wawancaranya:

“Dulunya kan masyarakat sebelum ada aplikasi ini setiap akan melakukan pengajuan dokumen kependudukan harus datang kesini

selain itu, kita adakan pelayanan melalui kecamatan. Tetapi semenjak ada aplikasi Si Nduk masyarakat cukup mengajukan dari rumah sehingga dapat meringankan dari pihak Dinas dan juga masyarakat” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dari hasil wawancara di atas adanya aplikasi Si Nduk dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan selain itu dapat mempercepat proses kerja petugas, karena sebelum adanya aplikasi ini pelayanan administrasi kependudukan secara manual dan lebih banyak memakan waktu.

Selain itu, pelaksanaan program inovasi Si Nduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebelumnya telah melalui berbagai proses sosialisasi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“Tentang sosialisasi ya pertama tentu kami mengadakan sosialisasi di Kecamatan dengan mengumpulkan beberapa kepala desa, yang kedua yaitu melalui media sosial kan sekarang ini lebih mudah dijangkau dan dipahami oleh masyarakat” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dengan adanya sosialisasi atau pengenalan program aplikasi Si Nduk ini diharapkan masyarakat Bojonegoro dapat mengetahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro telah menciptakan inovasi yang dapat menunjang kemudahan masyarakat Bojonegoro dalam pengurusan administrasi kependudukan. Sosialisasi dilakukan dengan 2 cara yaitu secara langsung melalui pertemuan di kantor Kecamatan dengan mengumpulkan beberapa kepala desa sehingga dapat langsung disampaikan kepada masyarakat desa setempat. Yang kedua dilakukan dengan menggunakan sosial media dimana pada saat ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi yang ada di sosial media.

Namun, proses sosialisai program Si Nduk kepada masyarakat Bojonegoro sejauh ini masih memerlukan perbaikan dan peningkatan, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat kurang mengetahui adanya program aplikasi Si Nduk hal ini di ungkapkan oleh Mbak Mitha, selaku masyarakat Bojonegoro :

“Kalau saya pribadi tidak tahu sebenarnya, tetapi saya mencari informasi sendiri atau browsing, jadi saya taunya dari situ bahwa dokumen yang mau saya urus ini bisa diajukan melalui aplikasi Si Nduk” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Ani selaku masyarakat Bojonegoro sebagai berikut :

“Untuk sosialisasi saya kurang paham Mbak, setahu saya belum ada sosialisasi tentang aplikasi Si Nduk ini, saya taunya mengurus dokumen ya langsung ke kantor Dukcapil sini tapi mungkin memang maksudnya memfasiliasi masyarakat biar lebih cepat mengurus dokumennya selain melalui Mall Pelayanan Publik ya” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan aplikasi Si Nduk merupakan wujud inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi publik. Jika dibandingkan dengan pelayanan secara manual sebelum adanya aplikasi ini, pelayanan melalui aplikasi Si Nduk dapat lebih praktis. Sehingga diharapkan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Si Nduk dapat ditingkatkan lagi secara menyeluruh.

## **2. *Sources of the Ideas for Innovation*** (sumber ide-ide untuk inovasi)

Pada aspek ini, sumber ide untuk inovasi adalah adanya pandemi covid-19 sehingga membuat pemerintah diharapkan dapat membuat inovasi pelayanan publik yang lebih praktis guna menekan angka kerumunan masyarakat. Kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Nduk. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Si Nduk itu memang dilatarbelakangi adanya pandemi, sehingga pelayanan secara *face to face* sebaiknya diminimalisir. Sehingga kita harus melakukan suatu inovasi bagaimana pelayanan agar dapat dilaksanakan. Tujuannya tentu agar pelayanannya tidak terhenti dan mempercepat proses. Tapi ya kami tidak memaksakan semua masyarakat menggunakan aplikasi ini, kita tetap harus melayani meskipun ada masyarakat yang datang langsung ke loket” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Joko Setio selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data :

“Awal dari adanya pandemi dulu Mbak, jadi bagaimana dalam pelayanan administrasi kependudukan ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dukcapil, jadi kemudian munculah program aplikasi Si Nduk ini.

(Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Selain dilatarbelakangi adanya pandemi covid-19, adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi Si Nduk ini adalah merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Moch. Chosim selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Untuk pelayanan administrasi kependudukan kini dapat dilakukan secara *online* dengan nama Si Nduk atau Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan dimana nama ini mudah diingat oleh masyarakat Bojonegoro, kemudian yang berkaitan dengan munculnya layanan ini karena merupakan berkah dari adanya pandemi Covid-19 ini. Sebenarnya sudah ada rencana untuk menciptakan layanan *online* namun tidak sekarang tetapi dengan adanya pandemi Covid-19 ini kami bisa mempercepat tentu dengan izin pimpinan untuk layanan *online* pada masyarakat (Bojonegoro, 2020) , diakses pada 28 Maret 2021)”

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas bahwa peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Bojonegoro dan juga untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan keperluan administrasi kependudukan khususnya di masa pandemi saat ini.

### 3. *Innovation Culture* (budaya inovasi)

Pada aspek budaya inovasi, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan suatu kebiasaan atau cara untuk memberikan pelayanan dengan maksimal. Pelayanan tetap dilakukan pada masyarakat yang memilih pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Nduk maupun bagi masyarakat yang datang langsung ke Loker pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini disampaikan oleh Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berikut wawancara beliau :

“Harus kita sadari bahwasanya tidak semua masyarakat paham akan aplikasi Si Nduk ini. Jadi yang mau menggunakan Si Nduk silahkan yang mau datang langsung ke loket ya monggo, karena kan setiap strata masyarakat berbeda. Kita juga tidak bisa memaksakan semua masyarakat Bojonegoro untuk menggunakan aplikasi Si Nduk karena itu tadi latar belakang masyarakat yang berbeda” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Selain itu menurut Bapak Mochamad Yusuf selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan proses pelayanan lanjutan dari aplikasi Si Nduk sangatlah mudah, berikut pernyataan beliau :

“Untuk pemohon yang sudah selesai mengupload berkas-berkas yang dibutuhkan nantinya akan mendapatkan pemberitahuan mengenai status pengurusan dokumen tersebut Mbak, bisa dilihat di aplikasinya. Akan tertera nantinya mengenai statusnya jika sudah bisa dicetak lalu dapat di ambil di kecamatan mana beserta tanggalnya. Dan yang terpenting juga untuk membawa bentuk fisik persyaratan yang telah di unggah”. (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dari hasil wawancara di atas, pelayanan melalui aplikasi Si Nduk sangat memudahkan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan dan dapat menciptakan budaya baru berupa sistem pengajuan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi Si Nduk. Sehingga masyarakat Bojonegoro tidak perlu mengantri secara langsung di loket Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

Budaya inovasi dalam aplikasi Si Nduk adalah para pemohon melakukan registrasi dengan memasukan NIK dan KK, kemudian meng-*upload* berkas persyaratan dan menunggu jadwal pengambilan berkas. Kemudian tinggal mengambil berkas fisik yang diperlukan sesuai dengan lokasi dan waktu yang tertera, dan tidak lupa membawa berkas fisik persyaratan yang telah di *upload*.

### 4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat)

Pada inovasi program aplikasi Si Nduk memanfaatkan teknologi yang berbasis android yang dapat diakses menggunakan *smartphone*. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ferry Rofendi selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan :

“Aplikasi Si Nduk ini dapat di *download* secara gratis melalui *Playstore* yang ada di handphone android Mbak, jadi tidak ada biaya untuk mengunduhnya. Namun, untuk saat ini untuk pengguna sistem IOS atau handphone selain android (merk Iphone) aplikasi ini belum tersedia. Ya diharapkan aplikasi ini segera dapat diakses juga oleh mereka”

Lanjut menurut beliau :

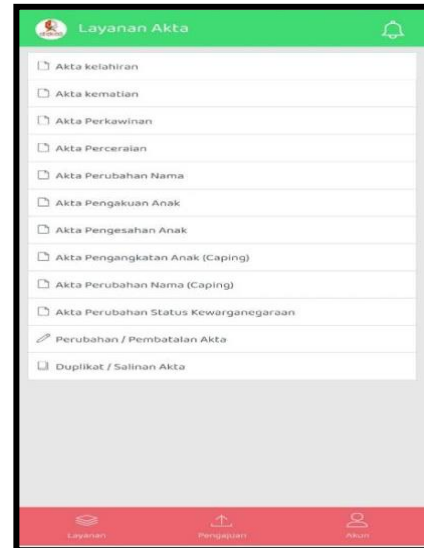
“Penggunaan aplikasinya mudah, cukup menyiapkan KTP dan KK untuk bisa registrasi di halaman awal. Ini hanya khusus untuk penduduk yang memiliki KTP dan KK Kabupaten Bojonegoro” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)





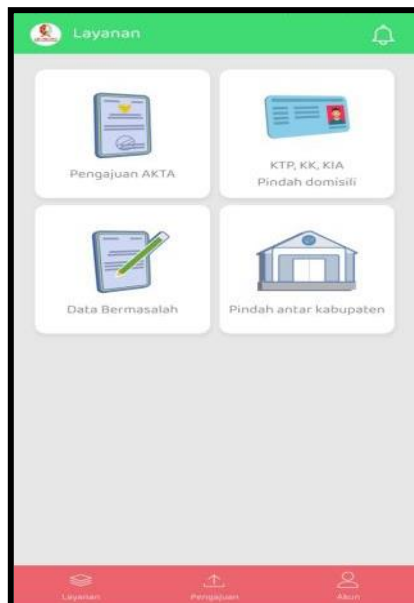
**Gambar 2 : Tampilan registrasi Aplikasi Si Nduk**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Dari hasil wawancara di atas, untuk mengakses aplikasi ini masyarakat dapat mendownload aplikasi Si Nduk melalui *Playstore* kemudian melakukan registrasi. Untuk registrasi atau *log in* dalam aplikasi Si Nduk perlu disiapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor KK Kartu Keluarga (KK) dari penduduk asli Kabupaten Bojonegoro.



**Gambar 4 : Tampilan Menu Layanan Akta**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Salah satu pelayanan yang ada di aplikasi Si Nduk adalah layanan akta. Berdasarkan tampilan aplikasi di atas pada pelayanan pembuatan akta terdapat berbagai macam akta yang dapat diajukan melalui aplikasi Si Nduk. Setelah melakukan *registrasi*, pengguna aplikasi dapat memilih berbagai layanan yang tersedia.



**Gambar 3: Tampilan Menu Pelayanan**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Di dalam aplikasi Si Nduk terdapat beberapa menu pelayanan di antaranya pengajuan AKTA, data bermasalah, KTP KK KIA pindah domisili dan Pindah antar Kabupaten. Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan)



**Gambar 5: Persyaratan Pembuatan Akta**  
**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Dari contoh di atas dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran ada beberapa persyaratan yang diperlukan di antaranya surat kelahiran yang didapat dari desa (asli), KK terbaru dimana anak yang baru lahir sudah tercantum, KTP orangtua, surat nikah orangtua (asli atau legalisir KUA), KTP pelapor dan KTP saksi. Setelah persyaratan lengkap pengguna dapat meng-upload berkas tersebut yang kemudian akan di proses oleh petugas

administrasi kependudukan. Proses selanjutnya adalah petugas operator akan mengupdate status pengajuan dokumen yang dibutuhkan, jika statusnya sudah selesai maka dapat di cetak dan di ambil di lokasi dan jam yang akan tertera.

Pada saat pengambilan dokumen pengguna harus menyertakan berkas fisik yang telah di *upload* sebelumnya. Selain itu, untuk mengetahui profil pengguna dapat di akses pada menu profil dimana terdapat nama lengkap, jenis kelamin, tempat tanggal lahir dan alamat tempat tinggal. Untuk masyarakat yang mengalami kendala atau kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Si Nduk pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuka layanan konsultasi. Hal ini disampaikan oleh Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Bapak Joko Setio juga mengatakan bahwa :

“Pihak kita mempunyai beberapa sosial media diantaranya *instagram*, *twitter* dan *youtube* jadi masyarakat yang memiliki masukan ataupun keluhan dapat menyampaikannya melalui kolom komentar yang tersedia” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Untuk masyarakat yang kesulitan pihak kami menyediakan adanya *number* layanan aduan, lewat WA bisa langsung kami layani. Tadi di depan kan ada tulisan nomor *Whatsapp* Mbak nanti langsung kami balas disitu, semisal kita sudah pakai Si Nduk nih tapi kok gak bisa masuk nanti bisa kami bantu” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan program aplikasi Si Nduk pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro memahami bahwa tidak semua masyarakat akan mengerti mengenai bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Si Nduk maka dari itu layanan *number* layanan aduan melalui aplikasi *whatsapp* (WA) ditampilkan di halaman kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro agar masyarakat dapat langsung menghubungi.

##### 5. *Objectives Outcomes, Expense and Obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan)

Aspek selanjutnya adalah mengenai *objective outcomes, expense dan obstacle* dimana akan dijabarkan mengenai bagaimana tujuan, biaya maupun hambatan dari pelaksanaan inovasi program aplikasi Si Nduk oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bojonegoro. Tujuan utama dari adanya aplikasi Si Nduk berawal dari adanya pandemi Covid-19 yang diharapkan para pemerintah daerah maupun pusat untuk membuat inovasi dalam pelayanannya guna menekan kerumunan masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Joko Setio selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data :

“Awal dari adanya pandemi dulu Mbak, jadi bagaimana dalam pelayanan administrasi kependudukan ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dukcapil, jadi kemudian munculah program aplikasi Si Nduk ini. (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Si Nduk itu memang dilatarbelakangi adanya pandemi, sehingga pelayanan secara *face to face* sebaiknya diminimalisir. Sehingga kita harus melakukan suatu inovasi bagaimana pelayanan agar dapat dilaksanakan. Tujuannya tentu agar pelayanannya tidak terhenti dan mempercepat proses. Tapi ya kami tidak memaksakan semua masyarakat menggunakan aplikasi ini, kita tetap harus melayani meskipun ada masyarakat yang datang langsung ke loket” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat diketahui bahwa inovasi program Si Nduk merupakan suatu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro untuk menekan angka kerumunan yang disebabkan oleh pelayanan *secara face to face*. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi Si Nduk juga dirasakan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro :

“Bagi masyarakat yang memang ingin merasakan pelayanan di tempat atau dirumah tentu dia akan memilih pelayanan melalui aplikasi Si Nduk sehingga hal ini akan mengurangi kerumunan dari antrian yang ada Mbak. Meskipun sekarang antrian sudah berkurang karena pelayanan sudah ada melalui 28 Kecamatan sehingga mungkin kondisi sekarang dengan dulu berbeda, sekarang lebih lenggang karena masyarakat datangnya ke Kecamatan masing-masing” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Kemudian mengenai biaya pelayanan administrasi kependudukan melalui Si Nduk tidak memungut biaya apapun karena aplikasi dapat diunduh secara gratis

melalui *Playstore*, selain itu untuk konsultasi mengenai kendala penggunaan aplikasi Si Nduk dapat menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara gratis melalui *Whatsapp*. Yang terakhir yaitu mengenai hambatan, hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Mochamad Yusuf selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan :

“Mungkin dari para warga yang belum paham mengenai teknologi informasi ya, tapi untuk generasi milenial mungkin tidak ada hambatan. Jadi bagi warga yang belum paham bisa dibantu oleh anggota keluarganya” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Hambatan atau kendala yang lain juga disampaikan oleh Bapak Yayan Rohman selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

“Secara aplikasinya sistem sudah bagus Mbak, namun terkadang ada kendala dari sinyal yang kemudian membuat masyarakat bingung dan kesulitan. Itu yang menjadi kendala” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dari petikan wawancara di atas dapat diketahui bahwa ada hambatan dalam pelaksanaan aplikasi Si Nduk yaitu dari masalah jaringan dan juga masyarakat yang belum mengerti mengenai bagaimana cara mengunduh dan mengoperasikan aplikasi Si Nduk.

#### **6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation*** (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Pada indikator ini akan menjabarkan mengenai bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro mengumpulkan informasi dan data guna menunjang inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Nduk. Hal pertama yang dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah mengadakan sosialisasi terkait adanya program Si Nduk, hal ini diungkapkan oleh Bapak Mochamad Yusuf selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan :

“Sosialisasi program Si Nduk ini dilakukan lewat media *online* Mbak salah satunya lewat radio selain itu terkadang kita melakukan sosialisasi di Kecamatan juga” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Kemudian, setelah dilakukan sosialisasi terdapat berbagai respon masyarakat Bojonegoro dimana ada masyarakat yang mengetahui dan memahami bagaimana program aplikasi Si Nduk dan juga ada yang kurang

mengetahui. Seperti yang diungkapkan oleh Mbak Shinta selaku masyarakat Bojonegoro:

“Pelayanan di sini sudah baik ya Mbak, tetapi saya kurang tahu tentang adanya aplikasi ini. Kalau tentang aplikasi mungkin pelayanannya bisa di akses melalui HP mbak, saya tahu sebatas itu saja tentang bagaimana cara pengajuan dokumennya saya tidak tahu” (Sumber: Wawancara tanggal 26 Oktober 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Nduk sudah berjalan tetapi ada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Si Nduk dan juga manfaat apa saja yang akan didapatkan. Tetapi bagi masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi Si Nduk dapat memberikan saran ataupun menyampaikan keluhan terkait kendala apa saja yang dirasakan saat mengoperasikan aplikasi Si Nduk melalui sosial media Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Sosial media tersebut diantaranya *youtube*, *instagram*, *twitter* atau menghubungi secara langsung melalui aplikasi *Whatsapp*.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi *Online* Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang telah dianalisis menggunakan Teori Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge at al., (2018) yang meliputi yang meliputi *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi), *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi), *Innovation Culture* (budaya inovasi), *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat), *Objectives Outcomes, Expense and Obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan), *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal).

Tata kelola inovasi program Si Nduk memiliki landasan hukum yang berdasarkan Surat Edaran Bupati nomor 800/2862/414.202/2012 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat di Kabupaten Bojonegoro dimana pelaksanaannya dibawah bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, selain itu pelaksanaan program inovasi Si Nduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebelumnya telah melalui berbagai proses sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. Sumber ide untuk inovasi ini adalah adanya pandemi covid-19 sehingga membuat pemerintah diharapkan dapat

membuat inovasi pelayanan publik yang lebih praktis guna menekan angka kerumunan masyarakat. Budaya inovasi dalam aplikasi Si Nduk adalah para pemohon melakukan registrasi dengan memasukkan NIK dan KK, kemudian meng-*upload* berkas persyaratan dan menunggu jadwal pengambilan berkas. Kemudian tinggal mengambil berkas fisik yang diperlukan sesuai dengan lokasi dan waktu yang tertera, dan tidak lupa membawa berkas fisik persyaratan yang telah di *upload*. Untuk masalah biaya pelayanan administrasi kependudukan melalui Si Nduk tidak memungut biaya apapun karena aplikasi dapat diunduh secara gratis melalui *Playstore*. Dan mengenai hambatan dalam pelaksanaan program ini adalah masalah jaringan dan sosialisasi yang perlu ditingkatkan lagi. Selain itu dalam mengumpulkan data inovasi juga terdapat media untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti lapangan, ada beberapa hal yang dapat peneliti berikan untuk pelaksanaan inovasi program Si Nduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, diantaranya adalah :

1. Mengembangkan aplikasi Si Nduk pada sistem IOS agar dapat di unduh melalui AppStore, sehingga tidak hanya pengguna android saja yang dapat menggunakan layanan Si Nduk
2. Mengoptimalkan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik secara langsung melalui loket ataupun melalui aplikasi Si Nduk.
3. Meningkatkan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Bojonegoro baik yang ada di wilayah kota ataupun pelosok. Sehingga masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro tetap dapat melakukan pengajuan administrasi kependudukan kapanpun dan dimanapun
4. Memperbaiki sistem atau jaringan agar dapat diakses dengan lancar disemua jaringan. Hal ini agar masyarakat dapat mengakses dengan lancar

#### Ucapan Terimakasih

Dalam penulisan artikel ilmiah ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi, diantaranya :

1. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
2. Ibu Eva Hany Fanida , S.AP., M.AP. Selaku dosen pembimbing
3. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP., dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penguji
4. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP dan seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara
5. Kedua orangtua yaitu Bapak Adi Susilo dan Ibu Eny Purwanti
6. Imam Saputra
7. Mbah Buyut yaitu Ibu Mutiah & Almarhumah Nenek yaitu Ibu Rumiati
8. Untuk seluruh teman-teman dan keluarga yang telah memberikan *support*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (2017, Februari 17). Tentang Administrasi Kependudukan. Retrieved from <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#> , diakses pada 28 Maret 2021.
- Andhika, J. (2020, April 07). Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-Covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik> , diakses pada 27 Maret 2021.
- Arifin, Zainal. 2016. Evaluasi Pembelajaran (Prinsip, Teknik, dan Prosedur), Cetakan Kedelapan, Jakarta: Rosda Karya.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bojonegoro, J. (2020, Mei 29). *Pandemi Covid-19, Disdukcapil Luncurkan Aplikasi Kependudukan*. Retrieved from [youtube.com: https://m.youtube.com/watch?v=K-c392RYBN4](https://m.youtube.com/watch?v=K-c392RYBN4) , diakses pada 28 Maret 2021.
- Bungin, Burhan H.M. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, KebijakanPublik, dan Ilmu Social, Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.
- Duja, B. (2020, Juni 05). Manajemen Mutu Pelayanan Publik di Era New Normal. Retrieved from [djkn.kemenkeu.go.id: https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13157/Manajemen-Mutu-Pelayanan-Publik-di-Era-New-Normal.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13157/Manajemen-Mutu-Pelayanan-Publik-di-Era-New-Normal.html) , diakses pada 28 Maret 2021.
- Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., Kusworo, K. (2019). Licensing Services Innovation

- Estabilishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7), 667-675.
- Hasan, M.Iqbal.2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Imanuddin, M. (2016, September 26). Inovasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Retrieved from <https://bapenda.jabarpov.go.id/2016/09/26/inovasi-dalam-rangka-peningkatan-pelayanan-publik/>: <https://bapenda.jabarpov.go.id/2016/09/26/inovasi-dalam-rangka-peningkatan-pelayanan-publik> , diakses pada 28 Maret 2021.
- Lyatin, U. (2021, Juli 13). Dispendukcapil Hanya Layani Permohonan Melalui Si'Nduk. Retrieved from <https://blokbojonegoro.com/2021/07/13/dispdukcapil-hanya-layani-permohonan-melalui-si-nduk/?m=0> , 29 Oktober 2021.
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Niswah, F., Fanyda E. H., Tauran T., Oktariyanda, T. A., Megawati, S., Eprilianto D. F., Cahyaningtyas, T. A. (2021) Services Innovation “Kelink Emas” (Community Internet Linked Health Consultation) in The Center of Public Health in Sukomoro, Nganjuk Distric. *ICHELSS 2021*, March 25-27, Jakarta, Indonesia.
- Nugraheny, D. E. (2020, September 09). Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli-hingga-lambatnya-pencetakan-e-ktp> , 21 Agustus 2021.
- Pratama, A. B. (2019). The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25-40.
- Pratiwi, D. E., dan Oktariyanda, T.A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, *Publika*, 9(1), 77-92.
- Sauli, F. S. (2021) Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Masyarakat) dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Gresik. *Publika Volume 9 Nomor 2 Tahun 2021*, 185-200.
- Sudarsono, M. (2019, Februari 08). Kepala Dinas Dukcapil Bojonegoro Tanggapi Antrean Membeludak: Kalau Diurus Sendiri Langsung Jadi. Retrieved from <https://jatim.tribunnews.com/2019/02/08/kepala-dinas-dukcapi-bojonegoro-tanggapi-antrian-membeludak-kalau-diurus-sendiri-langsung-jadi?page=2> , 22 November 2021.
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press
- Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI ( Journal of Public Sector Innovations )*, 05(2), 52–60.

