

**INOVASI PELAYANAN E-SIAP (ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN)  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR**

**Lisa Ardelia**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[lisa,18022@mhs.unesa.ac.id](mailto:lisa,18022@mhs.unesa.ac.id)

**Galih Wahyu Pradana**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[galihpradana@unesa.ac.id](mailto:galihpradana@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pemerintah memiliki peran dalam menyediakan pelayanan publik yang prima. Dengan adanya inovasi maka pelayanan bisa efektif dan efisien. Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran (E-SIAP) merupakan inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, inovasi ini dihadirkan dengan tujuan mengatasi permasalahan seperti antrian yang selalu membludak setiap harinya dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan data kependudukan yang bisa dilakukan melalui aplikasi yang diakses secara online. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi inovasi E-SIAP. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, mengolah data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manajerial inovasi E-SIAP telah berjalan dengan baik sesuai arahan dari Dirjendukcapil Kemendagri yang mencanangkan *go-digital*. Sumber ide inovasi diperoleh dari gayung bersambut antara masyarakat dan pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Faktor teknologi saat ini sudah bisa menunjang kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal, pihak Dispendukcapil tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi namun juga dengan stakeholder seperti bekerjasama dengan seluruh desa di Kabupaten Blitar dengan adanya Salam Sak Jangkah. Faktor lingkungan adanya respon yang baik dari masyarakat dan sampai saat ini masih ada beberapa masyarakat yang mengurus secara manual. Tujuan dan hasil dinilai sudah baik dengan memudahkan pelayanan. Kemudian dan hambatan yang paling mendasar yaitu masih ada beberapa generasi yang belum melek teknologi.

**Kata Kunci:** *Inovasi Pelayanan, E-SIAP, Kualitas Pelayanan.*

**Abstract**

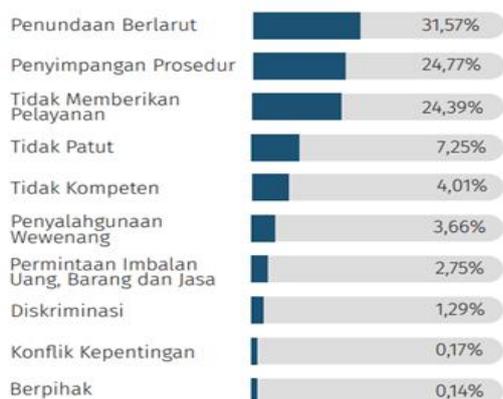
The government has a role in providing excellent public services. With innovation, services can be effective and efficient. Electronic Registration Application Information System (E-SIAP) is an innovation presented by the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency, this innovation is presented with the aim of overcoming problems such as queues that are always booming every day and facilitate the community in managing population data which can be done through an application that is accessed online. The purpose of this study is to analyze the implementation of E-SIAP innovation. By using a qualitative descriptive approach. Data collection techniques consist of interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results show that the managerial factor of E-SIAP innovation has been running well according to the direction of the Director General of Civil Registration of the Ministry of Home Affairs which has declared *go-digital*. The source of innovation ideas is obtained from the tit for tat between the community and the government of the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency. Technological factors are now able to support the smooth delivery of services to the community. In collecting innovation data for a single innovation, the Dispendukcapil does not only involve internal organizations but also stakeholders such as collaborating with all villages in Blitar Regency with Salam Sak Jangkah. Environmental factors have a good response from the community and until now there are still some people who manage it manually. The goals and results are considered good by facilitating service. Then and the most basic obstacle is that there are still several generations who are not technology literate.

**Keywords:** *Service Innovation, E-SIAP, service quality.*

## PENDAHULUAN

Saat ini dengan berkembangnya teknologi yang mumpuni setiap organisasi pasti mempunyai tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang ingin dicapainya dengan kegiatan yang dilakukannya. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu hal yang penting untuk dimiliki oleh instansi atau organisasi, sebab adanya SDM bisa dijadikan sebagai investasi jangka panjang. Oleh karena itu, SDM menjadi salah satu hal yang terpenting dan sangat berpengaruh dalam tercapainya tujuan organisasi (Handoko, 2003:4). Dengan adanya sumber daya yang unggul maka tentunya akan melahirkan suatu perbaikan dalam hal pemberian pelayanan dan melahirkan berbagai inovasi baru. Peran utama pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan adalah melayani masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebab kualitas pelayanan nantinya juga akan menentukan kepuasan bagi para pelanggan. Peran dari kualitas pelayanan yang baik merupakan hal penting dan berpengaruh bagi suatu organisasi atau instansi, apabila dalam pemberian pelayanan masih dirasa kurang memuaskan maka akan berdampak bagi organisasi itu sendiri. Salah satu isu penting yang perlu diangkat ialah dengan melakukan peningkatan pelayanan publik yang prima. Hal ini menjadi penting untuk dilakukan sebab ada banyak tuntutan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang prima. Saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang cepat, mudah dan berkualitas. Padahal, pelayanan publik masih kompleks, memakan waktu lama dan mahal (Yayat, 2017).

Negara Indonesia masih kekurangan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga atau instansi negara. Banyak orang yang masih kecewa dengan layanan yang ditawarkan. Kebanyakan orang menganggap layanan ini rumit, tidak efektif, dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut.



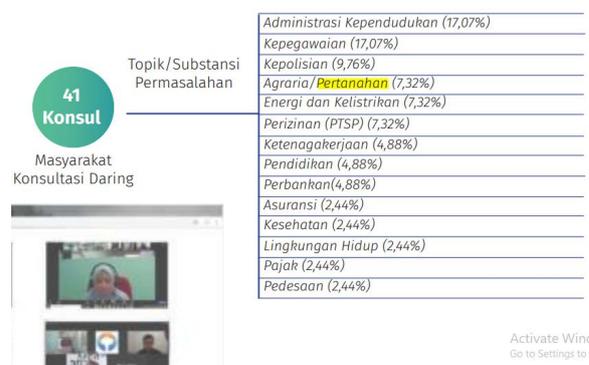
Gambar 1

### Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Mal administrasi tahun 2020.

Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2020 (Ombudsman, 2020).

Berdasarkan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi latar belakang permasalahan yaitu adanya penundaan berlarut. Berdasarkan laporan tahunan dari (Ombudsman RI, 2021) diperoleh data mengenai pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI yang menyatakan di tahun 2020 adanya 7.204 laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat terdiri atas investigasi atas prakarsa sendiri sebanyak 123, laporan reguler sebanyak 6.522, dan respon cepat 559. Jumlah total konsultasi non-laporan dengan Ombudsman Indonesia meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 99,2%. Laporan tersebut mengakui bahwa masyarakat umum lebih sadar akan kebutuhan untuk mengatasi keluhan dan masalah terkait layanan publik yang dirasakan langsung oleh mereka dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman. Agus Muttaqin, Kepala Ombudsman Jawa Timur, mengatakan, pada tahun 2020 ini, ia menerima hingga 408 laporan. Beberapa laporan tidak terbukti sebagai kesalahan administrasi, sementara yang lain adalah kesalahan administrasi.

“Masalah administrasi ini terkait dengan kesalahan PNS, seperti keterlambatan dalam pelayanan. Lalu ada ketidaksesuaian prosedur, ada biaya dan pungli”.



Gambar 2

### Kegiatan Konsultasi Daring

Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2020 (Ombudsman, 2020).

Kegiatan Konsultasi Daring diatas dimaksudkan untuk membuka kesempatan masyarakat agar bisa menyampaikan masalah, keluhan, dan bertanya mengenai pelayanan publik yang dialaminya. Konsultasi online dilakukan sebanyak enam belas kali dengan menggunakan *video conference* dari aplikasi Zoom. Dengan dilaksanakannya konsultasi maka sesuai dengan arahan SE Ketua Ombudsman RI No. 52 Tahun 2020 oleh Asisten Utama Pengaduan Masyarakat dan perwakilan Ombudsman RI. Maka konsultasi online akan dilakukan oleh perwakilan Ombudsman RI di setiap provinsi di Indonesia. Sehingga dari kegiatan tersebut diperoleh sumber data statistik yang diketahui bahwa substansi permasalahan dengan posisi tertinggi yaitu administrasi kependudukan sebanyak 17,07%. Hal ini tentunya

sebagai evaluasi kinerja pemerintah terhadap bidang pelayanan administrasi kependudukan, bahwa pelayanan publik di Negara Indonesia khususnya di Jawa Timur perlu perbaikan untuk kedepannya.

Organisasi sektor publik merupakan badan yang memiliki tugas untuk menjalankan kegiatannya dalam pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan meliputi barang atau jasa dimana ini diperuntukkan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk memperbaiki kualitas layanan publik di masyarakat, baik pemerintah pusat maupun daerah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan mampu melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berhasil guna menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk di bidang pengelolaan data kependudukan. Pelayanan publik di bidang pengelolaan data kependudukan merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik di bidang pengelolaan data kependudukan meliputi penerbitan E-KTP, akta lahir, kartu keluarga, akte kematian, dan pencatatan perpindahan penduduk (mutasi).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka berbagai instansi telah mengeluarkan banyak inovasi. Namun, dengan banyaknya inovasi harus bisa memberikan kebermanfaatannya dalam penggunaannya. Salah satu lembaga yang menghadirkan inovasi layanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Urgensi penelitian ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang muncul di kawasan ini. Masalah yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan di bidang kependudukan yakni disebabkan oleh keadaan wilayah atau alam di Kabupaten Blitar yang terdiri dari berbagai macam masyarakat dengan pekerjaan, kondisi wilayah, dan usia yang beragam. Kemudian dalam segi kuantitas dari pemberi layanan dan penerima layanan tidak seimbang, pemberian pelayanan dengan cara manual dengan tidak memanfaatkan teknologi sehingga tidak efektif dan efisien, yang terakhir karena masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus data kependudukan karena selama ini masyarakat menganggap bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan selalu berbelit-belit dan masyarakat sangat menghindari hal tersebut.

**Tabel 1**

**Data Statistik Jumlah Penduduk**

<b>JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN (HASIL SENSUS PENDUDUK 2020)</b>		
<b>LAKI-LAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>	<b>JUMLAH</b>
616.511 JIWA	607.234 JIWA	1.223.745 JIWA

Sumber: BPS Kabupaten Blitar (BPS Kabupaten Blitar, 2020).

Dari data statistik dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah penduduk yang tinggi apabila tidak diiringi dengan jumlah pemberi layanan yang mencukupi maka bisa memberi dampak dari antrian yang semakin parah. Sehingga inovasi diperlukan sebagai salah satu upaya mengatasi permasalahan tersebut. Pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi supaya kegiatan administrasi bisa berjalan secara transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Kabupaten Blitar dengan jumlah 22 kecamatan, 28 kelurahan, 220 desa, dan populasi sebanyak 1.223.745 jiwa. Dalam mengakses pelayanan kependudukan diperlukan banyak waktu dan sumber daya. Hal inilah yang menjadi kendala atau kekurangan dalam memberikan pelayanan. Dilansir dari (Mayangkara News.com, 2017) bahwa antrian di Dispenducapil setiap harinya bisa ratusan, sedangkan antrian yang disediakan dan mendapat pelayanan sekitar 600.

Dari berbagai problem dan pengaduan dari masyarakat maka pemerintah daerah setempat dituntut untuk bisa memperbaiki kualitas dalam pemberian pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah daerah setempat melakukan penerapan sistem informasi dan komunikasi yang bisa memudahkan masyarakat, tetapi dalam menjalankan kegiatan tersebut diperlukan SDM yang mumpuni dan bisa memanfaatkannya dengan baik dan maksimal. Apabila pemberi layanan dan masyarakat tidak bisa menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan baik maka akan menjadikan inovasi tersebut tidak berjalan secara optimal. Maka disini peran sumber daya manusia sebagai faktor penentu dalam keberhasilan penerapan inovasi, sehingga diperlukan kesiapan dan kemampuan dalam menggunakan agar bisa memberikan kemanfaatan. Inovasi merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni & Fanida, 2021). Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat tidaklah mudah tetapi itu merupakan tugas pemerintah dan harus diwujudkan agar menciptakan layanan publik yang berkualitas (Haqie, Nadiyah, 2020). Sebuah inovasi harus diimplementasikan, bukan sekedar ide, pemikiran atau konsep yang baik atau kreatif, melainkan harus dijalankan secara operasional. Inovasi harus memiliki kebaruan di dalamnya. Kebaruan itu sendiri bersifat subyektif, bisa baru bagi organisasi di mana ia diimplementasikan tetapi mungkin tidak di

tempat lain (Lukman, 2021). Di dunia saat ini, lebih banyak organisasi yang terhubung dan saling bergantung, organisasi semakin banyak berinovasi dengan orang lain dalam suatu ekosistem. Ekosistem organisasi publik adalah jaringan aktor termasuk berbagai pemangku kepentingan seperti warga negara, masyarakat sipil, mitra publik, mitra swasta, pengguna, dan anggota internal yang memberikan layanan publik (Chen et al., 2020).

Inovasi yang diciptakan oleh beberapa instansi berupa aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone* yang harapannya bisa membantu dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan begitu bisa memberikan layanan yang cepat, mudah, dan terbaru untuk masyarakat (Yulianita & Pradana, 2021). Melalui teknologi yang telah berkembang maka bisa dijadikan sebagai alat pendukung pemberi layanan kepada masyarakat sehingga layanan bisa disesuaikan dengan perkembangan zaman, Dispendukcapil Kabupaten Blitar menciptakan sebuah inovasi pelayanan yang bertujuan mempermudah dan mempercepat pelayanan, yaitu Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online). Inovasi ini dimaksudkan sebagai upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam mengurai banyaknya antrian untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Blitar. Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) adalah sebuah inovasi yang sistemnya sudah terintegrasi melalui *online*. Dapat diakses melalui *smartphone*, komputer, atau tablet nantinya langsung terhubung dengan internet. Selain itu juga bisa diakses dengan menggunakan Anjungan Tutul Mandiri (ATM) yang tersedia di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Berikut Anjungan Tutul Mandiri (ATM) yang berada di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.



**Gambar 3**

**Anjungan Tutul Mandiri (ATM)**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Dengan menggunakan E-SIAP Online segala bentuk dokumen kependudukan dapat diurus melalui hp atau laptop yang tersambung dengan internet caranya dengan

*upload* berkas syarat administrasi terlebih dahulu. Tetapi untuk surat pindah, legalisir, dan pembuatan e-KTP tetap harus diurus melalui kantor. Adanya inovasi ini mampu mengurai banyaknya antrian yang mengurus administrasi kependudukan di Dispendukcapil. Inovasi aplikasi E-SIAP (Elektronik Sistem Informasi Administrasi Pendaftaran) ini muncul pada akhir tahun 2018. Saat itu belum adanya *Corona Virus Disease 2019*, yang kemudian Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sudah mencanangkan *go-digital*. Dengan hadirnya inovasi layanan yang berbasis *online* yaitu E-SIAP di Dispendukcapil Kabupaten Blitar, diharapkan masyarakat bisa merasa puas dengan kualitas pelayanan, karena bisa mengurai antrian yang banyak, mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan (KK, Akta Lahir, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak), tidak hanya itu harapannya juga jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bisa mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Adanya inovasi ini telah memberikan banyak dampak dan manfaat bagi masyarakat seperti lebih memudahkan dan menghemat waktu serta biaya. Walau dalam awal peluncuran juga masih adanya beberapa kekurangan seperti belum menyeluruhnya sosialisasi yang diberikan. Masalah lain yang hadir pasca penerapan inovasi E-SIAP Online, yaitu adanya keluhan dari masyarakat yang bisa ditemukan dalam grub diskusi online *facebook* "Info Cegatan Blitar (ICB)". Permasalahan yang terjadi yaitu proses pengambilan dokumen lama padahal sudah melewati waktu yang ditetapkan, kemampuan dalam mengakses E-SIAP Online, serta masih ada beberapa yang kesulitan dalam *upload* berkas (Eliana, 2020).

Dengan munculnya inovasi tersebut maka dapat dikaji dengan menggunakan teori faktor keberhasilan *e-government* yang dikemukakan (Putri et al., 2020) yang terdiri dari tiga indikator diantaranya :

1. *Managerial or organizational factors* (faktor manajerial atau organisasional), Peran tata kelola dan kemampuan organisasi publik merupakan cara untuk mengatasi tuntutan masyarakat terkait dengan peningkatan pelayanan publik. Pemerintah berperan penting untuk menghadirkan inovasi dengan memberikan sumber-sumber ide yang mencakup pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru.
2. *Technology factors* (faktor teknologi), faktor ini penting dalam inovasi sebab sebuah teknologi hadir dengan adanya inovasi atau alat yang canggih harus ada kemampuan dalam pengoperasiannya. Dalam hal ini pembelajaran dan pelatihan diperlukan bagi setiap pegawai untuk meminimalisir terjadinya resiko. Inovasi dapat berupa mengumpulkan data dari berbagai sumber inovasi lain dan menggunakannya

sebagai referensi untuk menentukan apakah inovasi yang akan dipakai nantinya merupakan inovasi yang inovatif dan apakah karyawan dapat berinovasi dan menerapkannya.

3. *Environment factors* (faktor lingkungan), faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi *electronic government* salah satunya karakter pemimpin. Kepemimpinan dan pengalaman manajer senior penting untuk inovasi dan sikap manajemen dan pegawai lain terhadap resiko dalam inovasi. Kemudian yang menjadi ukuran faktor lingkungan meliputi dukungan masyarakat dan pihak internal organisasi. Yang menjadi pendorong dalam inovasi yaitu kebijakan dan sumbangsih ide dari masyarakat dan pihak terkait. Selanjutnya, kurangnya dukungan manajemen untuk inovasi, intensif pegawai, resistensi pegawai, dan budaya organisasi yang buruk merupakan hambatan adanya sebuah inovasi.

Dari pemaparan diatas dan teori yang akan digunakan maka dengan demikian penulis tertarik untuk mengangkat judul sebagai berikut **“Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”**.

#### **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya dengan mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini untuk menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah cara pengambilan informan yang bertujuan untuk menentukan yang paling mengetahui mengenai topik yang akan diangkat dan paling memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti nantinya akan mengumpulkan informasi yang kemudian akan diolah dan dikembangkan sesuai arah dalam penelitiannya. Subyek penelitiannya adalah Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi, pegawai bidang pelayanan E-SIAP, dan masyarakat selaku pengguna dari inovasi ini. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian ini dilakukan selama sebulan. Fokus penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu mengenai inovasi pelayanan E-SIAP *Online* (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online*).

Dengan menggunakan teori dari faktor keberhasilan *e-government* yang dikemukakan (Putri et al., 2020) sebagai berikut :

1. *Managerial/organizational factors* (faktor manajerial atau organisasional), setiap organisasi harus

berinisiatif untuk kerja kolaboratif melibatkan berbagai manajer atau personel dari beragam sub bagian untuk menghadirkan suatu inovasi sebagai usaha mengatasi tuntutan masyarakat terkait dengan peningkatan pelayanan publik. Dalam faktor manajerial berkaitan dengan pengaturan manajemen inovasi agar bisa berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

2. *Technology factors* (faktor teknologi), faktor ini berkaitan dengan kemampuan dari para pengguna dan alat-alat yang dapat membantu proses pelayanan publik sehingga tujuan yang hendak dicapai bisa memberikan hasil yang sesuai. Selain itu, faktor ini berkaitan dengan cara yang dilakukan pemberi layanan dalam mengumpulkan atau mengadopsi inovasi sehingga dapat dijadikan sebagai inovasi tunggal.

3. *Environment factors* (faktor lingkungan), faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi *electronic government* salah satunya berkaitan dengan lingkungan kerja yang dikembangkan oleh para pemimpin untuk memelihara pemikiran dan praktik yang kreatif. Faktor lingkungan seperti budaya inovasi umumnya menganut keyakinan bahwa inovasi bukanlah bidang kepemimpinan puncak tetapi dapat datang dari siapa saja dalam organisasi.

Pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi observasi, dan wawancara. Yang dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian seperti instrumen penelitian wawancara, buku catatan, serta alat komunikasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dengan melakukan wawancara, dokumentasi langsung dan observasi, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dengan dokumen pemerintah, buku atau jurnal, dan sebagainya. Teknik analisis data yang dipakai ada empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, terakhir penarikan kesimpulan

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kehadiran teknologi saat ini sudah menghapuskan batas geografis, melahirkan inovasi terbaru yang tidak terfikirkan sebelumnya dan lambat laun bisa merubah dan mempengaruhi cara hidup dan tatanan yang ada di masyarakat, kemudian menggantikan sistem yang selama ini sudah ada. Digitalisasi secara bertahap menjadi cara untuk memecahkan masalah sosial. Saat ini, semua bidang kehidupan bergantung pada sistem digital, seperti halnya pemerintah dalam hal pelayanan publik, di mana hubungan dengan masyarakat selalu begitu erat (Putra, 2018)

Inovasi sangatlah berguna dalam mengurangi jumlah antrian yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar, kini

instansi tersebut melakukan terobosan suatu inovasi dengan memberi pelayanan berbasis digital atau aplikasi *online*, yakni E-SIAP *Online* (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online*). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan (Admuduk) ini bisa dilakukan di rumah. Tetapi dalam melengkapi berkas tetap harus datang ke kantor desa maupun kecamatan di Kabupaten Blitar. Dengan pemberian pelayanan secara *online* ini bisa mengurangi antrian panjang dan meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam mengurus data kependudukan. Sebab masyarakat menjadi lebih dimudahkan. Sejumlah dokumen bisa dilayani lewat program E-SIAP ini. Diantaranya pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), akte lahir, akte kematian, dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi E-SIAP atau Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran, maka dapat dikaji dengan menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi *e-government* yang dikemukakan (Putri et al., 2020), yang terdiri dari tiga indikator diantaranya *managerial/organizational factors* (faktor manajerial atau organisasional), *technology factors* (faktor teknologi), *environment factors* (faktor lingkungan). Untuk bisa lebih mendalami inovasi aplikasi E-SIAP *Online* (Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran *Online*) maka setiap indikator dijabarkan seperti dibawah ini.

#### **1. Managerial or Organizational Factors (Faktor Manajerial atau Organisasional)**

Pemerintah daerah didukung untuk membuat berbagai inovasi pelayanan publik yang dimaksudkan agar dalam melacak dan menertibkan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Inovasi dalam pelayanan publik juga perlu dikelola secara inovatif, namun berinovasi dalam kegiatan pemerintahan tidaklah mudah. Hal ini memungkinkan pemerintah daerah untuk terus berbenah dengan memperkuat keterampilan, integritas, dan kemampuan dalam menjalankan perannya masing-masing (Maruapey, 2019).

Pada faktor ini menjelaskan tentang pengelolaan atau manajemen inovasi di dalam instansi pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Blitar. Didalam pengelolaan tentunya perlu peran dan tanggung jawab dari pegawai agar bisa memberikan pelayan publik bidang kependudukan secara baik dan berkualitas. Setiap pelayanan butuh tata cara untuk pertama layanan yang dekat, cepat, dan tidak berbayar. Untuk menuju kesana tentunya perlu cara yang ditempuh disebut dengan inovasi. Aplikasi E-SIAP ini adalah inovasi berbasis aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan dalam pengajuan data administrasi kependudukan. Aplikasi yang berbasis digital ini bisa memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya melalui *smartphone* masing-masing dimanapun dan kapanpun.

Latar belakang dari adanya inovasi E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) sendiri yaitu pelayanan untuk warga Kabupaten Blitar supaya bisa bahagia, dengan melalui cara yang disebutkan diawal yaitu dekat, cepat, dan tidak berbayar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas dan peran dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu di bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa :

“Dasar hukumnya sesuai dengan amanah Undang-Undang Dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Administrasi Kependudukan No. 24 tahun 2013, dan Undang-Undang Dasar No. 23 tahun 2006. Dengan adanya dasar hukum tersebut maka menjadi dasar dalam memberikan pelayanan menggunakan inovasi E-SIAP tersebut. Dan inovasi E-SIAP merupakan langkah konkrit dari perwujudan amanah di Undang-Undang Dasar tersebut untuk melayani hak dasar publik yaitu KTP, KK, AKTA LAHIR yang menjadi hak dasar pribadi seseorang.” (Wawancara pada tanggal 28 September 2021).

Sesuai dengan hasil wawancara bahwa yang menjadi latar belakang adanya pelayanan publik E-SIAP dan untuk memenuhi tugas serta tanggung jawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar ini maka inovasi ini dimunculkan dan didasarkan pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan efektif dan efisien yang kemudian disesuaikan dengan perkembangan zaman maka muncullah sebuah inovasi E-SIAP (Elektronik Sistem Informasi Administrasi Pendaftaran). Menurut hasil penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur E-SIAP itu sendiri sampai saat ini secara resmi belum ada karena masih menyesuaikan dengan prosedur terbaru. Jadi standar pelayanan seperti itu tetapi Standar Operasional Prosedur (SOP) masih yang lama sehingga tidak mengakomodir standar layanan E-SIAP.

Inovasi aplikasi E-SIAP (Elektronik Sistem Informasi Administrasi Pendaftaran) ini muncul pada akhir tahun 2018. Saat itu belum adanya *Corona Virus Disease 2019*, yang kemudian Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sudah mencanangkan *go-digital*. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seluruh Indonesia harus menyesuaikan perkembangan jaman dengan menggunakan teknologi yang ada pada era saat ini. Sejalan dengan pernyataan tersebut, sosialisasi mulai dari awal peluncuran hingga kini masih dilakukan. Berikut gambar sosialisasi dari E-SIAP Kabupaten Blitar :



**Gambar 4**  
**Sosialisasi Inovasi E-SIAP**

Sumber : Instagram Dispendukcapil Kabupaten Blitar, 2021

Sosialisasi di atas dilaksanakan pada Rabu (23/06/2021), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melaksanakan Sosialisasi Administrasi Kependudukan dan Bimbingan Teknis E-SIAP Online di 13 Desa atau Kelurahan Se-Kecamatan Talun dan 8 Desa atau Kelurahan Se-Kecamatan Doko. Kegiatan sosialisasi ini dihadiri oleh Perangkat Desa, RT/RW, Karang Taruna, Tokoh Agama, dan sebagainya. Dengan adanya sosialisasi dan bimbingan teknis ini, diharapkan masyarakat bisa memahami persyaratan dan tata cara dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti KK, KIA, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian yang bisa diurus melalui aplikasi E-SIAP Online.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang memegang peran dan tanggung jawab yaitu *top leadder* yaitu kepala dinas kependudukan, bidang PDIP (Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan). Kemudian yang mengoperasikan teknologi awalnya bidang PDIP dengan kepala bagian pada waktu itu Bapak Sunarko. Pengoperasian dibantu oleh bagian *front office*. Pada awal peluncuran atau *launching* inovasi E-SIAP ini bidang *front office* dan petugas di desa diberikan pelatihan dan bimbingan supaya memahami pengoperasian E-SIAP. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H yang menyatakan bahwa :

“Sosialisasi dari aplikasi inovasi E-SIAP ini bersamaan dengan launching pada September 2018 dengan mengundang seluruh elemen desa. Salah satunya petugas desa. Kemudian sosialisasi lain menggunakan media massa lokal dan menjangkau Facebook, grub Whatsapp Petugas Registrasi Desa (PRD) yang kemudian dishare ke tiap RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga) setempat, televisi,

youtube. Petugas registrasi desa (PRD) yang nantinya mengurus dokumen kependudukan tingkat desa.” (Wawancara pada tanggal 28 September 2021).

Saat mensosialisasikannya masyarakat diberikan arahan dan dalam pengoperasian aplikasi E-SIAP ini dan terdapat ATM (Anjungan Tutul Mandiri) di salah satu lokasi sosialisasi. ATM (Anjungan Tutul Mandiri) diperuntukkan bagi masyarakat yang datang dan ingin mengurus data kependudukan namun belum memiliki *smartphone*. Dengan begitu warga bisa melakukan praktek pendaftaran E-SIAP Online melalui anjungan tutul mandiri secara langsung supaya memahami dan mengerti alur pengajuan data administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan olah data dari berbagai sumber dapat ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi telah dilakukan dengan maksimal yaitu sudah menjangkau seluruh media mulai dari sosialisasi secara *face to face* yang menghadirkan masyarakat Kabupaten Blitar dan pihak terkait, media konvensional (koran radar dan radio lokal) sampai media modern melalui media social (*facebook, instagram, youtube, whatsapp, dan website*).

Alur pendaftaran E-SIAP dengan download aplikasi E-SIAP Online atau bisa masuk ke website E-SIAP di <https://siak.blitarkab.go.id/>. Kemudian pemohon memasukkan No. KK, NIK, No. HP, password, dan email. Setelah mendapatkan kode aktivasi bisa login dengan memasukkan No. HP dan password yang telah didaftarkan sebelumnya. Kemudian pilih menu yang akan diajukan, ikuti langkah seperti mengisi data-data yang diperlukan dan upload berkas. Apabila dalam seminggu tidak ada sms masuk maka bisa dilakukan pengajuan. Pengajuan dengan status “Telah Disetujui atau Proses Verifikasi Data” berarti berkas persyaratan dikirim mandiri ke Dispendukcapil Kabupaten Blitar atau menunggu diambil petugas di Kantor Desa.



**Gambar 5**  
**Tampilan Menu E-SIAP Online**  
Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2021

Dalam menjalankan pemerintahan, harus terus berinovasi untuk memecahkan permasalahan yang ada terkait layanan publik. Pemimpin atau *leader* merupakan bagian yang menentukan dari keberlangsungan inovasi itu sendiri. Karena pemimpin harus berpikir cerdas dan kreatif. Saat ini kemajuan teknologi sudah pesat dan jiwa wirausaha harus dikembangkan dalam konsep penyelenggaraan negara, karena terdapat hubungan yang erat antara pemerintah dan perusahaan penyedia teknologi. Sehingga keduanya saling terkait satu sama lain (Putra, 2018).

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber ide untuk inovasi dapat dilihat bahwa keberhasilan dari inovasi E-SIAP Online ini bergantung pada peran Pemerintah terkait dalam hal ini Dspendukcapil Kabupaten Blitar, peran pemerintah penting untuk menghadirkan inovasi dengan memberi sumber-sumber ide yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan jaman. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama Kasi Tata Kelola SDM dan TIK sebagai berikut :

“Sumber ide ada pada kebutuhan warga yang di Kabupaten Blitar sendiri populasinya ada sekitar 1.300.000 penduduk dengan luas wilayah ada 22 kecamatan. Sedangkan Kantor Pencatatan Sipil hanya berada di 1 titik yaitu wilayah Kanigoro. Oleh karena itu, dengan melakukan pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam menjalankan inovasi tersebut juga memerlukan peran serta tanggung jawab kepala seksi inovasi dan pelayanan dan didukung oleh Dirjendukcapil Kemendagri dimana sudah mencanangkan *go-digital* sejak dulu.” (Wawancara pada tanggal 28 September 2021).

Apabila dilihat dari pernyataan selama wawancara bisa ditarik kesimpulan bahwa sumber ide dari inovasi aplikasi E-SIAP (Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran) merupakan hasil gayung bersambut antara Dirjendukcapil Kemendagri RI agar pelayanan dilakukan secara *go-digital*. Kemudian yang kedua sumber ide diperoleh dari pemerintah Kabupaten Blitar yang menangkap kebutuhan di wilayah dengan pelayanan yang cepat, hemat, dan tidak perlu orang berbondong-bondong mengurus data administrasi kependudukan dengan datang ke kantor setiap pagi dan melakukan antri lama. Dikarenakan banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Blitar tentunya tidak efektif apabila pelayanan masih dilakukan secara manual. Dan lokasi Dspendukcapil Kabupaten Blitar berlokasi di wilayah Timur sehingga menyulitkan masyarakat bagian barat dan selatan yang ingin mengurus harus datang jauh-jauh belum lagi dengan banyaknya antrian setiap harinya.

Luhur Sejati selaku Kepala Dspendukcapil Kabupaten Blitar, dalam wawancaranya dengan media online menyatakan bahwa :

“Antrian dalam mengurus dokumen kependudukan saat ini sudah sangat berkurang. Nantinya, Dspendukcapil Kabupaten Blitar juga akan memaksimalkan peran setiap kecamatan di Kabupaten Blitar. Karena ada beberapa dokumen yang tidak memerlukan untuk datang ke Dspendukcapil Kabupaten Blitar, seperti Pecah Kartu Keluarga (KK), pindah alamat antar desa cukup di kantor desa. Data bisa dikirim lewat E-SIAP Online kemudian Dspendukcapil Kabupaten Blitar menyetujuinya lalu dicetak oleh kecamatan setempat. Kemudian, Dspendukcapil Kabupaten Blitar juga akan membuka layanan *Smart Document* di Kecamatan Srengat dan Wlingi untuk melayani wilayah barat dan timur. Sedangkan wilayah tengah bisa mendatangi kantor Dspendukcapil langsung” (TimesIndonesia, 2019).



**Gambar 6**  
**Antrian Masyarakat sebelum adanya E-SIAP**  
Sumber: Jatim Times, 2018

Dari hasil wawancara dengan pengguna baru aplikasi E-SIAP, Herawati warga Kecamatan Sanankulon mengatakan sebagai berikut :

“Ya sebelumnya saya belum tau tentang E-SIAP, ini saya mau pembetulan KK. Tapi tadi disuruh daftar di E-SIAP dulu sama petugasnya. Kalau menurut saya daftarnya mudah dan tidak perlu antri, saya lebih suka seperti ini karena bisa menghemat waktu.” (Wawancara 28 September 2021).

Oleh karena itu, dengan adanya inovasi aplikasi E-SIAP Online ini masyarakat menyambut dengan baik karena merupakan harapan masyarakat untuk bisa mengakses pelayanan publik dengan mudah, cepat, dan tidak dipungut biaya sepeserpun. Selain itu, dengan pemanfaatan inovasi ini bisa menguraikan antrian yang membludak di Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar. Sebab warga hanya perlu mengurus semuanya melalui *online*. Tetapi dalam pengurusan dokumen seperti legalisir tetap dilakukan secara manual yaitu dengan mengantri di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

## **2. Technology Factors (Faktor Teknologi)**

Salah satu faktor penentu bagi organisasi untuk mewujudkan keberhasilan inovasi yaitu dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan terkait dengan model bahan ajar yang akan diberikan. Misalnya dengan meningkatkan kesadaran terhadap perkembangan yang terjadi, kemudian meningkatkan pemahaman dalam mengambil beberapa keterampilan agar bisa mencapai perubahan kebiasaan yang dulunya serba manual kini beralih ke teknologi modern, memanfaatkan sistem pendukung lain seperti mengikuti latihan, kursus, dan lain-lain (Chen et al., 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“Pasti ada bimbingan, pada awal launching yang diberikan bimbingan teknis yaitu pegawai internal organisasi. Setelah mereka bisa kemudian menularkan ke yang lain misalnya Petugas Registrasi Desa (PRD), dan perangkat desa lain. Sehingga yang menjadi kewajiban untuk memahami alur prosesnya pada awal peluncuran merupakan pegawai Dispendukcapil sendiri.” (Wawancara pada tanggal 28 September 2021).



**Gambar 7**

### **Bimbingan Teknis E-SIAP Online Se-Kecamatan Kanigoro**

Sumber: Instagram Dispendukcapil Kabupaten Blitar, 2021

Berdasarkan Undang Undang No. 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu menciptakan pelayanan publik yang profesional dan bermutu tinggi untuk mencapai mutu pelayanan prima. Pemerintah terus berupaya dalam menyediakan dan menggunakan standar pelayanan menggunakan teknologi yang disesuaikan oleh perkembangan jaman. Berdasarkan regulasi tersebut Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar, Luhur Sejati dalam wawancaranya dengan media online mengatakan :

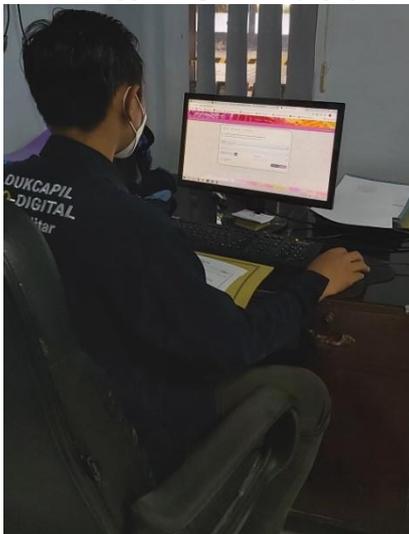
“Inovasi yang diluncurkan berupa aplikasi digital yang memuat data keluarga. Dengan aplikasi E-SIAP Online masyarakat bisa dengan mudah mendaftarkan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. Cukup menggunakan HP di rumah, jam berapapun bisa mengurus data kependudukan yang dilakukan melalui online (TimesIndonesia, 2019).

Berdasarkan kedua pernyataan diatas faktor teknologi seperti alat atau perangkat keras inovasi yang terdapat pada E-SIAP seperti Server, Anjungan Tutul Mandiri (ATM), PC, CPU, dan sebagainya sudah mencukupi dan bisa menunjang kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kemudian yang harus ada No. HP, *wifi* atau paketan, dan email aktif karena nantinya yang digunakan selama proses pengajuan dokumen kependudukan. Selain itu, saat ini dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga atau KK sudah bisa cetak mandiri sehingga tidak perlu datang jauh-jauh dan antri lama ke kantor.

Kepala Bidang Pencatatan Dispendukcapil Kabupaten Blitar M. Nur Rochim menyampaikan :

“Angka peningkatan terlihat sekali di awal tahun. Jika dahulu ada lima puluh sampai enam puluh pemohon, saat ini bisa mencapai seratus lima puluh sampai dua ratus pemohon.” (Times.com, 2020).

Keberadaan E-SIAP jelas bisa meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan segala kemudahan yang telah disediakan tentu memudahkan masyarakat. Selain itu, apabila diukur dengan aspek Sumber Daya Manusia dimana diawal telah dijelaskan bahwa SDM berpengaruh bagi kelangsungan suatu inovasi. Pihak Dpendukcapil Kabupaten Blitar sudah melakukan bimbingan teknis yang diberikan kepada pegawai internal, petugas tiap desa dan kecamatan, dan terakhir kepada masyarakat. Bimbingan teknis ini dimaksudkan baik petugas maupun masyarakat memahami betul alur dan persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Jumlah tenaga kerja juga sudah mampu mengatasi banyaknya pemohon setiap harinya. Tetapi apabila dilihat dilapangan beberapa pegawai kontrak mengeluhkan banyaknya dokumen yang harus diurus setiap harinya sehingga harus bekerja lembur, terlebih masyarakat yang sering mengeluhkan apabila dokumen sudah seminggu tetapi belum juga jadi.



**Gambar 8**

**Pegawai Bagian Produksi di Dpendukcapil**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Pada indikator faktor teknologi juga bisa dinilai berdasarkan pengumpulan data berbagai inovasi untuk kemudian dijadikan sebagai inovasi terbaru. Pelayanan yang diakses terkait cara yang dipakai oleh Dpendukcapil Kabupaten Blitar dalam mengumpulkan serta mengadopsi pembaruan layanan sehingga dapat dijadikan inovasi tunggal. Ada banyak kemajuan baru-baru ini dalam bidang teknologi dan komunikasi yang dimediasi oleh komputer. Manfaat kemajuan teknologi termasuk mengurangi masalah dengan waktu, lokasi, dan ruang pengumpulan data. Dengan pengembangan inovasi tentunya memberikan manfaat dimana lebih murah daripada bepergian langsung ke tempat yang ingin dituju, selain itu kemudahan transkripsi data (Onwuegbuzie et al., 2010).

Dalam mengimplementasikan inovasi E-SIAP pihak Dpendukcapil tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi namun juga dengan stakeholder. Bekerjasama dengan seluruh desa di Kabupaten Blitar dengan adanya Salam Sak Jangkah. Disitu dipastikan tidak perlu datang ke Dpendukcapil Kabupaten Blitar kecuali perekaman e-KTP, cek biometrik, dan legalisir. Setiap hari Jumat dan Rabu dilakukan jemput bola, yaitu tim Dpendukcapil datang ke 22 kecamatan dengan mengambil berkas yang sudah diupload di E-SIAP. Jadi, ketika warga sudah upload di E-SIAP kemudian dikumpulkan di desa. Kemudian desa membuat rincian dan mendata yang melakukan pengajuan lalu diberikan ke tim jemput bola tiap Rabu dan Jumat. Ketika pengajuan dilakukan hari Minggu, maka dipastikan Rabu data sudah masuk di Dpendukcapil kemudian dikerjakan Kamis apabila tidak ada kendala maka Jumat bisa selesai dan warga bisa mengambilnya di masing-masing kecamatan.

Dari hasil wawancara dengan pengguna aplikasi E-SIAP, Herawati warga Kecamatan Sanankulon mengatakan sebagai berikut :

“Daftarnya gampang dan cepat, tapi mungkin untuk kalangan orang tua agak kesulitan ya. Katanya daftar cuma perlu pakai email sama nomer. Disini juga banyak petugas yang membantu.” (Wawancara 28 September 2021).

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dpendukcapil dan Pemerintah Desa Kabupaten Blitar untuk menyebarluaskan informasi mengenai sebuah inovasi E-SIAP. Harapannya seluruh masyarakat mengetahui aplikasi E-SIAP. Segenap usaha ini dilakukan untuk menciptakan pembaruan layanan publik melalui berbagai cara dan usaha dengan maksud untuk memberikan pelayanan prima, efektif dan efisien dengan kehadiran aplikasi E-SIAP ini.

### **3. Environment Factors (Faktor Lingkungan)**

Faktor lingkungan ditemukan sebagai faktor yang paling menentukan dalam mensukseskan implementasi inovasi *e-government*. Politik berarti bahwa pemerintah pusat mendukung pemerintah daerah untuk berbagi informasi mereka secara elektronik dengan meningkatkan kemampuan TI mereka dan memberikan pelatihan yang diperlukan bagi karyawan. Faktor lain berkaitan dengan kebijakan serta kepercayaan. Kebijakan berarti bahwa kolaborasi atau integrasi perlu berjalan searah dengan kebijakan atau masalah hukum di negara tersebut. Kepercayaan juga berperan dalam menyukseskan implementasi karena kolaborasi sering kali melibatkan data rahasia yang perlu diamankan dan dilindungi (Putri et al., 2020)

Salah satu fokus inovasi pelayanan publik yang menjadi tujuan utama adalah memangkas rantai birokrasi

yang selama ini dianggap rumit serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Dalam indikator faktor lingkungan yang ada pada aplikasi E-SIAP Online dapat dinilai melalui politik dimana inovasi hadir dengan adanya dukungan penuh dari Pemerintah Pusat yang mencanangkan program *go-digital*. Sehingga, saat ini segala bentuk pelayanan dilakukan secara online melalui aplikasi. Pihak Dispendukcapil juga mendapat dukungan dan kepercayaan penuh dari masyarakat karena kehadiran inovasi ini sangat membantu dan memudahkan para pengguna terlebih latar belakang masyarakat di Kabupaten Blitar yang beragam dan kebanyakan sebagai pekerja yang tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan pengurusan dokumen yang memakan waktu berhari-hari dengan antrian yang banyak. Sejalan dengan hal tersebut maka dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna aplikasi E-SIAP, Herawati warga Kecamatan Sanankulon sebagai berikut :

“Saya merasa terbantu sekali, karena menghemat waktu tidak perlu antri. Kalau dulu harus datang pagi bahkan subuh. Sekarang ada aplikasi mau daftar kapan saja jadi lebih gampang. Para petugasnya juga membantu apabila ada kesulitan saat mendaftar. Saya merasa puas dan mendukung kalau ada inovasi lain yang memudahkan masyarakat begini. Tetapi juga harus disosialisasi supaya masyarakat juga paham..” (Wawancara 28 September 2021).

Kebiasaan masyarakat di Kabupaten Blitar yang ingin melakukan pengurusan data administrasi kependudukan sebelum adanya aplikasi E-SIAP Online, proses pelaksanaan pemberian layanan publik di bidang dokumen kependudukan dilakukan secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor atau Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar. Dalam mengurus nantinya masyarakat juga diwajibkan untuk membawa beberapa dokumen sebagai persyaratan untuk mengajukan layanan kependudukan misalnya membawa *fotocopy* Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Dari hasil wawancara dengan Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Tata Kelola SDM dan TIK menyatakan bahwa :

“Hingga saat ini masih ada warga yang melakukan pengurusan dokumen secara manual, yaitu mereka yang lokasinya jauh, tidak memiliki akses secara layak. Baik tidak punya HP android, gptek (gagap teknologi), dan lansia (lanjut usia). Tapi semenjak adanya pelayanan di desa hampir tidak ada yang tidak paham dengan adanya E-SIAP Online ini. Karena ketika mereka melakukan pengurusan dokumen di desa maka pihak desa akan menginstruksikan untuk melakukan pendaftaran dan upload dokumen di E-SIAP.” (Wawancara pada tanggal 28 September 2021). Jelas masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga

mereka terbantu. Budaya inovasi terlihat dari gigihnya pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam memberikan kemudahan pelayanan dengan meluncurkan berbagai inovasi untuk membantu proses pelayanan. Salah satu inovasi yang merupakan kelanjutan dari E-SIAP adalah Salam Sak Jangkah yang di launching pada tahun ini. Salam Sak Jangkah merupakan program pengurusan dokumen kependudukan yang bisa dilakukan di Kantor Desa masing-masing. Program ini masih memiliki kesinambungan dengan E-SIAP, dimana setelah melakukan pendaftaran secara *online* maka dokumen dikirim ke masing-masing Petugas Registrasi Desa. Sejak dilaunching pada awal tahun 2021 Program ini disambut baik oleh masyarakat. Dari 220 Desa sudah 159 yang ikut bergabung dan melakukan Penandatanganan perjanjian kerja sama (PKS) Salam Sak Jangkah. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga gencar melakukan layanan jemput bola untuk mempermudah masyarakat terutama yang lokasi rumahnya jauh dan kaum rentan seperti lansia dan difabel.

Sebuah inovasi biasanya menekankan perubahan transformatif dan melakukan sesuatu yang lebih baik. Dengan demikian, organisasi sektor publik mengambil pendekatan normatif untuk inovasi. Selanjutnya, mereka menghadapi kesulitan dalam menangkap bagian implementasi, karena inovasi sering diimplementasikan dalam jangka waktu yang lama dan tentu selama prosesnya terdapat hambatan atau tantangan tertentu (Arundel et al., 2019). Sesuatu yang memiliki biaya tinggi dengan adanya sistem ekonomi berbagi bisa diganti menjadi biaya rendah tanpa mengurangi sedikitpun manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh. Karena selain mengandalkan teknologi, inovasi atau pelayanan publik yang menggunakan biaya rendah sangat diperlukan oleh sebagian besar warga (Putra, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan tujuan dari diluncurkannya aplikasi E-SIAP sendiri adalah untuk mendekatkan, mempercepat pelayanan, dan untuk pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sama sekali. Output atau hasilnya adalah membahagiakan masyarakat, tidak hanya sekedar terpenuhi kebutuhannya tetapi mereka juga menyuarakan kegembiraannya kepada yang lain yang bisa memberikan dampak positif dalam keberlangsungan inovasi E-SIAP Online.

Faktor penting yang mendukung keberhasilan inovasi adalah apakah inovasi tersebut diterima oleh masyarakat sebagai pengguna. Minat yang tinggi dari masyarakat terus berkembang menjadi kebiasaan sosial baru, yang kemudian membentuk pola kebiasaan masyarakat terhadap layanan online (Eliana, 2020). Sejalan dengan pernyataan tersebut di Dispendukcapil Kabupaten Blitar sendiri terdapat peningkatan dalam pengurusan data

kependudukan karena layanan yang diakses dengan mudah. Walaupun dikantor sendiri terlihat sepi tetapi masyarakat yang mengurus dengan melakukan pengajuan online sangat banyak. Karena di desa akses internet juga sudah baik sehingga mereka dapat dengan mudah upload dokumen dan melakukan pengurusan mulai dari rumah, sawah, dan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor. Berikut jumlah pengajuan dokumen kependudukan yang didaftarkan melalui E-SIAP terlebih dahulu.

**Tabel 2**  
**Pengajuan Akte Lahir, Akte Mati, dan KK di E-SIAP**  
**(Juli-September 2021)**

Pengajuan	Juli	Agustus	September
Akte Kelahiran	2005	2011	2211
Akte Kematian	1063	1577	1618
Kartu Keluarga	1420	1316	2193

Sumber : Dokumen Dispendukcapil Kabupaten Blitar, 2021

Kumorotomo dan Margono (dalam Eliana, 2020) didalam bukunya menyebutkan bahwa: “sistem komputer yang canggih melebihi manusia jika informasi yang dihasilkan tidak tersedia atau pengguna teknologi tidak dapat menggunakan sepenuhnya, maka sistem atau teknologi tersebut tidak terlalu berguna”. Sesuai dengan pendapat tersebut selama proses penggunaan inovasi aplikasi E-SIAP Online masih terdapat beberapa kendala atau hambatan. Hambatan yang paling mendasar yaitu masih ada beberapa generasi yang belum melek teknologi, mereka merasa kesulitan dalam pengoperasiannya. Walau sudah dilakukan bimbingan dan sosialisasi di beberapa kecamatan Kabupaten Blitar namun beberapa masih ada yang kebingungan sehingga petugas pemberi layanan juga harus bersabar dalam membimbing. Hambatan lain datang dari jaringan atau server yang terkadang *trouble*, proses pengaktifan e-KTP terkadang menjadi sangat lama apabila sinyal *down* dan PC terlalu sering dipakai mengakibatkan lemot dalam proses penginputan. Kemudian, apabila hambatan datang dari pemadaman listrik biasanya diantisipasi dengan genset.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan dari penjelasan dan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara dokumentasi, wawancara dan observasi maka peneliti bisa menarik kesimpulan inovasi E-SIAP Online (Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran Online) yang digagas oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar di launching pada akhir tahun 2018. Sesuai dengan arahan Dirjendukcapil Kemendagri Republik Indonesia yang pada saat itu mencanangkan pelayanan dalam bentuk *go-digital*. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan seluruh Indonesia harus menyesuaikan

perkembangan jaman dengan menggunakan teknologi yang ada pada era saat ini.

Berdasarkan teori faktor keberhasilan inovasi *e-government* yang dikemukakan oleh (Putri et al., 2020) maka hasil analisis mengenai *Managerial or Organizational Factors* (Faktor Manajerial atau Organisasional), latar belakang adanya pelayanan publik E-SIAP adalah untuk memenuhi tugas serta tanggung jawab dari Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar dalam mewujudkan pelayanan efektif dan efisien yang kemudian disesuaikan dengan perkembangan zaman dan didasarkan pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan. Tetapi untuk SOP yang mengatur E-SIAP itu sendiri sampai saat ini secara resmi belum ada karena masih menyesuaikan dengan prosedur terbaru. Jadi Standar Operasional Prosedur (SOP) masih yang lama sehingga tidak mengakomodir standar layanan E-SIAP. Pemegang peran dan tanggung jawab yaitu yaitu kepala dinas kependudukan, bidang PDIP (Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan). Kemudian yang mengoperasikan teknologi awalnya bidang PDIP dengan kepala bagian pada waktu itu. Pengoperasian saat ini dibantu oleh bagian *front office*. Sosialisasi telah dilakukan dengan maksimal yaitu sudah menjangkau seluruh media mulai dari sosialisasi secara *face to face* yang menghadirkan masyarakat Kabupaten Blitar dan pihak terkait serta menggunakan media sosial. Sumber ide berdasarkan hasil gayung bersambut antara Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia agar pelayanan dilakukan secara *go-digital*. Kemudian yang kedua sumber ide diperoleh dari pemerintah Kabupaten Blitar yang menangkap kebutuhan di wilayah dengan pelayanan yang cepat, hemat, dan tidak perlu orang berbondong-bondong mengurus data administrasi kependudukan dengan datang ke Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar. Adanya layanan online aplikasi E-SIAP ini warga atau penduduk Kabupaten Blitar menyambut dengan baik karena merupakan harapan masyarakat untuk bisa mengakses pelayanan publik dengan mudah, cepat, dan tidak dipungut biaya sepeserpun. Selain itu, dengan pemanfaatan inovasi ini bisa menguraikan antrian yang membludak di Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar.

*Technology Factors* (Faktor Teknologi), alat atau teknologi yang terdapat pada inovasi E-SIAP Online seperti Server, Anjungan Tutul Mandiri (ATM), PC, CPU, dan sebagainya sudah mencukupi dan bisa menunjang kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk kemampuan atau aspek SDM dari pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar sudah melakukan bimbingan teknis yang diberikan kepada pegawai internal, petugas tiap desa dan kecamatan, dan terakhir kepada masyarakat. Dalam mengimplementasikan inovasi E-

SIAP pihak Dispendukcapil tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi namun juga dengan stakeholder. Bekerjasama dengan semua desa di Kabupaten Blitar dengan adanya Salam Sak Jangkah. Banyak usaha yang telah ditempuh oleh Dispendukcapil dan pemerintah desa Kabupaten Blitar dalam menyebarluaskan informasi mengenai inovasi E-SIAP.

*Environment Factors* (Faktor Lingkungan), hingga kini ada warga yang datang dan melakukan pengurusan dokumen secara manual, yaitu mereka yang lokasinya jauh, tidak memiliki akses secara layak. Baik tidak punya HP android, gaktek (gagap teknologi), dan lansia (lanjut usia). Tapi semenjak adanya pelayanan di desa hampir tidak ada yang tidak paham dengan adanya E-SIAP Online ini. Salam Sak Jangkah merupakan program pengurusan dokumen kependudukan yang bisa dilakukan di Kantor Desa masing-masing. Program ini masih memiliki kesinambungan dengan E-SIAP, dimana setelah melakukan pendaftaran secara *online* maka dokumen dikirim ke masing-masing Petugas Registrasi Desa. Tujuan dari dilucurkannya aplikasi E-SIAP sendiri adalah untuk mendekatkan, mempercepat pelayanan, dan untuk pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sama sekali. Output atau hasilnya adalah membahagiakan masyarakat, tidak hanya sekedar terpenuhi kebutuhannya tetapi mereka juga menyuarakan kegembiraannya kepada yang lain yang bisa memberikan dampak positif dalam keberlangsungan inovasi E-SIAP Online. Faktor yang mendukung keberhasilan inovasi adalah apakah inovasi tersebut bisa diterima dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna dan terdapat peningkatan dalam pengurusan data kependudukan karena layanan yang diakses dengan mudah. Hambatan yang paling mendasar yaitu masih ada beberapa generasi yang belum melek teknologi, dari jaringan atau server yang terkadang *trouble*, proses pengaktifan e-KTP terkadang menjadi sangat lama apabila sinyal *down* dan PC terlalu sering dipakai mengakibatkan lemot dalam proses penginputan. Kemudian, apabila hambatan datang dari pemadaman listrik biasanya diantisipasi dengan genset.

#### Saran

Dari hasil dan kesimpulan tentang aplikasi E-SIAP, inovasi sudah berjalan dengan baik, keberlanjutan, dan manfaat sudah terlihat dari antusiasnya masyarakat dan para pegawai dalam menggunakan aplikasi ini karena dinilai lebih efektif dan efisien. Namun, terdapat beberapa saran yang diharapkan nantinya inovasi bisa berkembang jauh lebih baik kedepannya, yaitu :

1. Dari hasil penelitian terdapat kendala dimana server yang sering *down*. Penulis memberikan saran untuk lebih meningkatkan jaringan *server* atau aplikasi agar tidak terjadi komplain seperti sistem yang bermasalah.
2. Beberapa pegawai kontrak mengeluhkan pengajuan dokumen setiap harinya selalu bertambah banyak sehingga perlu menambahkan jumlah pegawai kontrak untuk bidang produksi, selain menyempurnakan

komposisi antara pemberi layanan dan masyarakat tentu akan memudahkan dan mempercepat dalam memproduksi data kependudukan.

3. Kemudian perlu menambahkan fitur kritik dan saran supaya bisa menampung suara pengguna dan aplikasi bisa dikembangkan menjadi lebih lengkap dan inovatif.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti sangat berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam bentuk kritik dan saran dalam penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya :

1. Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa.
2. Dosen pembimbing Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si.
3. Dosen penguji Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Dra. Meirinawati, M.AP.
4. Dan berbagai pihak yang memberikan dukungan sehingga artikel dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- BPS Kabupaten Blitar. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan (hasil Sensus Penduduk 2020) (Jiwa), 2020*. <https://blitarkab.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-hasil-sensus-penduduk-2020-.html>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Eliana, N. K. (2020). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui elektronik sistem aplikasi pendaftaran online (e-siap online)*. <http://repository.ub.ac.id/163630/>
- Haqie, Nadiah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Lukman, I. B. (2021). Rethinking Public Sector Innovation in Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 564(Icas 2020), 59–67. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.012>
- Maruapey, M. H. (2019). Urgensi Tata Kelola Inovasi Perekaman Data Dan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Governansi*, 5(1), 54–69. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1705>
- Mayangkara News.com. (2017, December 29). *Antrian Admuduk Terus Membludak, Pemkab Blitar Menyebut Bukan Kesalahan Dispendukcapil Kabupaten Blitar*.

- <https://mayangkanews.com/antrian-adminduk-terus-membludak-pemkab-blitar-menyebut-bukan-kesalahan-dispendukcapil-kabupaten-blitar/>
- Ombudsman. (2020). R d f a. *Ombudsman.Go.Id*.  
[https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB\\_L\\_T\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20210226\\_140136.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_L_T_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf)
- Ombudsman RI. (2021). *Ombudsman Jatim Terima 408 Pengaduan*.  
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-jatim-terima-408-pengaduan>
- Onwuegbuzie, A. J., Leech, N. L., & Collins, K. M. T. (2010). Innovative data collection strategies in qualitative research. *Qualitative Report*, 15(3), 696–726. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2010.1171>
- Putra, R. M. D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E- HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Repository.Unair.Ac.Id/*, 6545.
- Putri, M. E., Sensuse, D. I., Mishbah, M., & Prima, P. (2020). E-government inter-organizational integration: Types and success factors. *PervasiveHealth: Pervasive Computing Technologies for Healthcare*, 216–221. <https://doi.org/10.1145/3378936.3378955>
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63–76. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Times.com, J. (2020, January 30). *Berkat E-SIAP, Sehari Dispendukcapil Layani 200 Permohonan Akta Kelahiran*.  
<https://jatimtimes.com/baca/208439/20200130/174900/berkat-e-siap-sehari-dispendukcapil-kabupaten-blitar-layani-200-permohonan-akta-kelahiran>
- TimesIndonesia. (2019, May 10). *Dengan E Siap, Dispendukcapil Kabupaten Blitar Berikan Layanan Prima ke Masyarakat*.  
<https://www.timesindonesia.co.id/read/news/213443/>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULLL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf)
- Yulianita, & Pradana. (2021). *Inovasi Aplikasi “Smart Desa”*..... 227–242.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/39685/34578>