

## **PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE PAKET LENGKAP (SIMINAKSOPAL) DI MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek)**

**Shela Aprilia**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[shelaaprilia62@gmail.com](mailto:shelaaprilia62@gmail.com)

**Badrudin Kurniawan**

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

### **Abstrak**

Adanya Pandemi *Covid-19* yang terjadi di Indonesia, mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik karena penyelenggara pelayanan publik tidak dapat melayani masyarakat secara langsung sehingga perlu adanya inovasi-inovasi agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online atau *e-Government*. Salah satu instansi publik yang melakukan pelayanan melalui sistem online yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melalui aplikasi Siminaksopal. Inovasi Siminaksopal ini bertujuan untuk meminimalisasi pelayanan tatap muka karena pelayanan adminduk dapat diakses melalui website dan aplikasi siminaksopal. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan komponen aspek-aspek dalam implementasi *e-Government* untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik menurut Rianto dan Lestari (2012:43) antara lain Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), *Human Resources* (SDM), Data dan Informasi, Struktur Organisasi, Komunikasi, dan Sikap Pelaksana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Siminaksopal berjalan dengan baik. Dari komponen *hardware* dan *software* yang sudah memadai dan mudah diakses oleh masyarakat. SDM sudah sangat terlatih dan memberikan pelayanan dengan baik, meskipun tidak semua pegawai berlatar belakang pendidikan IT namun terdapat pelatihan khusus untuk petugas verifikator. Data dan informasi, dokumen-dokumen berbentuk dokumen elektronik yang disimpan dalam server komputer yang hanya dapat diakses yang mempunyai hak akses. Dalam struktur organisasi petugas yang telah disusun sudah bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing dengan baik. Komunikasi dalam penerapan inovasi ini sudah cukup baik namun diharapkan kedepannya agar lebih menyeluruh dan merata kepada masyarakat. Dalam penerapannya inovasi ini mendapatkan respon yang positif baik oleh pelaksana maupun pengguna.

**Kata Kunci : Implementasi, E-Government, Siminaksopal**

### **Abstract**

The outbreak of the corona virus 19 in Indonesia has resulted in less than optimal public services because service agencies cannot serve directly, so there needs to be innovations so that online or e-government services are not hampered. One of the public agencies that provide services through an online system is the Trenggalek Regency Population and Civil Registration Service through the Siminaksopal application. This Siminaksopal innovation aims to minimize face-to-face services because adminduk services can be accessed through the siminaksopal website and application. The research method used is descriptive qualitative. In this study, the components of the implementation aspects of e-government according to Rianto and Lestari include Hardware, Software, Human Resources, Data and Information, Organizational Structure, Communication, and Implementing Attitudes. The results of the study indicate that the application of the Siminaksopal application is running well. From the components of hardware and software that are adequate and easily accessible to the public. Human resources are highly trained and provide good service, although not all employees have an IT education background, there is special training for verifier officers. Data and information, documents in the form of electronic documents stored on computer servers that can only be accessed by those who have access rights. In the organizational structure, the officers who have been prepared have worked well in their respective fields of work. The communication applied to these innovations is quite good, but it is hoped that in the future it will be more comprehensive and evenly distributed to the community. In its application, this innovation has received positive responses from users and implementers.

**Keyword : Implementation, E-Government, Siminaksopal**

## **PENDAHULUAN**

*Covid-19* adalah sebuah wabah yang berasal dari China yang di sebabkan oleh hewan yang di tularkan kepada manusia yang terjadi di seluruh dunia termasuk negara Indonesia. Terjadi dampak yang dahsyat sehingga membuat aktivitas sosial, ekonomi maupun pemerintahan lumpuh. Sejak kemunculan *covid-19* di Indonesia sudah banyak kebijakan yang diambil pemerintah untuk memutus penyebaran virus tersebut. Mulai dari menginstruksikan masyarakat untuk bekerja dari rumah (*WFH*), proses pembelajaran dari rumah, pembatasan kegiatan keagamaan, membatasi hubungan social (*social distancing*), dan *physical distancin* (Arfan, Dkk. 2021).

Untuk percepatan penanganan wabah *covid-19*, pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 21 tahun 2020 tentang PSBB secara nasional. Peraturan tersebut sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan harus diterapkan oleh masing-masing pemerintah daerah melalui UU No. 6 tahun 2018 tentang karantina kesehatan. PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) bertujuan membatasi aktivitas tertentu masyarakat dalam sebuah daerah yang memiliki kasus *covid-19* yang bertujuan pencegahan virus tersebut tersebar luas. Kebijakan tersebut di terapkan untuk menekan penyebaran Covid-19 jika dilakukan dengan baik. PSBB haruslah juga dilakukan oleh kesadaran masyarakat untuk tidak berkumpul dan mematuhi protokol (Nasruddin, 2020).

Wabah virus Covid-19 ini juga memengaruhi penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu administrasi, sosial, kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Dengan berlakunya WFH mengakibatkan pelayanan publik terhambat sehingga beberapa bidang pelayanan tidak dapat dilakukan secara langsung. Sehingga pemerintah perlu mengambil sebuah kebijakan untuk mengoptimalkan kembali kondisi Indonesia agar tetap bertahan tetapi harus tetap sesuai dengan standart kesehatan yang berlaku.

Indonesia pada saat ini sedang berada pada fase baru untuk menangani pandemi *covid-19* yaitu *new normal* yang mana semua masyarakat bisa beraktivitas seperti biasanya namun tetap dengan perilaku hidup yang baru. Pemerintah telah menyiapkan berbagai model protokol kesehatan dalam struktur birokrasi di era *new normal* ini (Arfan, S. Dkk. 2021). Dalam keadaan ini perlu diadakannya berbagai inovasi pelayanan publik agar senantiasa bisa berjalan secara efektif dan efisien. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan sebuah inovasi berbasis teknologi *Artificial Intelligence* (AI) yang bernama GISA yaitu sebuah

layanan Kependudukan online yang diadopsi dari program Dukcapil yaitu Gerakan Indonesia Sadar Adminduk. Inovasi pelayanan tersebut diharapkan dapat segera diaplikasikan seluruh Indonesia. Dimana beberapa pemerintah daerah sudah melakukan pergantian standar prosedur pelayanan yang semulanya manual menjadi online. Seperti Dinas PMPTSP dalam pelayanan online perizinan berusaha, Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, dan masih banyak lagi. Berbagai solusi yang hadir dalam bentuk inovasi pelayanan dalam masa pandemic harus diapresiasi dan perlu dicontoh oleh penyelenggara pelayanan publik yang lainnya (Fitriyanti, 2020).

Konsep inovasi dalam kajian administrasi publik tertuang dalam perspektif *New Public Management* dan *Reinventing Government*. Konsep ini menjelaskan keahlian organisasi untuk *survive* serta meningkatkan kinerja dengan mengadopsi semangat dalam sektor swasta ke publik (Osborne dan Gaebler, 1992). Berkenaan dengan hal tersebut, (Rogers, 2003) juga berpendapat "*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*". Pemikiran dari Rogers memandang suatu inovasi bisa dimaknai suatu ide, praktek, ataupun objek yang dianggap baru oleh individu ataupun satu unit adopsi yang lain. Berdasarkan pada pengertian inovasi di atas disimpulkan inovasi dapat berupa suatu penemuan baru ataupun berupa adopsi dari inovasi yang lain yang merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan sistem administrasi (Taufik dan Hardi, 2020).

Indonesia sendiri sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau dikenal dengan sebutan *E-Government* yang merupakan suatu keharusan yang harus diterapkan di semua tingkat birokrasi. Beberapa contoh layanan yang telah diterapkan oleh pemerintah seperti: layanan pendidikan daring melalui aplikasi *zoom*, *google meet*, *microsoft team*, *google classroom*. Selain itu layanan untuk masyarakat berupa *e-perizinan*, *samsat online*, *e-pajak*, *adminduk online*, dan lain-lain. Pemerintah pun juga menerapkan aplikasi online untuk memudahkan dalam menjalankan pekerjaan seperti *e-budgeting*, *e-planning*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting* hingga *e-monev*, serta masih banyak lagi. Kehadiran layanan berbasis online ini adalah sebagai salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah saat pandemi yang pelaksanaan pelayanan publiknya dijalankan secara online.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu instansi publik yang Kependudukan Online, yang lebih lanjut menjelaskan bahwa pelayanan adminduk online adalah proses pengelolaan kependudukan secara online yang berkas atau datanya dikirim melalui media elektronik berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Aplikasi web baru untuk pelayanan administrasi kependudukan diluncurkan oleh Disdukcapil pada 25 Januari 2021. Aplikasi Siminaksopal merupakan yang pertama dari jenisnya (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online Paket Lengkap). Software ini dapat diperoleh dan diunduh melalui playstore atau dari website <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id>.

Dikutip dari *channel youtube* (Disdukcapil Trenggalek, 2021) menyebutkan bahwa sebelum adanya inovasi layanan siminaksopal ini kapasitas ruang pelayanan yang terbatas dan keterbatasan SDM dalam pelayanan yang pada akhirnya antrian melebihi kapasitas sehingga berkas menumpuk di ruang pelayanan. Selain membuat kurang nyaman dan ketidakpastian waktu selesai dokumen yang diurus juga membuat maraknya praktek calo. Selain itu pelayanan administrasi menggunakan aplikasi *e-government* akan terasa sangat membantu dan mudah baik bagi masyarakat maupun untuk disdukcapil sendiri (Oktariyanda, 2015).

Inovasi layanan siminaksopal Surat Keputusan Kepala Dinas nomor 470/05/406.017 tahun 2021 menjadi solusi agar pelayanan adminduk di kabupaten Trenggalek lebih efektif dan efisien. Layanan siminaksopal diartikan pelayanan adminduk lebih dekat dengan masyarakat karena berkas pengajuan sampai dokumen jadi cukup diselesaikan di desa melalui layanan DEWATA (Layanan Desa dan Kelurahan Wajib Tertib Adminduk) yang petugasnya dapat melayani melalui aplikasi dalam komputer atau ponsel yang terhubung dalam sistem adminduk berbasis teknologi informasi siminaksopal.

152 desa dan 5 kelurahan di kabupaten Trenggalek melalui aplikasi simanaksopal menanamkan pelayanan online berbasis android dan website. Pengajuan online di desa melayani semua produk dokumen. Semua berkas yang masuk langsung di scan menjadi arsip digital sehingga dalam proses validasi cukup dengan melihat monitor. Menariknya dari aplikasi siminaksopal pemohon dalam beberapa pengajuan sekaligus seperti KTP, KK dan Akta dapat diajukan bersamaan dalam menu pelayanan paket.

Layanan siminaksopal di desa posisinya sudah sangat dekat dengan masyarakat, dapat digunakan untuk memproses permohonan seluruh jenis pelayanan adminduk dan cetak dokumen kependudukan ditempat kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas

melakukan peningkatan pelayanan. Tentang Peraturan Menteri Nomor 7 tentang Pelayanan Administrasi Anak (KIA). Kalau masyarakat menghendaki cetak KTP atau KIA secara mandiri bisa datang ke Galeri Gemilang melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dengan memasukkan pin atau *barcode* yang dikirim melalui email. Masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui siminaksopal di desa atau kelurahan, apabila permohonan telah selesai di validasi oleh Disdukcapil dan dokumen mendapatkan tanda tangan elektronik oleh kepala disdukcapil, desa atau kelurahan mencetak dokumen dan dokumen yang dimohonkan akan diantar sampai rumah.

Apabila masyarakat menghendaki daftar secara mandiri melalui aplikasi siminaksopal, masyarakat dapat memproses permohonan hanya dengan login dan upload berkas saja tidak perlu mengisi formulir khusus karena input data dikerjakan oleh petugas disdukcapil. Pemohon mendapatkan pemberitahuan melalui sms atau whatsapp agar mengambil dokumen kependudukan yang dimohonkan. Apabila permohonan disetujui dan dokumen mendapatkan tandatangan elektronik oleh kepala disdukcapil pemohon dapat mencetak secara mandiri.



**Gambar 1. Website Siminaksopal**  
Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021



**Gambar 2. Aplikasi Siminaksopal**  
Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Berdasarkan wawancara awal dengan Bapak Drs. R. Widi Sasmito Adi selaku Kepala Bidang Pengelolaan

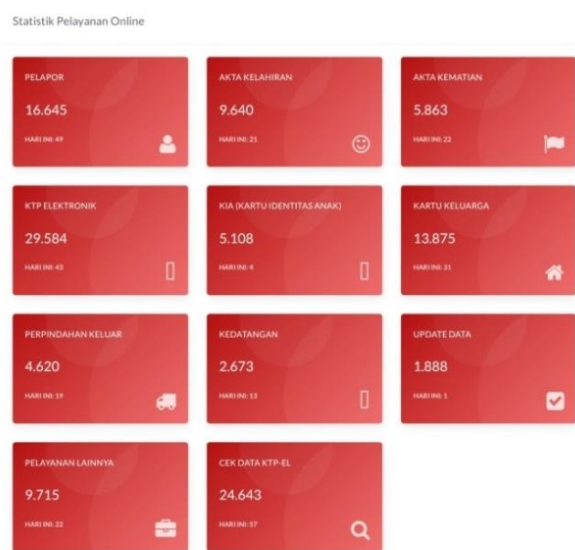
Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)  
Disdukcapil Trenggalek, Inovasi Siminaksopal

dikembangkan secara khusus untuk memudahkan masyarakat Trenggalek untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan daring tanpa datang ke kantor Disdukcapil Trenggalek terutama di masa pandemic seperti ini. Kondisi jarak yang jauh antara rumah dengan kantor juga menjadi salah satu alasan diterapkannya inovasi ini. Menurut Bapak Widi hal tersebutlah yang biasanya mendatangkan para calo untuk membantu menguruskan dokumen mereka sehingga mereka harus membayar sejumlah uang kepada calo tersebut padahal pengurusan adminduk tidak memungut biaya sama sekali. Sehingga tujuan diterapkannya inovasi ini agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukannya secara mudah, cepat, dan murah. Mudah karena pemohon hanya perlu mendaftar pada aplikasi dan mengupload persyaratan yang diperlukan di mana saja dan kapan saja, cepat yaitu proses pelayanan yang cepat bisa satu hari selesai dan setelah dokumen jadi, kemudian dikirim melalui email pemohon dan bisa dicetak sendiri karena sudah terdapat tanda tangan elektronik, dan murah karena tidak perlu biaya atau gratis sehingga dapat menghindari adanya calo. Meski demikian untuk pelayanan KTP dan NIK proses pencetakan tetap dilakukan di kantor Dukcapil, karena untuk dua jenis dokumen itu memerlukan printer khusus yang hanya ada di Disdukcapil namun untuk perekamannya bisa dilakukan di Desa atau Kecamatan masing-masing atau juga bisa dilakukan di kantor Disdukcapil.



**Gambar 3. Menu Layanan Siminaksopal**  
Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Adapun pelayanan adminduk online yang dapat dilakukan yaitu Pengurusan dokumen Elektronik KTP, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Perpindahan Keluar, Pindah Datang, Validasi NIK, dan Pelayanan Paket (KK+Akta). Dalam pelaksanaannya pelayanan adminduk online melalui siminaksopal sudah berjalan cukup pesat di buktikan dengan adanya *dashboard* statistik pelayanan online perharinya dan total keseluruhannya hingga maret 2022 ini sudah mencapai ribuan pemohon. Dengan adanya inovasi layanan siminaksopal presentasi pemanfaatan pelayanan di desa atau kelurahan terus meningkat sehingga semua masyarakat di kabupaten Trenggalek dapat terdata serta tertib adminduk.



**Gambar 4. Statistik Pelayanan Online Siminaksopal**  
Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2022

Plt. Kepala Disdukcapil Trenggalek, Ririn Eko Utoyo menuturkan, pelayanan online siminaksopal ini dimungkinkan akan tetap dipertahankan meski pandemi sudah usai, karena prinsip pelayanan sebisa mungkin agar masyarakat tidak repot mengurus, tapi lebih mendekatkan dan mempermudah masyarakat. Beliau juga mengakui jika pandemi Covid-19 bisa mempercepat proses mekanisme metode pelayanan Dukcapil, yaitu pelayanan dengan sistem online. Hal ini juga berlaku sama untuk dukcapil se-Indonesia. Beliau juga menambahkan, sesuai arahan dari pemerintah pusat, saat ini pelayanan dokumen kependudukan sudah mengarah ke Dukcapil Go Digital. Jadi semua pelayanan sudah mengarah pada pelayanan online atau digitalisasi. Sehingga meski kantor pelayanan

terlihat sepi antrian, tapi dukcapil tetap kerja dan pelayanan tetap jalan (BiozTv, 2021).

Peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Dimana implementasi dianggap sebatas kebijakan yang dapat diimplementasikan. Namun, dalam kehidupan nyata, langkah implementasi sangat signifikan karena jika suatu kebijakan tidak diterapkan dengan benar, tidak akan ada keuntungan (Prayoga, 2021).

## METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yang mana menggunakan penelitian kualitatif guna mengetahui subjek yang akan diteliti (Soewadji, 2012). Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek berlokasi di Jln. Brigjend Soetran 17, Sumbergedong, Kec. Trenggalek, Kab. Trenggalek, Jawa Timur.

Fokus penelitian ini dikaji menggunakan kerangka kerja Rianto dan Lestari karena relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Dimana Rianto dan Lestari mengeluarkan komponen pengukuran untuk mewujudkan Implementasi *Electronic Government* dalam bukunya Polri dan Aplikasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik (2012:43). Komponen tersebut terdiri atas

1. *Hardware* (Perangkat Keras), komponen ini mendeskripsikan perangkat keras yang digunakan oleh Disdukcapil Trenggalek dalam penerapan aplikasi Siminaksopal.
2. *Software* (Perangkat Lunak), komponen ini mendeskripsikan perangkat lunak yang digunakan sebagai sumber daya yang diperlukan dalam penerapan aplikasi Siminaksopal.
3. *Human Resources* (SDM), komponen ini mendeskripsikan sumber daya manusia yang bertugas dalam penerapan aplikasi Siminaksopal.
4. Data dan Informasi, komponen ini menggambarkan pencakupan data serta informasi dimana dalam bentuk data digital maupun lembaran kertas untuk proses penerapan aplikasi siminaksopal dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat.
5. Struktur Organisasi, komponen ini bertujuan untuk melihat keserasian antara pembentukan struktur organisasi dalam penerapan aplikasi siminaksopal.
6. Komunikasi, komponen ini membahas terjadinya komunikasi serta koordinasi dua arah yang beriringan untuk terjalinnya hubungan yang baik dalam penerapan aplikasi Siminaksopal.
7. Sikap Pelaksana, komponen ini ditujukan untuk mengetahui sikap pelaksana terhadap tugas yang

Trenggalek menggunakan layanan online selama Masa Pandemi Covid-19 dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online Paket Lengkap (SIMINAKSOPAL) di Kabupaten Trenggalek”.

diberikan kepada petugas saat penerapan aplikasi Siminaksopal.

Peneliti mengumpulkan data dengan teknik wawancara, observasi maupun dokumentasi. Observasi dilakukan pengamatan secara langsung terhadap proses layanan Siminaksopal dan mengamati pendapat masyarakat mengenai penggunaan layanan adminduk melalui online. Wawancara dilakukan dengan menggali informasi melalui tanya jawab dengan narasumber. Dalam melakukan penelitian ini narasumber yang terkait yaitu Bapak Widi selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, verifikator layanan adminduk online, Mas Rohmad selaku Tenaga ADB (Administrator Data Base) Kependudukan bagian *hardware dan jaringan*, Mas Arif selaku Tenaga ADB (Administrator Data Base) Kependudukan bagian *software* dan masyarakat pengguna aplikasi siminaksopal. Serta dokumentasi didapatkan melalui salinan data maupun peraturan program siminaksopal dari Disdukcapil, berita-berita dari website maupun dari media sosial Disdukcapil Trenggalek, dan dari jurnal penelitian terdahulu yang digunakan untuk sebagai referensi dalam penyusunan artikel tersebut.

Penelitian terdahulu yang relevan yaitu oleh Arjuna Dwi (2018) dengan judul Implementasi Elektronik Pemilihan Kepala Desa (E-PILKADES) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi di Desa Panjunan, Kecamatan Duduksampeyan, Kabupaten Gresik). Model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 247) digunakan untuk analisis data, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penyusunan kesimpulan, dan verifikasi data (atau verifikasi kesimpulan yang ditarik).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada 16 Maret 2020, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat perintah kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil di seluruh provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia, yang mewajibkan mereka untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan mencegah penyebaran *Covid-19* (Saleh, 2020). Berkenaan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan. Untuk mentaati undang-undang ini, setiap pemerintah kabupaten atau kota harus memastikan bahwa fungsi pemerintahannya berjalan

dengan baik. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengatur tentang Pelayanan Admindak yang dilakukan secara online (Wiryanto, 2020).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu instansi yang telah

khususnya di masa wabah Covid-19 ini dapat memanfaatkan program Siminaksopal untuk pengurusan administrasi kependudukan secara online.

Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam pengelolaan administrasi kependudukan secara online:

1. Masukkan informasi pemohon ke dalam sistem melalui aplikasi siminaksopal atau website <https://trangalekkab.go.id/siminaksopal> (jika pemohon menggunakan web).
2. Ketika pemohon sudah memiliki akun, pemohon cukup mengklik Daftar/Login dan mengisi NIK dan Kata Sandi.
3. Bagi yang belum memiliki username dan password, ada baiknya pemohon memilih New Registration.
4. NIK, KK No., dan Kode Capta harus dimasukkan sebelum mendaftar akun.
5. Daftarkan diri pemohon sebagai pelapor dengan memberikan nama, alamat email, dan nomor ponsel.
6. Dapatkan kata sandi/password hanya setelah menerima konfirmasi melalui SMS/WhatsApp.
7. Masukkan NIK dan Kata Kunci untuk mulai masuk setelah pemohon mendapatkan kata sandi.
8. Tambahkan entri baru dengan mengklik tombol "Tambah Pengajuan".
9. Pilih layanan dari menu yang muncul.
10. Setelah selesai memasukkan data dan mengunggah dokumen, klik tombol Kirim untuk mengirim informasi ke penerima yang ditunjuk.
11. Dokumen akan diverifikasi dan diproses oleh Admin Layanan. Pemohon akan menerima pemberitahuan penolakan jika prosedur verifikasi ditolak atau tertunda. Lakukan seperti yang diinstruksikan dan kirim ulang informasi pelaporan. Setelah verifikasi berhasil, dokumen akan dicetak dan siap diambil.
12. Setelah menerima pemberitahuan bahwa dokumen tersedia untuk diambil, pemohon harus membawa dokumen yang diperlukan ke Disdukcapil untuk mengambil dokumen yang pemohon ajukan.

Adapun persyaratan yang diperlukan untuk pengurusan administrasi kependudukan secara online yaitu

#### **Akta Kelahiran**

Pembuatan akta kelahiran online memerlukan informasi dan/atau file berikut untuk diunggah:

1. F2-01 dari arah Desa.

memperkenalkan inovasi layanan admindak online. Aplikasi Siminaksopal merupakan terobosan baru (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Paket Lengkap Online). Playstore atau website dapat digunakan untuk mengakses aplikasi ini. Masyarakat Trenggalek

2. Akta kelahiran yang diperoleh oleh bidan, dokter, atau SPTJM Kelahiran.
3. SPTJM Pasangan Nikah, Buku Nikah, Kutipan Akta Nikah, atau Bukti Lain Yang Dapat Diterima Buku Nikah SPTJM (Asli).
4. Wajib Memotong Kartu Keluarga Asli (Jika Menambah Anak Baru).

Catatan :

NIK tidak diperlukan untuk bayi di atas 60 hari yang tidak memiliki:

- Silakan tambahkan anak ke menu Kartu Keluarga, dan jika Kartu Keluarga sudah diterbitkan, sebutkan di menu Akta Kelahiran sebagaimana mestinya.
- Sebagai alternatif, harap sertakan anak saat melakukan pemesanan melalui menu Layanan Paket (KK+AKTA).

#### **Akta Kematian**

Untuk membuat Akta Kematian online, persyaratan dan file berikut perlu diunggah:

1. F2-01 dari arah Desa.
2. Surat Keterangan Kematian Yang Dikeluarkan oleh Dokter, Paramedis, atau Kepala Desa atau Lurah (Asli).
3. Hal ini diperlukan untuk memotong kartu keluarga asli.

#### **Ktp Elektronik**

Untuk membuat KTP elektronik secara online, persyaratan dan data yang perlu diunggah sebagai berikut:

1. Dalam hal KTP Elektronik hilang, polisi akan menerbitkan Surat Kehilangan.
2. KTP Elektronik sebelumnya, dalam hal rusak atau data pada unsur lain berubah.
3. Formulir F-1.02 wajib dilampirkan untuk semua pelamar pertama (dapat diunduh di menu unduh).
4. Jika KTP el asli rusak atau diganti, perlu dipotong atau plong.

#### **Kia (Kartu Identitas Anak)**

Persyaratan/berkas yang harus diunggah saat membuat KIA (Kartu Tanda Penduduk) online:

1. Gambar anak-anak, dengan latar belakang biru jika lahir di tahun genap, dan berlatar belakang merah jika lahir di tahun ganjil.
2. Fc. Akta kelahiran
3. Fc. KK.
4. Kartu Tanda Penduduk Ortu (Fc.).

#### **Kartu Keluarga**

Untuk membuat Kartu Keluarga online, persyaratan dan berkas yang perlu diunggah sebagai berikut:

1. Jika pemohon ingin mengubah tanggal lahir atau nama, pemohon memerlukan akta kelahiran, buku nikah, dan ijazah.
2. F1.06 (jika ada elemen data yang berubah).
5. Surat Pernyataan Pengasuhan (dalam hal orang tua bercerai, biasanya anak bergabung dengan keluarga ayah).
6. Surat Pernyataan Kesediaan Menerima sebagai Anggota Keluarga (dari KK lain, jika ada tambahan anggota keluarga) untuk keperluan pendidikan, dll.
7. Opsi unduhan menyediakan akses ke versi yang dapat diunduh dari berbagai bentuk.
8. Hal ini diperlukan untuk memotong kartu keluarga asli.

### **Perpindahan Penduduk**

Untuk berpindah lintas kabupaten atau provinsi, persyaratan dan dokumen pendukung berikut perlu diunggah ke sistem manajemen online:

1. Formulir F1.03 dapat diunduh dari tab yang bertuliskan "Unduh", atau pemohon dapat menanyakannya ke desa atau kelurahan.
2. Gambar KK dan KTP bersama.
3. Hal ini diperlukan untuk memotong kartu keluarga asli.

Catatan :

- Pada menu pindahan, hanya ditampilkan foto kepala keluarga persyaratan beserta notasi PINDAH HANYA KEPALA KELUARGA. Nantinya, informasi tersebut akan diverifikasi dengan materi pendukung lebih lanjut. Permohonan untuk pindah kemudian dapat diajukan.
- Atau, mungkin disertakan dalam menu untuk layanan yang dibundel bersama dengan instruksi tentang cara memindahkan HANYA KEPALA KELUARGA.

### **Kedatangan**

Berikut ini adalah persyaratan dan file yang perlu diunggah untuk mengelola pindah datang antar Kabupaten/Provinsi secara online:

1. Surat Pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal
2. F1.01 dari desa tujuan

**Note:** Jika Status Pengajuan Sudah Diproses silahkan cek email anda, cek email dari SIAK online ikuti petunjuknya, dokumen bisa dicetak di HVS A4 80gram.

### **Penerapan Aplikasi Siminaksopal Dukcapil Trenggalek**

Berdasarkan buku Rianto dan Lestari, Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik, yang memberikan kriteria untuk mengukur aspek-aspek implementasi Electronic Government (2012:43). Kriteria untuk mengevaluasi implementasi didasarkan pada tujuh subkomponen berikut:

3. F1.01 (dalam hal terjadi perubahan jumlah anggota dalam keluarga).
4. F1.03 (untuk perpindahan di Kabupaten Trenggalek).

### **1. *Hardware* (Perangkat Keras)**

Perangkat keras adalah salah satu bagian dari komputer yang sifat fisiknya dapat diamati dan dirasakan. perangkat keras yang benar-benar berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi dengan menerima masukan, mengolah masukan sesuai dengan perintah masukan yang disimpan pesan dan menghasilkan keluaran informasi (Ihsan, 2022).

Sebagai aturan umum, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak mungkin tanpa persyaratan sumber daya perangkat keras (Vitasari, 2020). Salah satu faktor terpenting dalam menentukan efektivitas Teknologi Informasi adalah ketersediaan teknologi (IT). Kualitas suatu produk IT tergantung dari *hardware*-nya, maka untuk menyebarkan *e-government* diperlukan *hardware* yang tepat (Rizqi, 2020). Beberapa aplikasi *e-government* hanya membutuhkan beberapa komputer *stand alone*, menurut Rianto dan Lestari (2012), sementara yang lain membutuhkan sejumlah besar komputer yang terhubung, dengan spesifikasi teknologi masing-masing komputer yang disesuaikan dengan fungsi khusus.

Perangkat keras komputer merupakan hal utama dalam mewujudkan terlaksananya pelayanan online adminduk di Disdukcapil Trenggalek. Ketersediaan komputer yang memadai dan berfungsi dengan baik akan membantu proses layanan online dengan baik. Adanya komputer ini membantu pegawai untuk memproses dokumen yang masuk melalui aplikasi kemudian di verifikasi. Dimana sebelum adanya pelayanan online ini dokumen dari masyarakat berupa lembaran-lembaran kertas yang diverifikasi secara manual.



**Gambar 5. Hardware Pelayanan Online Siminaksopal**

Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Guna memenuhi kebutuhan perangkat keras yang memadai dalam penerapan aplikasi siminaksopal, maka Disdukcapil Trenggalek menyediakan 56 unit perangkat komputer pelayanan di Dinas dan seluruh UPT. Adapun di komputer untuk verifikasi data KIA, 2 unit komputer untuk verifikasi data surat pindah datang dan keluar, 3 unit komputer untuk verifikasi data surat kelahiran dan kematian, 1 unit komputer untuk verifikasi validasi NIK, dan 5 unit komputer untuk verifikasi layanan paket.

Berdasarkan hasil wawancara Perangkat keras yang disediakan Disdukcapil ini dinilai cukup memadai dalam pengoperasian aplikasi Siminaksopal. Dimana dengan jumlah komputer tersebut proses adminduk secara online ini dapat dikerjakan dengan baik. Dokumen yang dikirim oleh masyarakat yang ingin mengajukan adminduk online akan secara otomatis masuk pada antrian sistem aplikasi siminaksopal. Kemudian petugas verifikasi akan memproses dokumen tersebut sesuai dengan tupoksi masing-masing. Apabila data yang dikirim oleh masyarakat dirasa kurang lengkap maka petugas verifikasi akan mengirimkan pemberitahuan agar data yang dikirim untuk dilengkapi terlebih dahulu.

Dokumen yang masuk dalam sistem aplikasi siminaksopal bisa mencapai puluhan perharinya, sehingga kualitas yang sangat baik pada komputer itu sendiri sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat dikerjakan dengan baik dan maksimal. Dalam proses pelaksanaan layanan ini tidak selamanya berjalan dengan baik, beberapa kali perangkat keras ini mengalami kendala yaitu mengalami kerusakan pada hardware, akan tetapi kendala ini dapat di selesaikan secara mandiri oleh tenaga administrator data base (ADB) kependudukan dari bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK).

Dalam proses pelayanan online tentunya selain membutuhkan komputer juga membutuhkan koneksi internet guna untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu disediakan juga antara lain *RAM*, *CPU*, *mouse*, *monitor*, *keyboard*, *scanner*, *printer*, alat perekaman *e-ktp*, *UPS* untuk membackup aliran listrik ketika terjadi pemadaman listrik, dan masih banyak lagi. RAM yang digunakan untuk mengoperasikan sistem ini agar dapat digunakan dengan lancar yaitu minimal 5GB. Adapun dalam pengoperasian sistem layanan online ini masih menggunakan printer, dimana printer ini digunakan untuk mencetak KTP dan KIA yang tidak bisa dicetak secara mandiri oleh pemohon. Untuk mendukung kerja perangkat keras tentunya juga memerlukan perangkat lunak atau *software*. Dengan adanya *software* ini setiap perintah yang diinginkan dapat bekerja dengan baik.

## **2. Software (Perangkat Lunak)**

Dinas sendiri terdapat 19 unit komputer yang masing-masing memiliki fungsi-fungsi yang berbeda. 3 unit komputer digunakan untuk verifikasi data pengajuan e-KTP, 4 unit komputer untuk verifikasi data KK, 1 unit

Bahasa pemrograman disebut sebagai "perangkat lunak" karena terdapat dalam komputer. Saat digunakan oleh pengguna akhir, perangkat lunak melakukan berbagai tugas sambil juga menunjukkan data yang mereka tentukan sebagai hal yang penting. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah suatu perangkat lunak atau perangkat lunak mengandung fungsi penanganan perintah (Roger S. Pressman, 2002).

Jembatan antara pengguna dan komputer diciptakan oleh perangkat lunak komputer (*software*). Perangkat lunak berbeda dari perangkat keras dalam banyak hal. Ketika datang ke perangkat lunak, Anda tidak dapat menyentuhnya secara fisik seperti yang Anda bisa dengan perangkat keras yang sebenarnya. Namun, perangkat lunak sangat penting untuk pengoperasian komputer. Hanya mesin yang dapat dioperasikan menggunakan instruksi pengguna tanpa menggunakan perangkat lunak komputer. Kode yang dibuat oleh programmer digunakan untuk membuat sistem perangkat lunak yang dapat dikenali oleh perangkat keras (Nasution, 2020).

Dalam Rianto dan Lestari (2012), perangkat lunak dipisahkan menjadi perangkat lunak operasi dan perangkat lunak aplikasi, yang merupakan dua kategori utama perangkat lunak. *Linux*, Windows 98 hingga Windows XP adalah contoh perangkat lunak sistem operasi yang melakukan terjemahan perangkat keras. Ketika datang ke sistem operasi, database, dan aplikasi perkantoran, perangkat lunak aplikasi mengacu pada program yang benar-benar diinstal pada komputer.

Tentunya layanan siminaksopal membutuhkan *Microsoft Office* yang diperlukan untuk mengetik, menginput dan merekam data, sehingga memudahkan verifikasi dalam menjalankan tugasnya. Siminaksopal Trenggalek membutuhkan dua jenis perangkat lunak: perangkat lunak berbasis situs web yang dapat diakses melalui <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id> dan perangkat lunak berbasis aplikasi yang dapat diunduh dari Google Playstore untuk pengguna smartphone Android. Pengguna iPhone, di sisi lain, tidak dapat menggunakan aplikasi, tetapi mereka dapat menelusuri situs web.





Gambar 6. Tampilan Aplikasi Siminaksopal

Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Fungsi aplikasi Siminaksopal dihadirkan dalam berbagai ragam untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengurusan akta kelahiran dan kematian, KTP elektronik, KIA (Kartu Tanda Anak), Kartu Keluarga, Permohonan Perpindahan Keluar, Kedatangan, Validasi NIK, dan Pelayanan Paket (Akta+KK) hanyalah sebagian dari tugas administrasi yang dapat diselesaikan secara online. Tim verifikator Disdukcapil Trenggalek akan mengecek dokumen yang diunggah, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Trenggalek. Pembuatan KTP dan KIA baru, sebaliknya, tidak dapat dilakukan secara online karena persyaratan untuk pencatatan biometrik.

Dalam penerapan aplikasi ini kadang kala mengalami kendala misalnya dalam jaringan atau server mengalami *down* sehingga aplikasi tidak dapat diakses. Hal ini disebabkan karena banyaknya pengajuan dokumen yang masuk atau jaringan internet yang tidak stabil. Ketika server tersebut sedang diperbaiki, tidak lupa juga mengeluarkan pemberitahuan bahwa aplikasi siminaksopal untuk sementara belum dapat diakses di media sosial Disdukcapil Trenggalek. Dalam hal ini Disdukcapil memiliki tenaga administrator data base (ADM) kependudukan yang ahli di bidang IT yang berasal dari bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) untuk menangani permasalahan khususnya di bidang *software*. Tenaga ADM juga bertugas untuk melindungi isi data base karena dalam data base sendiri terdapat data penduduk yang dilindungi oleh undang-undang agar tidak disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Oleh karena itu tenaga ADM selalu rutin untuk melakukan pembaharuan *software*, rutin mengecek keamanan data agar aman dari serangan hacker dan pengecekan jaringan agar tetap stabil. Selain itu untuk mengatasi jika terjadi pemadaman listrik Disdukcapil Trenggalek menggunakan genset dan UPS. UPS atau *Uninterruptible Power Supply* ini berfungsi untuk membackup aliran listrik ketika tiba-tiba terjadi pemadaman listrik, dengan menggunakan UPS dapat

memberikan daya selama 1 jam sehingga komputer tidak melakukan reset data.

### 3. *Human Resources* (SDM)

Sumber daya manusia merupakan komponen terpenting dalam pelaksanaan suatu program (SDM). Akibatnya, sumber daya manusia memainkan peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Agar suatu kebijakan dapat dijalankan secara memadai, harus ada sumber daya manusia yang memadai (Yalia, 2014). Sumber daya manusia, sebagaimana didefinisikan oleh Rianto dan Lestari (2012), mencakup semua karyawan yang melakukan tugas atau kegiatan untuk organisasi. Harus ada jumlah yang cukup dan spesialis TIK berkualitas tinggi yang tersedia untuk mengimplementasikan program e-government dengan sumber daya manusia yang diperlukan.

Salah satu aspek terpenting dari sebuah organisasi adalah sumber daya manusianya. *E-Government* pada layanan siminaksopal tidak dapat berfungsi tanpa sumber daya manusia, dan mereka yang dapat memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat dapat ditemukan di antara para verifikator inovasi yang diperlukan untuk menjalankan semua tugas ini. siminaxopal dalam bentuk yang paling murni. Untuk dapat dipilih sebagai verifikator, SDM harus familiar dengan sistem layanan online dan memiliki gelar dari sekolah informatika. Beberapa SDM yang disediakan oleh pengelola inovasi siminaksopal tidak memenuhi latar belakang pendidikan yang seharusnya adalah SDM yang ahli di bidang informatika, namun selain dari latar belakang pendidikan tersebut adalah orang-orang terpilih yang sebelumnya telah menyelesaikan pelatihan sehingga memiliki pengalaman dalam bidang teknologi informatika agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan profesional.

Pergeseran dari cara kerja manual ke cara kerja digital/elektronik mengharuskan adanya perubahan pola pikir karyawan. Inovasi aplikasi Siminaksopal bertujuan untuk mengubah pola pikir atau mindset karyawan yang

telah mengalami pembaharuan dengan membangun integritas karyawan dan budaya kerja yang mendorong karyawan untuk berpikir secara digital dan elektronik. Pelatihan atau kursus diberikan kepada staf agar mereka dapat belajar tentang IT dan sistem online, yang membantu Disdukcapil Trenggalek melihat perubahan perspektif di antara para pekerjanya. Para petugas pelayanan siminaksopal telah melalui beberapa tahapan dan telah mendapatkan pelatihan yang ekstensif. Akibatnya, mereka memberikan layanan kepada masyarakat yang hebat dan mengikuti secara ketat prosedur operasi standar (SOP).

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa untuk meningkatkan kinerja SDM maka Disdukcapil dapat menerima dengan baik.

Dalam proses pelayanan siminaksopal dokumen yang masuk perharinya selalu mengalami peningkatan. Sehingga petugas verifikasi harus benar-benar teliti dalam menginput data yang masuk. Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah petugas verifikasi 19 orang masih dianggap kurang memadai sehingga dokumen yang masuk selalu menumpuk. Dalam hal ini untuk kedepannya Disdukcapil Kabupaten Trenggalek akan menambah jumlah SDM tentunya yang ahli dibidang teknologi, informasi dan komunikasi.

#### **4. Data dan Informasi**

Implementasi *e-government* seringkali mengabaikan pentingnya sumber daya data dan informasi. Agar proses *e-government* berhasil, data input harus tersedia baik dalam bentuk kertas maupun dalam bentuk digital (*database*), yang merupakan elemen utama (Rianto dan Lestari, 2012). Pemerintah elektronik bergantung pada dua jenis informasi: data dan informasi. Data adalah bagian informasi yang belum diproses yang harus dikelola, sedangkan informasi adalah data yang telah diubah untuk memenuhi persyaratan tertentu.

Data yang dibutuhkan untuk layanan siminaksopal bersifat digital, dan dimasukkan oleh pengguna atau pemohon dalam sebuah aplikasi. Proses layanan kemudian dapat dilakukan sebagai hasil dari data ini. Selain itu, output membuat data digital, terutama dokumen *softfile* yang diperlukan untuk pencetakan selanjutnya dari komputer. Dengan menggunakan *server* di komputer, Disdukcapil Kabupaten Trenggalek memelihara data yang hanya dapat diakses oleh individu yang memiliki izin yang sesuai. *Server* menampung sejumlah besar data yang dibuat pengguna dan informasi lainnya. Akibatnya, diperlukan ruang penyimpanan yang cukup besar untuk menyimpan data dan informasi dengan baik.

#### **5. Struktur Organisasi**

Prosedur manajemen, sistem, dan pola perilaku semuanya berasal dari struktur organisasi, yang

memberikan pelatihan kepada staff dan petugas verifikasi terkait dengan pelayanan adminduk berbasis online. Selain itu Disdukcapil juga memberikan arahan kepada staff terkait bagaimana melayani masyarakat dengan baik yaitu memberikan arahan kepada masyarakat dengan ramah bagi mereka yang belum mengerti dan memahami cara mengurus adminduk secara online. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti masyarakat yang belum mengerti dan terlanjur datang ke Disdukcapil diarahkan dengan baik dan di beri tahu tata cara untuk mengurus adminduk secara online. Dalam hal ini komunikasi antara pihak masyarakat dengan Disdukcapil terjalin dengan lancar sehingga masyarakat

merupakan kerangka kerja yang koheren untuk semua aktivitas organisasi. Sebagai alat manajemen, struktur organisasi dapat membantu pencapaian tujuan. Struktur organisasi dapat memiliki dampak yang signifikan bagi para anggotanya. Tidak ada keraguan tentang dampak struktur organisasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Dengan kata lain, struktur organisasi menguraikan bagaimana tugas akan dibagi, diatur, dan pada akhirnya dikoordinasikan. Untuk memahami struktur dan susunan pola hubungan yang ditetapkan, penting untuk memahami struktur organisasi (Sahrul, 2016). Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, struktur organisasi telah dipilih dan diterapkan secara cermat (Purboyo, 2018).

Kebijakan adalah kumpulan instruksi tentang bagaimana sesuatu harus dilakukan untuk mencapai hasil akhir tertentu. Menurut Rianto dan Lestari (2012), institusi struktural yang satu langkah di bawah pemimpin senior adalah pelaksana implementasi *e-government* yang optimal. Institusi struktural yang dua atau bahkan tiga tingkat di bawah pemimpin puncak menerapkan inisiatif *e-government*. Yang penting adalah bahwa tanggung jawab utama unit pelaksana dan operasi *e-government* selaras.

SOP (Standar Operasional Layanan) telah diperbarui untuk mencerminkan pergeseran dari pemberian layanan manual ke online berdasarkan penelitian implementasi inovasi ini. Karena pelayanan dilakukan secara online, dimana metodenya mudah dipahami oleh pengguna atau masyarakat umum, kecepatan pelayanan ditingkatkan melalui pembaharuan prosedur. Jika dilihat dari kriteria organisasi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Trenggalek tidak mengalami reorganisasi, tetapi personel atau pelaksana teknisnya memiliki kata baru seperti “bagian verifikasi”, “loket pengambilan”, dan sebagainya.



**Gambar 7. Struktur Organisasi Disdukcapil Trenggalek**

Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

proses operasi standar adalah keunggulan dari petugas verifikator Siminaksopal (SOP). Petugas verifikasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua fungsi layanan online ini dilaksanakan dengan baik. Yang pasti, mereka mampu melakukan tugas dan tanggung jawab utama mereka karena mereka telah dilatih bagaimana menggunakan program siminaksopal.

## 6. Komunikasi

Sebuah instansi implementator kebijakan haruslah membuat sebuah produk *e-government*, bertugas memberikan semua informasi yang berkaitan dengan program tersebut yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan maksimal, dalam proses komunikasi tersebut berbentuk sebuah arahan perintah maupun penjelasan dalam wadah sosialisasi koordinasi dan lainnya sehingga pembangunan persepsi bisa sama antara implementator dengan pelaksana kebijakan (Rianto dan Lestari, 2012).

Komunikasi menjadi hal yang penting dalam sebuah implementasi. Melalui komunikasi informasi dapat tersalurkan ke masyarakat. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam bidang *e-government* (Putra, 2018). Yang mana untuk melaksanakan sebuah program tentunya perlu banyak dukungan dari berbagai kalangan. Pada implemetasi inovasi pelayanan adminduk online ini Disdukcapil sebagai komunikator melakukan rapat koordinasi terhadap semua pegawai dan staff terkait pemberian petunjuk dan langkah pengaplikasian Siminaksopal. Inovasi tersebut memudahkan untuk diamati dan dipahami sehingga mudah dikenal oleh masyarakat. Penambahan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil salah satunya meliputi keteraturan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan dengan mengumpulkan perwakilan dari Kecamatan, Komunitas, Tokoh Masyarakat, Karang Taruna, Badan Pengawas Desa, untuk kemudian di sampaikan kepada masyarakat. Rentetan proses komunikasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil

Layanan internet ini dilaksanakan oleh institusi struktural tiga tingkat di bawah kepemimpinan puncak. Struktur organisasi saat ini didasarkan pada kegiatan dan fungsi yang paling penting. Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Trenggalek membawahi front office desa dan membawahi para pelaksana siminaksopal desa. Oleh karena itu, pemeriksa siminaksopal yang sebelumnya bertanggung jawab untuk memastikan keakuratan dokumen kependudukan, juga diberi tugas untuk memverifikasi dokumen tersebut. Banyak tahapan dan sesi latihan yang intens telah diselesaikan. Layanan pelanggan yang sangat baik dan kepatuhan terhadap Kabupaten Trenggalek dengan masyarakat yaitu melakukan sosialisasi dengan maksud membangun pola pikir yang berkesinambungan antara Disdukcapil dan masyarakat. Selain itu, Disdukcapil melakukan sosialisasi daring melalui media social, website, instagram, facebook, youtube, radio, brosur, dan pamflet.

Disdukcapil Trenggalek dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan adminduk online melalui aplikasi siminaksopal juga mengadakan bimtek secara bertahap dengan peserta Kepala Desa, Kasi Pelayanan, dan Kasi Pemerintahan Desa. Selain itu Disdukcapil juga melakukan rapat koordinasi dan evaluasi dengan antar bidang guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



**Gambar 8. Disdukcapil Trenggalek Menyapa Masyarakat**

Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Disdukcapil Trenggalek juga melakukan kegiatan yang bernama Disdukcapil Menyapa Masyarakat (DMM). Kegiatan tersebut diadakan dengan tujuan pendekatan diri Disdukcapil kepada masyarakat. Disdukcapil dapat memahami permasalahan yang terjadi pada masyarakat terkait dokumen kependudukan serta melalui live talk show dengan Radio Boss FM. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek bisa berinteraksi langsung kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dilakukan sebagai bentuk inovasi dalam

bidang pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik harus siap menerima segala masukan kritikan dan saran dari masyarakat. Pelayanan publik belum dapat dikatakan sempurna apabila belum mendapatkan masukan dan saran dari masyarakat untuk menjadi lebih baik. Jika pelayanan Dokumen Kependudukan di Disdukcapil kurang baik maka langsung diperbaiki sehingga kedepan semakin sedikit keluhan serta kekurangan permasalahan yang timbul dari pelayanan ini.



Gambar 9. Youtube Disdukcapil Trenggalek  
Sumber: Disdukcapil Trenggalek, 2021

Adapun langkah-langkah pengurusan adminduk online melalui aplikasi siminaksopal dapat dilihat melalui youtube Disdukcapil Trenggalek. Di youtube tersebut sudah ditampilkan secara jelas dan lengkap mulai dari pendaftaran online untuk pemula dan pengurusan adminduk sesuai yang dibutuhkan. Selain itu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi Disdukcapil juga selalu update informasi terbaru melalui Instagram, Facebook dan Website.

Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat masyarakat yang merasa kebingungan untuk mengurus adminduk melalui online, mereka menganggap hal ini cukup rumit. Oleh karena itu Disdukcapil juga membuat inovasi yaitu Layanan Dewata dimana masyarakat bisa langsung datang ke kantor desa untuk dibantu petugas registrasi desa dalam pengurusan adminduk online.

## 7. Sikap Pelaksana

Untuk menjadi pelaksana, seseorang harus memiliki dukungan dan komitmen untuk mengimplementasikan kebijakan dari tim koordinasi dan kelompok kerja, serta dorongan pribadi untuk menerapkan kebijakan tersebut. Pekerja harus memiliki kemampuan untuk menjalankan suatu kebijakan, tetapi mereka juga harus memiliki kemauan dan komitmen untuk melakukannya. Jika para pelaksana kebijakan memiliki pandangan yang optimis, kemungkinan besar responnya akan baik (Rianto dan Lestari, 2012). Sikap pelaksana sangat penting untuk kelangsungan jangka panjang dari proses implementasi kebijakan, karena secara langsung terkait dengan kinerja dan kepercayaan publik (Qomaruddin, 2021).

Pegawai Disdukcapil Trenggalek sangat antusias dengan program siminaksopal. Mereka semua sepakat bahwa program ini bermanfaat bagi masyarakat dan harus mendapat dukungan semua pihak. Bagi pegawai Disdukcapil, akses terhadap pelayanan publik menjadi

masalah utama bagi banyak orang di lingkungan sekitar. Dimana sebelum adanya pelayanan online ini masyarakat harus datang pagi dini hari untuk mendapatkan nomor antrian. Jarak rumah yang jauh terutama untuk yang daerah pegunungan, tidak sedikit juga yang sudah datang dini hari namun tidakmendapatkan nomor antrian karena sudah penuh. Selain itu, ada yang sudah sampai di kantor Disdukcapil namun persyaratan yang di bawa masih kurang sehingga mereka harus kembali kerumah untuk mengambil dokumen tersebut. Layanan ini gratis, sederhana, dan cepat. Dengan banyaknya manfaat program ini, seluruh masyarakat Disdukcapil antusias mengikutinya.

Beberapa orang, di sisi lain, merasa bahwa layanan online terlalu rumit. Banyak orang yang masih salah menggunakan layanan web ini karena bukan ahlinya. Dengan merespon setiap pesan masuk pada media sosial tentang pengurusan adminduk online, Disdukcapil memberikan pelayanan dan arahan yang terbaik untuk diikuti masyarakat. Petugas pendaftaran desa juga dapat membantu masyarakat secara langsung di kantor desa dalam menangani adminduk online.



Gambar 10. Layanan Pengaduan Online  
Sumber: Dinas Kominfo Trenggalek, 2022

Selain itu, Pemkab Trenggalek menyediakan fasilitas pengaduan dan aspirasi masyarakat secara online. Sebagai sarana bagi masyarakat Kabupaten Trenggalek untuk berkomunikasi langsung dengan pemerintah Kabupaten Trenggalek. Layanan Pengaduan Online Pemerintah Kabupaten Trenggalek, atau LAPOR, adalah nama program ini. Hal ini diawasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Trenggalek. Untuk melindungi pelapor, sistem ini hanya berfokus pada masalah yang dilaporkan, bukan pelapor. Instansi yang berwenang akan menindaklanjuti setiap laporan baru yang masuk (Kabar Trenggalek).

## PENUTUP

### Simpulan

Adanya layanan online Siminaksopal menjadikan pelayanan adminduk di Kabupaten Trenggalek menjadi

lainnya yang mendukung penerapan layanan ini. Komponen kedua yaitu perangkat lunak (*software*), layanan adminduk berbasis online ini sudah dilengkapi dengan berbagai fitur yang lengkap dan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Namun aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pengguna web dan android saja. Komponen ketiga yaitu SDM, dalam penerapan inovasi ini SDM yang bertugas sudah sangat baik dan mematuhi SOP. Meskipun terdapat beberapa SDM yang berlatar belakang pendidikan tidak sejalur dengan bidangnya yaitu bidang informatika, namun SDM yang ada yang ditugaskan untuk mengelola inovasi tersebut adalah SDM yang telah diseleksi terlebih dahulu dimana sebelumnya sudah menjalankan pelatihan agar mempunyai pengalaman di bidang teknologi. Dimana pelatihan dilakukan untuk menunjang tugas sehingga dapat menjalankan fungsi tugas tersebut dengan profesionalitas. Selain itu terdapat juga pegawai khusus yang menangani *hardware* dan *software*. Komponen yang keempat yaitu data dan informasi, data yang dihasilkan dari aplikasi siminaksopal merupakan dokumen elektronik yang disimpan di server yang hanya bisa dibuka yang mempunyai hak akses. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan penyimpanan yang cukup besar untuk menampung keseluruhan data dengan baik. Komponen yang kelima ialah struktur organisasi, dalam pelaksanaan inovasi ini telah terjadi pembaharuan SOP dimana sebelumnya pelayanan tatap muka dijadikan pelayanan secara daring. Sementara untuk struktur organisasi sendiri tidak mengalami perubahan yang signifikan, namun untuk pegawai teknis ada perubahan meliputi muncul istilah baru seperti bagian verifikator dimana masing-masing verifikator telah melaksanakan tupoksinya dengan sangat baik. Komponen yang keenam yaitu komunikasi, pihak implementor atau disdukcapil telah melakukan komunikasi

lebih efektif dan efisien. Aplikasi siminaksopal ini meminimalisasi pelayanan tatap muka karena pelayanan adminduk dapat diakses melalui website dan aplikasi siminaksopal sehingga masyarakat Trenggalek dapat melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara daring atau dari rumah.

Berdasarkan penjabaran hasil dan pembahasan penerapan layanan online adminduk siminaksopal pada pandemi *covid-19* di Disdukcapil Trenggalek ini dapat disimpulkan bahwa implementasi tersebut sudah berjalan secara optimal walaupun masih ada kendala yang menyertai menurut hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan 7 komponen menurut Rianto dan Lestari. Komponen yang pertama yaitu perangkat keras (*hardware*), dalam penerapannya komponen ini sudah memenuhi, dimana terdapat komputer dan alat penunjang

untuk menyebarluaskan inovasi ini baik dari media cetak maupun elektronik. Sosialisasi secara tatap muka pun juga dilakukan. Namun sebagian masyarakat belum memahami tentang penggunaan aplikasi tersebut. Komponen yang ketujuh yaitu sikap pelaksana, dalam penerapan inovasi ini mendapatkan respon positif dan didukung oleh pegawai maupun masyarakat dengan baik, karena adanya inovasi ini sangat membantu dalam pengurusan adminduk.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, masih terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan untuk membantu meningkatkan pelaksanaan program. Maka penulis memberikan saran agar implementasi program selanjutnya bisa lebih baik lagi yaitu:

1. Diperlukannya keteraturan pihak Disdukcapil Trenggalek untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya di daerah pedesaan. Dimana sosialisasi tersebut untuk menunjang pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi siminaksopal untuk memudahkan pengurusan adminduk. Inovasi tersebut memberikan layanan IT yang memudahkan masyarakat untuk menggunakannya apabila masyarakat paham dan mengerti mengenai aplikasi siminaksopal.
2. Menambahkan jumlah SDM yang tentunya ahli di bidang teknologi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan cepat karena untuk saat ini SDM khususnya petugas verifikator masih dirasa kurang sehingga kedepannya diharapkan agar bisa optimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Mengembangkan aplikasi siminaksopal agar dapat digunakan oleh semua pengguna smartphone, karena saat ini hanya dapat diunduh melalui playstore saja

tidak dapat diunduh melalui AppStore sehingga kedepannya agar seluruh masyarakat dapat mengakses aplikasi siminaksopal.

### Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih untuk seluruh pihak yang sudah memberikan kontribusi dalam proses penyusunan artikel ini, antara lain:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
2. Bapak Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Tauran, S.Sos., M.Soc.Sc. dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penilai.
4. Semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyusunan artikel sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

Nasruddin, Rindam. 2020. *Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Masyarakat Berpenghasilan Rendah*. Jurnal Sosial & Budaya Syar-i. Vol 7 No 7 Hal 639-648

Nasution, Nirleka. 2020. *Perangkat Keras Komputer*. DOI:[10.31219/osf.io/5mhkv](https://doi.org/10.31219/osf.io/5mhkv)

Oktariyanda, T dan Pradana, G. 2015. *Penerapan "Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)" Dalam Rangka Standarisasi 1,2 Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran. <https://jurnal.uns.ac.id/snppap/article/view/26534/18900>

Osborne, dan Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirits is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley: Reading, MA.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Prayoga, F dan Yuhertiana, I. 2021. *Studi Literatur Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting dalam Sektor Publik*. JPSI. Vol 5 No 2 Hal 68-79

Purboyo, Darma P. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo*. Publika. Vol 6 No 3

Putra, Arjuna Dwi Amarta. 2018. *Implementasi Elektronik Pemilihan Kepala Desa (E-PILKADES) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi di Desa Panjunan, Kecamatan Dudusampeyan, Kabupaten Gresik)*. Publika. Vol 6 No 8.

Qomaruddin. 2021. *Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik Pada*

### DAFTAR PUSTAKA

Arfan, Surya. Dkk. 2021. *Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic*. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal). Vol 4 No 1 Hal 552-562.

Fitriyanti, Upi. 2020. "Aksesibilitas Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19". <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--aksesibilitas-pelayanan-publik-saat-pandemi-covid-19> diakses pada tanggal 1 Agustus 2021 pukul 14.10 WIB

Ihsan, Martiza A. 2022. *Perangkat Keras Komputer dalam Sistem Informasi Manajemen "Analisis Perangkat Keras"*. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/4vmqw>

*Pemerintah Kota Surabaya*. Publika. Vol 9 No 3 Hal 257-266.

Rianto, Budi.Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.

Rizqi, Mohammad Bahrur. 2020. *Implementasi aplikasi Jogo Suroboyo 2407 sebagai Upaya Peningkatan Keamanan oleh Kepolisian Resort Kota Besar (POLRESTABES) Kota Surabaya*. Publika. Vol 8 No 3

Rogers, E. 2003. *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.

Roger S. Pressman. 2003. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: ANDI

Sahrul. 2016. *Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Saleh. Iksan M. 2020. *Covid-19 dan Pelayanan Adminduk*. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/506/covid-19-dan-pelayanan-adminduk> diakses pada tanggal 28 Maret 2022 pukul 19.00 WIB

Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Taufik dan Hardi. 2020. *Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol 2 No 1 Hal 1-14

Trenggalek, Disdukcapil. "SIMINAKSOPAL – Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap." Youtube. Diunggah oleh Disdukcapil Trenggalek, 14 Desember 2021, <https://youtu.be/kNmyakRn6ns>

- Vitasari, Vivi Nur. 2020. *Implementasi Layanan Sistem Informasi Usulan Lelang (SIUL) di Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPJB) Kota Surabaya*. Publika. Vol 7 No 1
- Website InfeksiEmerging Kemenkes  
<https://infeksiemerging.kemkes.go.id/> diakses pada tanggal 1 Agustus 2021 pukul 13.40 WIB
- Website Kabar Trenggalek  
<https://kabartrenggalek.com/2022/02/cara-membuat-pengaduan-masyarakat-ke-pemkab-trenggalek-melalui-whatsapp.html> diakses pada tanggal 19 Maret 2022 pukul 20.50 WIB
- Website Siminaksopal Trenggalek  
<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id> diakses pada tanggal 7 Agustus 2021 pukul 09.00 WIB
- Wiryanto, Wisber. 2020. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19*. Konferensi Nasional Ilmu 4.0. Hal 142-149
- Yalia, Mulyono. 2014. *Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Sosial Media Tradisional di Jawa Barat*. Jurnal Patanjala. Vol 6 No 1 Hal 149-160.