

INOVASI APLIKASI SATU HARI JADI (SAHAJA) ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI

Fajar Kusuma Pradani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
fajar.19062@mhs.unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
debyeprilianto@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi e-Government merupakan hasil dari tuntutan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien. Seperti yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri dengan meluncurkan aplikasi *android* Sahaja *Online*. Inovasi ini merupakan komitmen serta sebuah jawaban untuk menjawab permasalahan yang masih terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012) terdiri dari enam variabel, meliputi kepemimpinan dan kemampuan sektor publik, pendanaan yang memadai, dukungan legislatif dan peraturan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), kemitraan publik-swasta, kompetensi sektor swasta. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Sahaja *Online* cukup sukses dilaksanakan berdasarkan faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet, yaitu: 1) kepemimpinan dan kompetensi sektor publik. 2) pendanaan yang memadai, inovasi ini dibuat dari dana APBD Kabupaten Kediri. 3) dukungan legislatif dan peraturan, terdapat peraturan khusus tentang aplikasi Sahaja *Online* serta belum adanya SOP khusus dalam pelaksanaannya. 4) pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), dalam aplikasi menggunakan *software*, *hardware* serta seorang *programmer*. Sistem keamanan yang baik untuk menjamin data pengguna serta meminimalisir praktek percaloan. 5) kemitraan publik-swasta, terdapat kemitraan dengan pihak swasta namun hanya berperan dalam pembuatan aplikasi dan tidak disertai investasi. Terdapat juga koordinasi yang dilakukan dengan dinas terkait. 6) kompetensi sektor swasta, Webpakar memiliki kemampuan yang mumpuni dalam pembuatan aplikasi. Saran dari peneliti adalah pengadaan program sosialisasi yang dikhususkan agar semua masyarakat Kabupaten Kediri dapat merasakan manfaat dari adanya aplikasi Sahaja *Online*.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, *e-Government*, Aplikasi Sahaja *Online*.

Abstract

E-Government innovation is the result of the demands of the needs of the community who want effective and efficient services. As was done by the Kediri Regency Dispendukcapil by launching the Sahaja Online android application. This innovation is a commitment as well as an answer to address the problems that are still occurring in the Kediri Regency Dispendukcapil. The research method used is descriptive qualitative. The focus of the research is the success factors of e-Government innovation by Kalvet (2012) consisting of six variables, including public sector leadership and capabilities, adequate funding, legislative and regulatory support, information technology infrastructure development (strategic), public-private partnerships, private sector competence. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The results showed that the Sahaja Online application innovation was quite successful based on the success factors of Kalvet's e-Government innovation, namely: 1) public sector leadership and competence. 2) adequate funding, this innovation was made from the Kediri Regency APBD funds. 3) legislative and regulatory support, there are special regulations regarding the Sahaja Online application and there is no specific SOP for its implementation. 4) development of information technology infrastructure (strategic), in applications using software, hardware and a programmer. A good security system to guarantee user data and minimize brokering practices. 5) public-private partnerships, there are partnerships with private parties but only play a role in making applications and are not accompanied by investment. There is also coordination carried out with related agencies. 6) competence of the private sector, Webpakar has qualified capabilities in making applications. The suggestion from the researcher is to organize a socialization program specifically so that all the people of Kediri Regency can benefit from the Sahaja Online application

Keywords: Service Innovation, E-Government, Sahaja Online Application.

PENDAHULUAN

Perkembangan inovasi pada sektor publik diawali oleh negara-negara berkembang yang mempraktikkan konsep tersebut karena mendapat dorongan dari adanya perkembangan teknologi canggih. Konsep tersebut lebih banyak dikaitkan dengan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi ke dalam sistem administrasi publik oleh pemerintah menurut Marieta (dalam Eprilianto et al., 2019). Di Indonesia perkembangan inovasi pada sektor publik mengacu pada kewajiban pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan prima dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa “dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi”. Hal tersebut juga dikuatkan oleh adanya kewenangan desentralisasi yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah sebagai konsekuensi dari otonomi daerah.

Bentuk dari upaya yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima pada sektor publik ialah dengan menerbitkan standar acuan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dalam mengoperasikan layanannya yakni dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) meliputi: 1) prosedur layanan, 2) waktu penyelesaian 3) biaya pelayanan, 4) produk layanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi layanan. Kemudian untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sejak tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) menerapkan kebijakan “*One Agency, One Innovation*”. Setiap Lembaga/Kementerian dan Pemerintahan Daerah diwajibkan untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik yang setiap tahun akan dinilai secara kompetitif melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknologi dalam melaksanakan pelayanan publik. Penggunaan teknologi dalam mewujudkan pelayanan prima dikenal sebagai *E-government system*. Salah satu pemerintahan daerah yang telah melaksanakan inovasi tersebut ialah Pemerintah Kabupaten Kediri. Tercatat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kediri sebanyak 68 inovasi yang telah diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi pada berbagai sektor ini terdiri dari inovasi *digital* dan non *digital*. Salah satu bentuk dari inovasi tersebut dapat dilihat pada pelayanan publik sektor administrasi kependudukan,

terdapat inovasi *digital* yang telah diciptakan yakni aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) *Online* oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Inovasi tersebut diciptakan untuk melaksanakan layanan dokumen administrasi kependudukan secara online dan berbasis *android* yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Inovasi ini diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Kediri dalam rangka 100 hari kinerja kepemimpinan Bupati Kediri atau yang akrab disapa *Mas Bup*.

Penciptaan aplikasi ini didorong berbagai hal yang tentunya memiliki tujuan yang sama yakni peningkatan kualitas pelayanan serta sebuah usaha untuk menekan angka percaloan yang masih marak terjadi pada layanan administrasi kependudukan. Adanya aplikasi ini juga merupakan sebuah tuntutan dari pimpinan yang menginginkan sebuah inovasi pada layanan administrasi kependudukan. Seperti yang dikatakan oleh Dwiatmo Agustinus selaku Koordinator tim pengelola aplikasi Sahaja *Online* sebagai berikut:

“Sahaja *online* ini memang diciptakan memang karena adanya tuntutan dari pimpinan yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien, hal tersebut sebagai wujud kinerja 100 hari kepemimpinan Mas Bup, diwujudkan dengan *launching* sahaja *online* serta anggarannya juga sudah ada, sumber daya manusia yang mengelola juga sudah cukup memadai dan masalah yg sampai saat ini belum tuntas itu praktek percaloan“ (wawancara pada 18 Oktober 2022 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi permohonan dokumen administrasi kependudukan bagi warga Kabupaten Kediri, melalui *platform android* yang dapat diunduh melalui *google playstore*. Aplikasi tersebut diresmikan oleh bupati kediri pada tanggal 25 Agustus 2021 di Pendopo Panjalu Jayati Kediri. Inovasi layanan digital ini dijelaskan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021 tentang Sahaja *Online* (Satu Hari Jadi *Online*) yang ditetapkan pada tanggal 28 Agustus 2021. Layanan ini merupakan salah satu pilihan dari pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dan dapat dipilih oleh masyarakat sesuai kebutuhan masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh Dwiatmo Agustinus selaku Koordinator tim pengelola aplikasi Sahaja *Online* sebagai berikut:

”Tidak semua orang paham *android* dan tidak semua orang juga punya waktu untuk mengurus dokumen ke dinas. Pada dasarnya kami mencoba memberikan pelayanan yang sesuai dengan kapabilitas dan kemampuan warganya masing-

masing”(wawancara pada 18 Oktober di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Pelayanan konvensional masih terus dijalankan di dinas maupun kecamatan namun terdapat beberapa inovasi yang diciptakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dengan mengusung *tagline* satu hari jadi (Sahaja) berupa pelayanan *digital* maupun non *digital*. Berikut ialah macam inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri:

Tabel 1

Inovasi Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Tahun 2022

.Layanan Adminduk	Jenis Layanan	Penjelasan
Sabtu Ceria	Non Digital	Layanan adminduk yang dilaksanakan setiap hari sabtu pada semua titik layanan Sahaja Lekat.
Sayang Gadis	Non Digital	Layanan adminduk bagi warga disabilitas berupa perekatan KTP dan KIA yang dilaksanakan melalui kunjungan langsung.
Sahaja Prima	Non Digital	Layanan adminduk atas pelayanan kesehatan persalinan yang bekerja sama dengan pihak rumah sakit dalam penerbitan dokumen Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA).
Sahaja Update	Digital	Layanan adminduk online berbasis website berupa pembaharuan data NIK.
Sahaja Lekat	Non Digital	Layanan adminduk pada tingkat kecamatan yang dilaksanakan setiap hari kerja.
Sahaja Keliling	Non Digital	Layanan adminduk pada tingkat desa yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kebutuhan desa tersebut.
Sahaja Online	Digital	Layanan adminduk online melalui aplikasi android.

Sumber: Diolah peneliti, 2023

Dapat dicermati dari berbagai macam layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang berpotensi memiliki banyak keunggulan dan mampu mengikuti perkembangan teknologi dibandingkan layanan lainnya ialah layanan Sahaja *Online*. Layanan administrasi kependudukan ini berbasis aplikasi *android* yang melayani kepengurusan dokumen kependudukan seperti KIA, KTP EL, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Pindah Keluar, Pindah Datang. Dalam proses pelayanannya aplikasi ini menjamin keamanan data penduduk dengan memiliki aturan-aturan tertentu seperti yang disampaikan

Sumber: Dinas Kominfo Kabupaten Kediri tahun 2022

oleh Dwiatmo Agustinus selaku Koordinator tim pengelola aplikasi Sahaja *Online* sebagai berikut :

“Jadi sahaja online ini kita sangat menginginkan adanya privasi itu diwujudkan dengan kita membuat aturan satu NIK satu akun, karna aplikasi ini dikembangkan oleh pengembang yang telah digunakan oleh dukcapil sebenarnya. Hasil evaluasinya adalah ketika tidak ada securitas didalamnya ternyata itu disalah gunakan oleh calo itu dengan instal pertama kemudian log in, lalu instal lagi untuk orang lain kemudian dihapus dan di instal lagi oleh orang selanjutnya. Sehingga kami pengen meminimalisir adanya praktek itu dengan cara pertama kita menggunakan NIK dan nomor KK kemudian kami meminta pengguna selfie dengan KTP, dengan tujuan bahwa si akun itu digunakan oleh orang yang sama dan ponsel yang sama, baru setelah itu kalo itu memang benar orang yang bersangkutan maka disetujui. Kalo ternyata orang yang selfie berbeda dengan NIK maka tidak kita setujui”(wawancara pada 18 Oktober 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Layanan ini memiliki kelebihan yakni pemrosesan dokumen adminduk akan diselesaikan dengan estimasi waktu dalam satu hari atau 24 jam jika tidak ada kendala dalam prosesnya. Estimasi tersebut memakan waktu lebih pendek jika dibandingkan dengan mengurus dokumen langsung pada dinas maupun pada kantor kecamatan. Proses penerbitan dokumen tersebut dilaksanakan secara *online* mulai dari pendaftaran, pembuatan dokumen adminduk sampai dokumen adminduk tersebut terselesaikan dan siap cetak secara mandiri oleh warga. Berikut ialah tampilan *Home* pada aplikasi Sahaja *Online*:



Gambar 1. Tampilan *Home* Aplikasi Sahaja *Online* Tahun 2022

Sebanyak 18.711 akun telah *log in* pada aplikasi ini yang diharapkan mampu untuk memenuhi keinginan masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang praktis, cepat, mudah, dapat diakses dimana dan kapan saja tanpa ada batasan jam dan hari dalam pelayanan adminduk. Aplikasi ini ditujukan salah satunya untuk mengurangi hambatan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen adminduk di masyarakat. Hal yang mendorong pemerintah Kabupaten Kediri untuk meluncurkan inovasi tersebut ialah salah satunya terkait tempo pelayanan administrasi kependudukan yang relatif lama dengan cara manual dan terpusat pada dinas, yang seharusnya selesai dengan estimasi waktu satu sampai tujuh hari. Seperti pengalaman peneliti sebagai warga Kabupaten Kediri yang memiliki kepentingan terkait kepengurusan E-KTP pada tahun 2018 di kantor kecamatan setempat yang membutuhkan waktu sekitar satu bulan dan tidak terdapat kejelasan pasti yang diberikan dari pihak kecamatan mengenai kapan E-KTP tersebut akan terselesaikan.

Namun adanya inovasi aplikasi Sahaja *Online* ini tidak terlepas dari kekurangan serta kendala dalam pengaplikasiannya. Seperti kurangnya sosialisasi tentang Aplikasi Sahaja *Online*. Sejauh ini sosialisasi dilaksanakan melalui tatap muka dengan pemohon ketika pemohon melakukan pelayanan secara manual dan langsung pada Dispendukcapil, melalui tatap muka dengan pihak kecamatan maupun desa serta sosialisasi via media sosial melalui unggahan pada *instagram, facebook, youtube* dll. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Anggi selaku pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan pengelola Sahaja *Online* menyatakan sebagai berikut :

“Sebelum saya bekerja disini saya nggak tau kalo ada aplikasi Sahaja *Online* ini. Ternyata sosialisasinya lewat baliho yang diletakkan di pinggir jalan protokol, atau lewat sosialisasi langsung saat pemohon mengajukan dokumen disini terus juga sosialisasi lewat postingan di Instagram. Artinya jika masyarakat pada saat itu nggak ada keperluan apapun di dinas dan nggak tau instagramnya Dispendukcapil kan ya nggak tau informasi tersebut ya jadi menurut saya masih kurang untuk sosialisasinya”(Wawancara pada 2 Februari 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Dapat dilihat dari jumlah pengguna aplikasi Sahaja *Online* yakni sejumlah 18.711 jika dibandingkan dengan jumlah penduduk usia produktif yakni usia 15-64 tahun di wilayah Kabupaten Kediri pada Sensus Penduduk 2020 (SP2020) mencatat penduduk Kabupaten Kediri pada bulan September 2020 sebanyak 1.132.056 jiwa. Perbandingan dari jumlah penduduk usia produktif dan mereka mengajukan kembali ke kecamatan, akhirnya kan blangko dicetak dua kali itu

pengguna layanan tersebut dapat dikatakan rendah dan dapat mengakibatkan manfaat dan tujuan dari segmentasi inovasi layanan tersebut belum dapat tercapai dengan baik.

Hambatan akan timbul dari kurangnya sosialisasi mendalam mengenai inovasi aplikasi Sahaja *Online* yang akan menimbulkan kebingungan dan menyulitkan pemohon layanan yang sedang tidak berada di Kabupaten Kediri. Artinya bila pelayanan *online* tidak dapat dilaksanakan maka pemohon dapat melakukan pelayanan secara konvensional ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Kemudian hal tersebut disampaikan oleh Bapak Dwiatmo Agustinus selaku Koordinator tim pengelola Sahaja *Online* mengenai kendala yang mengakibatkan *digitalisasi* pada Sahaja *Online* tidak dapat sepenuhnya tercapai karena belum adanya jasa kurir dalam pendistribusian dokumen tersebut sebagai berikut :

“Meskipun itu sudah bersifat digital, karna ada beberapa dokumen yang tidak bisa didigitalkan contohnya KIA dan KTP yang memang harus dicetak dalam blangko khusus maka itupun juga tidak bisa di transfer lewat *online*. Maka memang saat ini untuk KTP melalui sahaja *online* warga harus mengambil ke tempat pelayanan, karena belum ada opsi untuk menggunakan kurir. Memang saat ini pengajuan KTP itu bervariasi ya terkadang orangnya itu diluar kota, padahal kalo kita ngirimnya pasti kan sesuai ke alamat yang ada di KTP tersebut. Sebenarnya dinas lain sudah ada yang bekerja sama dengan Pos Indonesia untuk ngirim dokumen tapi kalo disini memang belum” (wawancara pada 18 Oktober 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Seerti yang telah disampaikan dalam kutipan wawancara diatas pelayanan KIA dan E-KTP tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan dan diselesaikan melalui *online* dikarenakan bentuk fisik dokumen yang berupa blangko khusus dan tidak dapat dicetak mandiri pada aplikasi tersebut. Sehingga pengguna layanan diharuskan untuk datang ke Dispendukcapil langsung untuk mengambil cetakan dokumen tersebut. Hal tersebut yang akan dapat mengakibatkan kendala lainnya seperti yang dikatakan oleh Dwiatmo Agustinus selaku Koordinator tim pengelola Sahaja *Online* sebagai berikut :

“Ada kasus orangnya mengajukan dokumen lewat sahaja *online*. Diinformasikan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi di dinas sedangkan domisilinya di Kras. Contohnya ketika anda mengajukan di kepung tapi anda diwajibkan mengambil di dinas tapi anda tau bahwa dikecamatan juga ada pelayanan maka kebanyakan mereka akan mengambilnya di kantor kecamatan terdekat. Nah sayangnya

pemborosan. Secara aplikasi memang tidak bisa dideteksi mengajukan berapa kali karna memang

tidak ada batasan untuk mengajukan berapa kali tetapi ya dari segi aplikasi kita sudah cetak kan dan kita sudah diinformasikan” (wawancara pada 2 Februari 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Kejadian seperti yang sudah dijelaskan diatas merupakan akibat dari pengguna yang tidak benar-benar paham bagaimana aplikasi tersebut bekerja. Kurangnya literasi masyarakat mengakibatkan hal-hal yang seharusnya menguntungkan dan dapat menghemat waktu akan tidak dapat dirasakan manfaatnya. Lebih lanjut bahwa hal tersebut dapat dihindari jika dalam pendistribusian dokumen khusus seperti KIA dan KTP Elektronik terdapat jasa pengantar atau kurir, karena memang sampai saat ini di Dispendukcapil Kabupaten Kediri belum terdapat layanan pengantaran tersebut. Hal ini tentunya membutuhkan waktu dan tenaga lebih yang mengakibatkan pengguna aplikasi Sahaja *Online* kurang dapat merasakan efisiensi dan efektivitas dari penggunaan aplikasi tersebut yang mengusung tema pelayanan satu hari jadi melalui digitalisasi.

Berdasarkan permasalahan di atas yang mendasari pembuatan hingga penerapan aplikasi Sahaja *Online* yang bertujuan untuk mempermudah dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat dan tepat sehingga mampu dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Kabupaten Kediri. Keberhasilan pembuatan suatu inovasi baru berupa aplikasi Sahaja *Online* yang memanfaatkan adanya teknologi membutuhkan usaha yang tidak mudah dan faktor yang mendukung di dalamnya. Kemudian akan dianalisis dengan teori Faktor Sukses Inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari enam faktor, meliputi: (1) Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (*Leadership and Public Sector Competencies*), (2) Pendanaan yang Memadai (*Adequate Funding*), (3) Dukungan Legislatif dan Peraturan (*Legislative and Regulatory Support*), (4) Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis) (*Development (Strategic) Information Technology Infrastructure*), (5) Kemitraan Sektor Publik-Swasta (*Public-Private Partnership*), (6) Kompetensi Sektor Publik (*Public Private Competencies*). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti terkait “Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri “.

METODE

Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan pandangan-pandangan subyektif yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan-tulisan atau lisan dari pelaku yang diamati (Mahsyat, 2011). Pendekatan kualitatif digunakan dalam

penelitian ini karena dapat memberikan gambaran yang menyeluruh atau secara keseluruhan. Maka dari itu pendekatan kualitatif ini harus dibutuhkan data-data deskriptif yang mendalam guna mengumpulkan laporan yang memusat pada keragaman dan kedalaman data tersebut. Subyek penelitian ditentukan dengan *purposive sampling* dengan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti dan menghasilkan subyek sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dengan Bapak Wirawan, SE., M.M.Ak.
2. Ketua Tim Sahaja Online yakni Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dengan Ibu Noor Rokhayati, S.H.,M.M.
3. Koordinator tim pengelola Sahaja *Online* yakni Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dengan Bapak Dwiatmo Agustinus, S.Kom.
4. Operator tim pengelola Sahaja *Online* dengan Ibu Anggi Violita Putriadi, SE.
5. Pengguna aplikasi Sahaja *Online* dengan Ibu Diska dan Ibu Evi.
6. Masyarakat Kabupaten Kediri non pengguna aplikasi Sahaja *Online* dengan Debora Prastiwi, Iga Sukma, Olvy Desintya.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Fokus penelitian mengacu pada teori faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012) terdiri dari enam faktor, meliputi:

(1) *Leadership and Public Sector Competencies* (Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik); (2) *Adequate Funding* (Pendanaan yang Memadai); (3) *Legislative and Regulatory Support* (Dukungan Legislatif dan Peraturan); (4) *Development of (strategic) Information Technology Infrastructure* (Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis)); (5) *Public-Private Partnerships* (Kemitraan Publik-Swasta); (6) *Private Sector Competencies* (Kompetensi Sektor Swasta). Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016) meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menghubungkan antara pemberi dan penerimanya. Dalam pelayanan publik berarti terdapat hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki hubungan dengan respon dari masyarakat. Apabila masyarakat merespon hal tersebut dengan baik maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut diterapkan sesuai tujuan dan telah memenuhi standar yang sudah ditetapkan (Akbar, 2023). Sebuah pelayanan publik harus memenuhi standar seperti yang tercantum pada Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi, prosedur pelayanan yang sederhana, waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, rincian biaya pelayanan, produk pelayanan sesuai, sarana dan prasarana yang memadai, dan kompetensi para pelaksana layanan.

Inovasi pelayanan berbasis *android* yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri dirasa telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Inovasi berupa aplikasi dan diberi nama dengan (Satu Hari Jadi) *Online* dibuat dengan tujuan agar mempermudah masyarakat Kabupaten Kediri untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, tepat dan efisien. Aplikasi *Sahaja Online* dibuat dengan prosedur yang sederhana dan mudah dipahami. Pengajuan dokumen kependudukan pada aplikasi ini tidak memiliki batas waktu pengajuan yang artinya masyarakat dapat mengajukan dokumen dalam 24 jam. Waktu yang diperlukan pada proses pelayanan dapat dipastikan selesai dalam waktu satu hari atau 24 jam sesuai dengan *tagline* yang diusung pada aplikasi ini yaitu satu hari jadi *online*. Artinya bahwa proses yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan dokumen administrasi kependudukan maksimal terselesaikan dalam 24 jam. Namun terdapat jadwal pemrosesan dokumen atau jadwal pegawai merespon adanya pengajuan dokumen pada aplikasi yakni sesuai dengan jam kerja pegawai.

Aplikasi *Sahaja Online* yang dibuat pada tahun 2021 dan mulai dapat dipakai untuk mengajukan layanan dokumen administrasi kependudukan pada Agustus tahun 2021 oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Inovasi ini mendapatkan respon baik sejak diluncurkan oleh Bupati Kediri pada 24 Agustus 2021. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengakses aplikasi *Sahaja Online* pada Februari sebesar 20.953 yang sudah melakukan registrasi dan *log in*. Jumlah tersebut menunjukkan keinginan masyarakat untuk beralih metode pelayanan. Dimana masyarakat mulai berfikir untuk melakukan sesuatu yang lebih menguntungkan untuk mereka. Adanya aplikasi *Sahaja Online* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mana seiring berkembangnya jaman menginginkan sesuatu yang cepat, praktis serta proses yang sederhana.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi serta dokumentasi yang telah diambil dan diuraikan di atas dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi suksesnya inovasi *e-*

Government berupa aplikasi *Sahaja Online*. Maka dalam pembahasan ini akan di deskripsikan faktor sukses inovasi *e-Government* yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi aplikasi *Sahaja Online* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari enam faktor seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pendanaan yang memadai, dukungan legislatif dan peraturan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, kemitraan publik-swasta, kompetensi sektor swasta sebagai berikut:

1. **Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (Leadership and Public Sector Partnership)**

Faktor sukses yang pertama merujuk pada kepemimpinan dan kompetensi sektor publik. Kepemimpinan dalam hal ini dapat dilihat dari peran dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam organisasi serta komitmen pemimpin untuk menciptakan gagasan baru sehingga gagasan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Kemudian untuk kompetensi sektor publik dapat dilihat melalui pengetahuan serta sikap pelaksana dalam menjalankan sebuah inovasi tersebut. Faktor Kepemimpinan pada inovasi pelayanan berupa aplikasi *Sahaja Online* yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi cukup berpengaruh dan berperan dalam inovasi ini. Perwujudan peran pimpinan yang dalam hal ini ialah Kepala Dispendukcapil Kabupaten Kediri tersebut ditunjukkan dengan mampunya pimpinan mengambil keputusan yang tepat mengenai penciptaan sebuah inovasi layanan. Pelaksanaan inovasi tersebut didorong oleh salah satu faktornya yakni atas perintah dan tuntutan dari pejabat yang lebih tinggi yakni Bupati Kediri yang menginginkan adanya peningkatan kualitas layanan serta untuk menguraikan masalah pelayanan yang masih ada. Keputusan pelaksanaan inovasi layanan aplikasi yang berbasis *android* tersebut diambil berdasarkan pertimbangan matang mengenai kelemahan, kelebihan, kemungkinan kendala yang akan ditemui, serta cara yang paling tepat untuk mengatasi kendala tersebut. Pertimbangan lain yang juga dipaparkan ialah mengenai jaminan keamanan data pengguna serta tingkat kerumitan dalam penggunaan layanan ini. Koordinasi tersebut mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan yang sekiranya akan terjadi apabila layanan yang berbasis digital tersebut dilaksanakan. Serta sistem keamanan yang diusahakan dapat dinerikan semaksimal mungkin pada layanan ini dengan memberikan keamanan berlapis seperti satu akun satu NIK, tidak adanya tombol *log out* pada aplikasi *Sahaja Online* dan aplikasi ini dapat menjangkau lebih jauh dengan menjangkau nomor seri perangkat yang digunakan untuk mengakses aplikasi ini. Hal tersebut sependapat dengan Iswandari (2021) yang mengemukakan bahwa keamanan data yang sifatnya

informasi pribadi merupakan hal yang sangat penting dalam inovasi *e-Government*, karena hal tersebut berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat untuk melakukan pelayanan dalam suatu inovasi layanan tersebut. Setelah keputusan mengenai penggunaan aplikasi tersebut diambil, langkah selanjutnya ialah pada tahapan untuk mengatur serta mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan inovasi layanan tersebut.

Inovasi layanan ini telah didasarkan oleh regulasi yang jelas. Hal tersebut diusahakan oleh Kepala Dpendukcapil untuk memberikan kejelasan mengenai inovasi yang dijalankan. Usaha tersebut didiskusikan melalui rapat koordinasi yang telah diselenggarakan bersama dengan pegawai yang berwenang dalam hal ini. Langkah tersebut sesuai dengan pendapat tentang koordinasi menurut Awaluddin Djamin (dalam Hasibuan, 2011) yang mengartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi. Dengan demikian, langkah yang diambil oleh pimpinan sudah sangat baik dan sesuai untuk mengusahakan agar dalam pembuatan layanan aplikasi Sahaja *Online* ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Kemudian hasilnya berupa Surat Keputusan yang memuat tentang penjelasan mengenai inovasi serta pembagian SDM yang diberikan tugas untuk mengelola aplikasi Sahaja *Online*. Peran dan tanggung jawab pimpinan terlihat dari persiapan sarana prasarana yang dibutuhkan pada layanan ini, berupa tercukupinya jumlah perangkat komputer dan kelengkapannya untuk melakukan pelayanan Sahaja *Online* dengan sejumlah pegawai yang melaksanakan layanan tersebut

Peran dan tanggung jawab Kepala Dpendukcapil Kabupaten Kediri tersebut terlihat juga dari usaha yang dilakukan untuk mengkoordinasikan pegawai terkait persiapan pembuatan inovasi. Koordinasi tersebut dilaksanakan melalui rapat yang membahas tentang pertimbangan jenis inovasi apakah yang paling tepat diciptakan untuk dapat menjawab kebutuhan Dpendukcapil Kabupaten Kediri. Selain itu, koordinasi tersebut juga membahas tentang pembagian sumber daya manusia yang ada sesuai dengan kemampuan serta tugas untuk menjalankan inovasi layanan berbasis *android* berupa aplikasi Sahaja *Online*.

Terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia serta pembagian tugas pada tahap pembuatan dan pelaksanaan layanan ini pimpinan mengemban tanggung jawabnya dengan baik. Dibentuklah tim yang berwenang penuh atas pelaksanaan inovasi layanan ini. Tim tersebut yakni Tim Sahaja *Online* dan Tim Pengelola Sahaja *Online*. Tim tersebut terdiri dari total 10 pegawai yang rata-rata telah menempuh pendidikan tinggi hingga strata dua dengan

konsentrasi keilmuan yang sesuai dengan tugas masing-masing. Pendidikan dalam hal ini memiliki peran yang penting dalam aspek lingkungan kerja karena pendidikan melatih pola berpikir dan pengembangan keterampilan yang sangat diperlukan oleh instansi pemerintahan ataupun swasta (Nugroho, 2014). Kemudian tim Sahaja *Online* ini rata-rata berusia 30 tahun keatas. Usia tersebut juga mempengaruhi kompetensi dan pengetahuan dari pegawai. Usia yang cukup akan memiliki tingkat kematangan pemikiran dan hasil pekerjaan yang baik karena dari segi kepercayaan masyarakat seorang yang lebih dewasa dipercaya memiliki pengalaman dan kematangan jiwa yang lebih baik (Lasut dkk, 2017). Kompetensi dan pengetahuan yang baik juga terlihat dari belum adanya permasalahan yang timbul dari adanya inovasi layanan ini, sejauh ini pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Selanjutnya, Tim Sahaja *Online* memiliki wewenang dalam pembuatan inovasi ini, tim ini bekerja pada tahap awal pemrosesan ide inovasi sampai pada akhirnya aplikasi tersebut siap untuk diluncurkan ke masyarakat luas. Tim ini berisikan tujuh orang yang bertugas sesuai dengan tupoksi mereka berdasarkan jabatan dan tugas yang diemban. Sedangkan Tim pengelola Sahaja *Online* memiliki kewenangan dalam pelaksanaan layanan tersebut setiap harinya. Tim tersebut yang bekerja melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan serta melakukan pelayanan kepada masyarakat pada aplikasi Sahaja *Online*. Tim Pengelola Sahaja *Online* berisikan tiga orang yang tercantum resmi pada Surat Keputusan yang mengatur regulasi tentang Sahaja *Online*. Sedangkan untuk kesiapan anggaran untuk melakukan inovasi ini bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kediri, penjelasan lebih lengkap mengenai anggaran pendanaan akan dibahas lebih lanjut pada indikator kedua.

Peran pimpinan dalam tahap pelaksanaan terlihat cukup baik dibuktikan dengan memberikan pendampingan serta arahan agar pelayanan pada aplikasi Sahaja *Online* tetap dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. Diwujudkan dengan adanya rapat rutin mengenai layanan Sahaja *Online* serta adanya pemantauan berupa pelaporan yang harus dilaksanakan oleh pegawai yang melaksanakan pelayanan pada Sahaja *Online*. Pimpinan juga memberikan arahan mengenai solusi permasalahan atau kendala yang dialami saat melakukan pelayanan melalui sidak-sidak yang dilakukannya.

Faktor suksesnya inovasi berupa aplikasi Sahaja *Online* di Dpendukcapil Kabupaten Kediri juga dipengaruhi oleh kompetensi para pelaksananya. Kecakapan serta pemahaman yang cukup dari para pelaksana atau pegawai yang melaksanakan pelayanan pada aplikasi Sahaja *Online* ini membawa layanan ini

dapat bertahan sampai saat ini. Seluruh pegawai yang melaksanakan pelayanan pada Sahaja *Online* telah memiliki pemahaman yang cukup tentang aplikasi serta cara pengoperasiannya. Kemampuan serta pemahaman tersebut didapat dari pelatihan yang dilaksanakan sebelum pegawai melaksanakan pelayanan pada aplikasi tersebut.

Kecakapan dan pemahaman para pegawai tersebut dibuktikan dengan sikap yang responsif saat melakukan pelayanan. Mengingat layanan Sahaja *Online* ini mengusung tagline satu hari jadi, maka pemrosesan diwajibkan terselesaikan dalam waktu 24 jam. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan belum adanya proses layanan dokumen yang terhambat dan disebabkan oleh sikap dari pegawai Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Tidak hanya sikap responsif pada saat pemrosesan dokumen yang menunjang kompetensi pelaksana inovasi aplikasi Sahaja *Online*, melainkan sikap yang dilakukan ketika terjadi hambatan yang disebabkan oleh pemohon. Pada aplikasi Sahaja *Online* tersebut sudah di setting jika terdapat kekurangan dokumen pada saat proses pengajuan di aplikasi terdapat notifikasi yang difungsikan untuk melakukan komunikasi antara pegawai dan pemohon. Namun jika hal tersebut tidak tersampaikan kepada pemohon, terdapat layanan aduan yang dapat digunakan yakni lewat media sosial resmi Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan lewat aplikasi Masbup.

Sikap yang terus diupayakan untuk menciptakan kecakapan serta budaya kerja yang berorientasi tinggi pada kualitas pelayanan serta menunjang kompetensi pelaksana inovasi aplikasi Sahaja *Online* ialah dengan memberikan apresiasi kepada pegawai yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Apresiasi ini berupa penghargaan yang diberikan pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri kepada para pegawainya yang dipilih setiap bulan sekali. Harapannya penghargaan tersebut dapat menjadi penyemangat dalam bekerja serta dapat menjadi inspirasi untuk pegawai yang lain agar senantiasa meningkatkan profesionalitas dalam bekerja. Faktor kepemimpinan dan kompetensi sektor publik ini mempengaruhi inovasi berupa aplikasi Sahaja *Online* berhasil dan sukses dilaksanakan sampai saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari Kepala Dinas yang mampu mewujudkan sikap kepemimpinan yang baik bagi para pegawainya untuk mengambil keputusan tentang pelaksanaan sebuah inovasi dan dapat mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital tersebut dengan mempersiapkannya dengan baik. Pimpinan juga melaksanakan pengawasan dalam pelaksanaan inovasi dengan melakukan pendampingan serta melalui pemantauan berbasis laporan rutin. Lebih lanjut, suksesnya inovasi ini dorongan dari kompetensi yang dimiliki para pelaksana layanan tersebut baik dari kecakapan tentang pengetahuan, serta sikap yang ditunjukkan terkait layanan

memperlihatkan kesungguhan dari pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital tersebut.

2. Pendanaan yang memadai (Adequate Funding)

Faktor kedua ini merupakan hal paling dasar dan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan suatu hal. Sumber pendanaan sangat menentukan suatu hal tersebut akan dapat berjalan atau tidak. Dalam hal ini pendanaan yang disediakan harus diusahakan dalam kondisi stabil dan memiliki sumber yang jelas sehingga dalam pelaksanaan suatu proyek inovasi yang berkaitan dengan teknologi berupa inovasi *e-Government* dapat berjalan dengan baik serta dapat bertahan sampai dilaksanakannya pengembangan agar inovasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik lagi. Pada inovasi aplikasi Sahaja *Online* ini dibuat dan dilaksanakan dengan sumber dana yang berasal dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kediri. Berdasarkan hasil wawancara, dana yang dialokasikan untuk inovasi layanan ini sebesar Rp 102.000.000. Dana tersebut sudah mencakup keseluruhan proses dalam pembuatan inovasi layanan aplikasi Sahaja *Online*. Dana tersebut digunakan untuk membayar biaya pengadaan atau pembuatan aplikasi oleh pihak ketiga yakni PT Webpakar, implementasi layanan tersebut serta untuk membayar garansi dari aplikasi tersebut.

Kemudian pendanaan yang selanjutnya ialah dana yang dibutuhkan untuk melakukan pemeliharaan atau maintenance. Dana tersebut dianggarkan sebesar Rp 42.000.000 dan juga berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kediri. Pemeliharaan tersebut juga dilakukan oleh pihak ketiga atau pihak yang membuat Aplikasi Sahaja *Online* secara berbayar. Pemeliharaan ini dilakukan karena adanya perubahan regulasi yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan serta perubahan dari pihak pelaksana layanan seperti penambahan fitur-fitur baru pada aplikasi. Kemudian untuk pendanaan dalam proses sosialisasi kepada masyarakat terdapat sumber pendanaan tersendiri diluar dari dana pengadaan tersebut. Sejauh ini, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan belum terdapat hambatan yang berarti atau masalah pada pendanaan terkait pelaksanaan inovasi layanan aplikasi Sahaja *Online*.

Faktor pendanaan yang memadai ini mempengaruhi kesuksesan inovasi berupa aplikasi Sahaja *Online* sehingga berhasil dibuat dan dilaksanakan hingga saat ini. Pendanaan yang memadai serta sumber pendanaan yang jelas mampu menghasilkan sebuah inovasi layanan yang berkualitas. Kemudian pendanaan yang memadai serta sumber pendanaan yang jelas mampu membuat kegiatan pemeliharaan dapat berjalan dengan baik. Pemeliharaan tersebut disebabkan oleh perubahan

peraturan serta perubahan kebutuhan yang berorientasi kepada peningkatan kualitas layanan agar layanan ini dapat bertahan dan berkembang ke versi yang lebih baik.

3. Dukungan Legislatif dan Peraturan (Legislative and Regulatory Support)

Faktor ketiga yang juga perlu diperhatikan untuk mencapai kesuksesan inovasi *e-Government* ialah adanya peraturan atau kebijakan yang mendukung adanya sebuah inovasi. Namun dalam hal ini bukan berarti mengharuskan terdapat peraturan yang dikhususkan untuk mengatur inovasi tersebut dahulu sehingga akan dapat terlaksana. Hanya saja, dengan adanya peraturan yang mengatur maka kedudukan inovasi tersebut kuat untuk dilaksanakan. Selain itu, Standar Operasional Prosedur juga perlu diperhatikan untuk menjelaskan langkah-langkah pada inovasi tersebut yang disertai dengan jangka waktu pelaksanaan sehingga menimbulkan pelayanan yang tertib.

Inovasi aplikasi Sahaja *Online* yang dilaksanakan di Dispendukcapil Kabupaten Kediri telah terdapat peraturan yang mendasari inovasi ini dibuat. Peraturan yang mendasari dan mendorong pembuatan inovasi tersebut dibuat ialah Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Peraturan tersebut ialah salah satu hal yang mendorong pemerintah Kabupaten Kediri untuk memenuhi apa yang diperintahkan oleh pemerintah. Kemudian dalam pelaksanaannya layanan aplikasi Sahaja *Online* dijelaskan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Nomor: 470/1919/418.23 / 2021 tentang Sahaja *Online*. Surat Keputusan tersebut menjelaskan mengenai dasar-dasar yang dipertimbangkan untuk membuat inovasi tersebut, tujuan yang hendak dicapai, pembagian tim pengelola, alur pendaftaran pada aplikasi Sahaja *Online* serta alur permohonan dokumen dalam aplikasi Sahaja *Online*.

Surat keputusan tersebut telah menunjukkan bahwa adanya kejelasan peraturan dapat mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi Sahaja *Online*. Hal tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada dinas terkait sebuah layanan baru. Kemudian lebih lanjut surat keputusan tersebut juga berisikan tujuan yang akan dicapai dengan merinci proses pelayanan yang dapat meminimalisir kesalahpahaman saat pelayanan dilaksanakan. Mencantumkan pembagian tim pengelola dan tim pengelola harian, pembagian ini dilaksanakan untuk memberikan kejelasan tugas kepada pegawai agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar. Alur verifikasi pada peraturan ini sudah dijelaskan dengan baik dan disajikan sederhana agar dapat mudah untuk dipahami. Kemudian alur pelayanan juga telah dijelaskan dengan baik serta disajikan secara sederhana pada peraturan tersebut

agar pengguna yang baru menggunakan layanan ini dapat dengan mudah mengakses Sahaja *Online* untuk melaksanakan permohonan pengajuan dokumen administrasi kependudukan.

Suatu pelaksanaan inovasi pelayanan baik itu manual atau digital juga dipengaruhi oleh adanya Standar Operasional Prosedur yang dapat terus berkembang. Dalam pelaksanaan aplikasi Sahaja *Online* belum terdapat Standar Operasional Prosedur yang dikhususkan untuk menjadi panduan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada pegawai Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan bahwa belum adanya SOP khusus Sahaja *Online* dikarenakan proses pelayanan atau pemrosesan dokumen pada Sahaja *Online* tidak memiliki banyak perbedaan dengan ketika melakukan pemrosesan dokumen secara manual. Maka dalam pelaksanaan pelayanan pada aplikasi ini masih menggunakan SOP pelayanan umum Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Hal tersebut sejauh ini tidak menimbulkan kendala atau permasalahan dalam pelaksanaannya. Pada faktor ini telah cukup untuk mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan inovasi pelayanan digital berupa aplikasi Sahaja *Online*. Hal tersebut terlihat dari upaya Dispendukcapil Kabupaten Kediri untuk memberikan kejelasan hukum dari sebuah layanan baru. Lebih lanjut, bahwa peraturan tersebut juga telah mengatur secara jelas tentang pembagian tugas pegawai, alur yang akan dilalui pengguna layanan saat akan menggunakan layanan ini. Namun belum terdapat Standar Operasional Prosedur yang dikhususkan untuk menjadi acuan dalam menjalankan layanan ini.

4. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis) (Development (Strategic) Technology Information Infrastructure)

Faktor selanjutnya yang juga harus diperhatikan dalam mencapai kesuksesan inovasi *e-Government* ialah pengembangan infrastruktur teknologi. Faktor ini harus dilakukan dengan baik serta memperhatikan beberapa hal seperti perangkat lunak maupun keras yang digunakan serta programmer dalam inovasi ini. Selain itu, sistem keamanan juga perlu diperhatikan mengingat ini adalah sebuah inovasi *e-Government* yang merupakan hasil dari pengembangan teknologi informasi, yang mana jika sistem keamanan tidak dibuat dan dikembangkan dengan baik maka akan dapat terjadi kebocoran data maupun tindak kecurangan lain. Inovasi pelayanan digital berupa aplikasi Sahaja *Online* yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri merupakan pengembangan dari adanya teknologi informasi. Dalam pembuatannya melibatkan perangkat lunak, perangkat keras dalam komputer serta seorang programmer. Berdasarkan hasil wawancara, di Dispendukcapil Kabupaten Kediri telah dicukupkan dari

segi perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia yang berkualitas, tempat pelayanan, serta pendanaan. Hal tersebut tentu mampu untuk mendorong kesuksesan dan keberlangsungan aplikasi Sahaja *Online* ini. Perangkat keras yang digunakan ialah *CPU*, *monitor*, *mouse*, *keyboard* dan lainnya, sedangkan perangkat lunak yang digunakan adalah *opensource software* serta sistem *database* yang digunakan ialah sistem *software MSQL*. Sistem tersebut dinilai sudah sesuai dan tepat untuk digunakan pada aplikasi Sahaja *Online*, karena sistem tersebut memiliki kemampuan yang baik untuk mendukung kepentingan *multiuser* yang mana dapat dijalankan oleh banyak *user* dalam satu waktu sekaligus tanpa adanya kendala.

Inovasi layanan digital yang dibuat dengan berbasis *android* pada aplikasi Sahaja *Online* bukan tanpa alasan yang kuat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, pemilihan tersebut dilakukan untuk melindungi data pemohon dan dapat meminimalisir adanya praktek percaloan pada layanan administrasi kependudukan. Kelebihan layanan digital berupa aplikasi ialah jangkauan data yang dapat didapatkan melalui aplikasi bisa sampai nomor seri perangkat atau nomor *International Mobile Equipment Identity (IMEI)*. Sehingga hal tersebut dapat digunakan untuk mengontrol pengguna dalam upaya perlindungan data serta meminimalisir adanya praktek percaloan.

Inovasi pelayanan digital juga harus memikirkan mengenai keamanan di dalamnya. Hal tersebut berhubungan dengan banyaknya data kependudukan yang ada serta hal ini dapat dikatakan rawan dengan peretasan. Apalagi sudah menjadi rahasia umum bahwa sektor kependudukan merupakan sektor yang banyak disukai oleh calo yang berusaha untuk mengambil keuntungan sepihak pada layanan ini. Berdasarkan hasil wawancara, dalam aplikasi Sahaja *Online* sistem keamanan yang digunakan ialah satu Nomor Induk Kependudukan, satu akun, satu Kartu Keluarga, satu perangkat serta tidak disediakannya tombol *log out* dalam aplikasi ini. Artinya *log in* pada aplikasi tersebut menggunakan NIK yang nantinya akun tersebut dapat digunakan untuk melakukan permohonan dokumen satu keluarga atau pengajuan tersebut masih dilakukan dalam satu KK yang sama dengan NIK yang telah didaftarkan pada Sahaja *Online*. Jadi apabila dalam satu KK telah terdapat NIK yang sudah didaftarkan di Sahaja *Online* maka NIK yang lain tidak dapat digunakan untuk masuk atau mendaftar pada Sahaja *Online*. Kemudian satu akun hanya untuk satu telepon selular atau dapat dikatakan data pada akun tersebut sampai menjangkau ke nomor IMEI perangkat tersebut, maka disitulah usaha yang dilakukan agar praktik calo tidak mendapatkan celah. Namun apabila terjadi hal-hal lain seperti hilangnya telepon selular maka hal tersebut dapat

disampaikan langsung ke Dispendukcapil untuk dibantu untuk memproses pemindahan akun pada aplikasi Sahaja *Online*.

Usaha lain yang mendukung suksesnya inovasi layanan ini ialah usaha yang dilakukan Dispendukcapil untuk menjamin keamanan data ada pada tahap verifikasi data dengan memasukkan *swafoto*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyatakan bahwa orang yang mendaftar adalah benar-benar orang yang sama. Meskipun dengan keamanan yang berlapis, penggunaan aplikasi ini cukup mudah. Hal tersebut diakui oleh Ibu Eva warga Kabupaten Kediri yang memakai layanan aplikasi Sahaja *Online*. Beliau mengakui bahwa aplikasi ini cukup mudah untuk dioperasikan serta praktis dalam penggunaannya karena fitur-fitur di dalamnya didesain sederhana agar mudah dipahami. Kemudian manfaat yang paling dirasakan ialah beliau tidak perlu datang ke Dispendukcapil Kabupaten Kediri untuk melaksanakan permohonan dokumen, cukup melakukan permohonan lewat telepon selular dan layanan tersebut dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.

Inovasi aplikasi ini mempunyai layanan aduan yang dapat digunakan untuk melakukan komplain atau sebagai jembatan komunikasi antara pemohon dan pegawai. Layanan tersebut berupa *whatsapp*, *instagram* resmi Dispendukcapil Kabupaten Kediri serta melalui aplikasi Halo MasBup. Telah terdapat pegawai khusus yang mengelola layanan ini dengan baik yang membuat pengguna layanan mendapatkan layanan terbaik sesuai dengan kebutuhan.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital melalui aplikasi Sahaja *Online* dalam pelaksanaannya cukup dipengaruhi oleh faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Hal tersebut ditujukan melalui aplikasi Sahaja *Online* yang dibuat dengan memanfaatkan perangkat lunak berupa *opensource software* serta sistem *database* yang digunakan ialah sistem *software MSQL* yang memiliki kemampuan sangat baik untuk mendukung kepentingan multiuser. Di dalam aplikasi juga telah terjamin keamanannya yaitu dengan satu Nomor Induk Kependudukan satu akun satu perangkat, verifikasi pengguna menggunakan *swafoto* serta tidak disediakannya tombol *log out* pada aplikasi. Dalam layanan ini juga telah terdapat layanan aduan dengan pengelolaan yang baik.

5. Kemitraan Publik-Swasta (Public-Private Partnership)

Faktor kemitraan dinyatakan sebagai sebuah hubungan kerja sama antar publik dan swasta yang di dalamnya disertai oleh investasi oleh publik terutama swasta dengan memberikan otoritas kepada publik untuk menjalankan sebuah inovasi dalam jangka waktu yang

panjang. Kemitraan ini juga dapat diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang melibatkan publik-swasta yang memiliki peran masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber dan observasi yang telah dilakukan menyatakan bahwa pada pelaksanaan inovasi berupa aplikasi Sahaja *Online* terdapat hubungan kemitraan yang baik dengan pihak swasta. Kemitraan ini berperan dalam membantu menyediakan jasa pembuatan aplikasi, perawatan aplikasi apabila terjadi masalah dan pengembangan aplikasi kedepannya. Kerja sama ini memiliki surat perjanjian kerja sama resmi yang tertulis serta ditandatangani oleh kedua belah pihak yakni Dispendukcapil dan pihak swasta terkait. Adanya surat perjanjian kerja sama ini untuk memberikan informasi secara jelas mengenai batas hak dan kewajiban setiap pihak yang bersepakat dan menghindari adanya perselisihan yang mungkin timbul di masa depan (Dahayu, 2020). Hubungan dalam kerja sama tersebut tidak terdapat kepentingan yang lain dan tidak disertai investasi dalam kemitraan ini. Kerja sama ini terjalin karena menurut pengalaman Dispendukcapil Kabupaten Kediri yang telah menjalin kerja sama mengenai pembuatan produk inovasi lainnya memiliki hasil evaluasi yang baik. Maka dipilihlah kembali mitra swasta ini untuk melakukan kerja sama dalam pembuatan aplikasi Sahaja *Online*. Mitra swasta dalam kerja sama ini ialah Webpakar yang merupakan sebuah perusahaan *software house* di Indonesia yang bergerak di bidang pengembangan dan pembuatan *software*.

Kemudian kemitraan yang diharapkan segera terjalin pada layanan ini ialah kemitraan yang berkaitan dengan pendistribusian dokumen yang diproses pada Sahaja *Online*. Dokumen tersebut merupakan dokumen yang tidak dapat dicetak mandiri oleh pemohon melainkan harus dicetak petugas Dispendukcapil karena memerlukan blangko khusus yaitu E-KTP dan KIA. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai mengharapkan kemitraan ini dapat terjalin agar inovasi digital berupa Sahaja *Online* dapat berjalan dengan sepenuhnya untuk lebih memudahkan masyarakat dalam proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Selanjutnya tentunya pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri juga telah melaksanakan koordinasi dengan Dinas Kominfo terkait penempatan sub domain dan induk aplikasi. Pelaksanaan inovasi pelayanan digital berupa aplikasi Sahaja *Online* dapat bertahan hingga saat ini karena mendapatkan dukungan dari adanya kemitraan dengan pihak swasta serta dinas yang terkait. Kemitraan tersebut terjalin dengan baik dan berkelanjutan. Kemudian terdapat harapan akan terjalinnya kemitraan terkait pendistribusian dokumen yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

6. Kompetensi Sektor Swasta (Private Sector Competencies)

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam inovasi *e-Government* merupakan kompetensi sektor swasta. Faktor kompetensi sektor swasta ini mengarah pada segala aktivitas non lembaga pemerintahan yang bekerja sama dengan pelaksana inovasi *e-Government*. Faktor kompetensi yang dimaksud mengarah pada aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai. Lembaga swasta yang bekerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri ialah Webpakar yang merupakan sebuah perusahaan *software house* yang bergerak di bidang pembuatan *software*, program aplikasi, pembuatan *website*, toko *online* untuk lembaga pemerintahan, perusahaan, lembaga Pendidikan, industri maupun industri. Webpakar telah memiliki banyak pengalaman dalam pengembangan aplikasi *native android*, mulai dari pembuatan aplikasi perusahaan, pembuatan aplikasi perkantoran, pembuatan aplikasi instansi pemerintahan dan yang lainnya.

Webpakar memiliki pengetahuan serta kemampuan yang dibutuhkan Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam membuat inovasi berupa aplikasi berbasis *android* yaitu aplikasi Sahaja *Online*. Kemampuan tersebut diwujudkan dengan pembuatan sistem keamanan berlapis pada proses *log in* pada aplikasi serta jangkauan data pada aplikasi dapat mendeteksi sampai pada nomor seri perangkat. Hal tersebut dilakukan untuk menjamin dan melindungi keamanan data pengguna pada sebuah layanan digital. Kemampuan tersebut membuat perubahan yang signifikan terhadap proses layanan pada Dispendukcapil Kabupaten Kediri berupa layanan *digital* yang berbasis *android*. Sikap kerja dan kompetensi yang baik oleh Webpakar juga ditunjukkan dengan memberikan beberapa keunggulan dalam pelayanannya, seperti *customize* pembuatan aplikasi yg sesuai dengan kebutuhan, *training* kepada pegawai sebelum penggunaan aplikasi, serta support teknis dalam penggunaannya. Kompetensi yang dimiliki oleh Webpakar juga terbukti dari masa kerja yang telah dimiliki yakni selama 10 tahun. Masa kerja yang lebih lama dapat mendukung pegawai untuk memiliki kinerja yang baik dan dapat diandalkan (Mardikaningsih, 2020). Pelaksanaan inovasi *digital* berupa aplikasi Sahaja *Online* dapat diwujudkan serta dapat bertahan hingga saat ini karena mendapatkan dukungan dari kompetensi yang dimiliki oleh pihak kemitraan. Pihak mitra ini ialah Webpakar yang memiliki kemampuan serta pengetahuan yang mumpuni terkait pembuatan sebuah aplikasi yang berbasis *android*. Sikap tersebut yang membuat aplikasi Sahaja *Online* dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Kediri hingga saat ini.

PENUTUP

Simpulan

Setelah melakukan penelitian terkait inovasi pelayanan *e-Government* berupa aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi tersebut berjalan dengan cukup baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Suksesnya inovasi aplikasi Sahaja *Online* dipengaruhi beberapa faktor seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pendanaan yang memadai, dukungan legislatif dan peraturan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, kemitraan publik-swasta dan kemampuan sektor swasta. Terkait dengan enam faktor suksesnya inovasi *e-Government* yang digunakan untuk menganalisis inovasi aplikasi Sahaja *Online* dapat disimpulkan sebagai berikut.

Dalam faktor kepemimpinan Kepala Dpendukcapil telah mampu untuk mewujudkan kepemimpinan yang baik bagi para pegawai untuk membuat dan menjalankan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis android ini. Seluruh pegawai yang ikut andil dalam pembuatan hingga pelaksanaan aplikasi Sahaja *Online* berkompeten dalam menjalankan tugasnya. Pada faktor selanjutnya pendanaan bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kediri ini telah dapat menutupi segala kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan serta pelaksanaan layanan ini. Selanjutnya jika terjadi masalah dan perlu adanya pembaharuan aplikasi, sumber pendanaan juga tidak terjadi permasalahan yang berarti atau dapat dikatakan pendanaan pada aplikasi Sahaja *Online* telah memadai. Faktor selanjutnya dalam Sahaja *Online* telah memiliki peraturan khusus atau dasar hukum yang jelas yakni pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021 tentang Sahaja *Online* (Satu Hari Jadi *Online*). Meskipun belum memiliki SOP khusus namun selama ini belum terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan yang menggunakan SOP umum Dpendukcapil Kabupaten Kediri. Pengembangan infrastruktur teknologi informasi memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak, programmer yang menunjang kualitas layanan serta sistem keamanan berlapis yang dibuat. Selain itu layanan aduan juga telah diciptakan dengan baik untuk layanan ini. Kemudian pelaksanaan aplikasi Sahaja *Online* didukung penuh oleh adanya kemitraan dengan pihak swasta yaitu Webpakar. Kemitraan tersebut hanya berperan untuk membantu pembuatan aplikasi, kemitraan ini masih terjalin dengan baik dan berkelanjutan sehingga dapat mendorong suksesnya inovasi aplikasi Sahaja *Online* ini. Dalam pembuatan serta pelaksanaan aplikasi Sahaja *Online* juga

terdapat koordinasi yang baik dengan Dinas Kominfo. Serta terdapat harapan agar terjalin kemitraan lain untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Kemitraan ini dijalin dengan sektor swasta yakni Webpakar yang merupakan sebuah perusahaan yang berkompeten dibidang pembuatan *software*. Maka kemampuan yang dimiliki Webpakar tersebut telah membuat layanan ini dapat berjalan dengan baik serta membantu inovasi ini dalam meningkatkan kualitas layanan.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi oleh peneliti di lapangan. Maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh pihak Dpendukcapil Kabupaten Kediri untuk meminimalisir adanya kendala dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada inovasi aplikasi Sahaja *Online*. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Dpendukcapil Kabupaten Kediri seharusnya segera membuat Standar Operasional Prosedur yang khusus digunakan dalam layanan Sahaja *Online* agar pola pelayanan dapat lebih jelas, tertib dan efisien.
2. Penambahan akses untuk semua Nomor Induk Kependudukan pada Nomor Kartu Keluarga yang telah didaftarkan pada aplikasi Sahaja *Online*, untuk memudahkan pengguna dan memaksimalkan manfaat layanan *digital* tersebut.
3. Meningkatkan sosialisasi dengan membuat program sosialisasi khusus untuk mengenalkan aplikasi Sahaja *Online* ke seluruh warga masyarakat Kabupaten Kediri tanpa adanya segmentasi pengguna.
4. Pengadaan jasa pengantaran untuk dokumen yang tidak dapat dicetak mandiri oleh pengguna layanan seperti KIA dan KTP Elektronik sehingga pengguna dapat merasakan manfaat penuh terhadap layanan *digital* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Ayo Ke Lombok” Untuk Meningkatkan Minat Wisatawan (Studi Di Dinas Pariwisata Lombok Barat). *Publika*, 1735-1746.
- Dahayu, C. S., & Budhisulistiyawati, A. (2020). Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Kemitraan (Studi Kasus Di Brownies Cinta Cabang Sragen). *Jurnal Privat Law*, 8(1), 70-77.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Hasibuan, Malayu S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM No.1 Vol 28* Januari 2021: 115-138.
- Kalvet, Tarmo. 2012. "Innovation: A Factor Explaining e-Government in Estonia". *Electronic Government, An International Journal* .(online), (<https://pds.semanticscholar.org/ec70/>, diakses 27 Desember 2022)
- Lasut, E. E., Lengkong, V. P., & Ogi, I. W. (2017). Analisis perbedaan kinerja pegawai berdasarkan gender, usia dan masa kerja (Studi pada Dinas Pendidikan Sitaro). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Mahsyat, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mardikaningsih, R. (2020). Sebuah Penelitian Empiris Tentang Hubungan Masa Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Organisasi. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 13(1), 43-54.
- Nugroho. (2014). Pengaruh Pendidikan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 29(2), 195–202.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.

