

INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (SIPEDEULI) BERBASIS WEBSITE SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Ayu Setiyowati¹, Retno Wulan Sekarsari², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email: setiyowatiayu28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDEULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang dimana dalam pelaksanaannya terdapat berbagai permasalahan seperti server error, SDM masyarakat rendah, serta pelayanan yang lama dan ribet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana inovasi SIPEDEULI sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Malang beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers yang meliputi *relative advantages*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers, inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan online berbasis website oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan dalam mengajukan dokumen kependudukan serta lebih efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang. Faktor pendukung meliputi tercukupinya anggaran, sumber daya pegawai yang memadai, sarana dan prasarana yang tercukupi, serta antusias masyarakat. Sedangkan faktor penghambat yaitu permasalahan jaringan dan sistem error, serta sumber daya masyarakat yang kurang. Strategi dalam mengatasi hambatannya yaitu dengan berkerjasama dengan dinas kominfo dan terus melakukan sosialisasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aspek penting yang menjadi prioritas pemerintah karena menyangkut pemenuhan hak-hak kebutuhan masyarakat luas. Pemerintah adalah penanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik untuk masyarakat dan memfokuskan pada hak antar sesama warga negara. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan juga kepentingan masyarakat luas.

Penyelenggaraan pemerintahan dapat dinilai baik apabila kepentingan masyarakat yang dijadikan fokus dalam pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas berhubungan dengan kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat berhak untuk menilai, menolak, dan menuntut pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Indikator kepuasan masyarakat itulah sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017:1).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan

penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik menurut Ratminto & Winarsih (2013) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, upaya menciptakan pelayanan yang prima terhadap masyarakat merupakan tanggung jawab dan tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dengan adanya otonomi daerah, maka daerah otonom memiliki wewenang, hak, dan kewajiban untuk mengurus dan mengatur segala sesuatu urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya

pelimpahan wewenang dari pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Menurut Pasal 11 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kewenangan daerah dalam urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah daerah merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Indonesia.

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal, sehingga merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkungannya yang luas. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan ialah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik hingga pembangunan sektor lainnya. Dengan demikian, administrasi kependudukan digunakan untuk mengkoordinir penataan dan juga penertiban dokumen-dokumen kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia yang meliputi 34 (tiga puluh empat) provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota (Wiryanto, 2020:143). Dukcapil merupakan lembaga pemerintahan yang melayani administrasi kependudukan terkait penerbitan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak, dan pembuatan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan yang diberikan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti permasalahan yang dihadapi baik permasalahan setempat maupun universal serta kemampuan masing-masing dispendukcapil dalam mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan yang bervariasi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga bervariasi.

Permasalahan dalam pelayanan adminduk salah satunya berkaitan dengan kondisi geografi dan sumber daya manusia setempat. Selain itu, permasalahan yang sangat mempengaruhi dalam pelayanan adminduk adalah permasalahan global pandemi covid-19 (Wiryanto, 2020:143). Begitu juga dengan pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang memiliki permasalahan yang

disebabkan karena luasnya wilayah Kabupaten Malang.

Kabupaten Malang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki luas wilayah 3.534,86 km² atau setara dengan 353.486 ha yang merupakan kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi. Karena wilayah yang luas, pelayanan adminduk di Kabupaten Malang sulit terealisasi secara merata. Kondisi tersebut terjadi karena pelayanan adminduk harus dilaksanakan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terletak di Kecamatan Kepanjen. Kecamatan Kepanjen merupakan pusat kota dan pusat dari pemerintahan di Kabupaten Malang.

Cakupan wilayah Kabupaten Malang yaitu terdiri dari 33 kecamatan, 378 desa, dan 12 kelurahan. Dengan cakupan wilayah yang luas dan banyak, maka seluruh wilayah di Kabupaten Malang tidak terjangkau pelayanan adminduk terutama wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan. Tidak semua penduduk dapat dengan mudah menjangkau tempat pelayanan. Penduduk yang bertempat tinggal jauh dari tempat pelayanan akan membutuhkan biaya yang besar, sehingga mereka enggan untuk memenuhi kebutuhan terkait dokumen kependudukannya.

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Kabupaten Malang pada bulan September 2020 adalah 2.654.448 jiwa dengan kepadatan 892 jiwa/km² (BPS Kabupaten Malang, 2021). Dengan jumlah penduduk yang banyak, kebutuhan akan dokumen kependudukan juga terbilang banyak yang menyebabkan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Malang menjadi lama dan antri panjang. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat menggunakan jasa calo atau makelar untuk pengurusan administrasi kependudukannya. Selain itu, antusias penduduk dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi berkurang.

Kurangnya antusias masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukan bertentangan dengan intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/83/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Gerakan sadar adminduk tersebut dibuktikan dengan adanya kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, pentingnya pemanfaatan data kependudukan, pentingnya pemutakhiran data kependudukan, dan pentingnya pelayanan adminduk yang membahagiakan rakyat.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut menyebabkan masyarakat Kabupaten Malang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan hal

tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menciptakan sebuah inovasi.

Inovasi merupakan terobosan dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Inovasi hadir sebagai cara baru yang menggantikan cara lama. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Melinda, Syamsurizaldi, dan Kabullah, 2020:203).

Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019:2). Dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dapat menyederhanakan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik. Sebuah inovasi atau penemuan baru yang memanfaatkan teknologi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai kebutuhan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan di Indonesia atau biasa disebut electronic government (e-government) didasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Dalam hal ini instansi-instansi baik pusat maupun daerah dituntut untuk menggunakan teknologi informasi baik berupa website maupun aplikasi di dalam instansinya demi kemajuan pelayanan publik di daerahnya (Persada, 2019:2). Seperti halnya pada Dispendukcapil Kabupaten Malang yang mengeluarkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) yang berbasis website.

Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) merupakan inovasi Dispendukcapil Kabupaten Malang berbasis website yang pertama kali dilaksanakan pada tanggal 6 April 2020. Inovasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan adminduk bagi masyarakat. Adanya inovasi SIPEdULI juga disebabkan karena adanya pandemi covid-19.

Pandemi covid-19 terjadi di seluruh dunia dan berdampak langsung terhadap kehidupan masyarakat yang mengakibatkan perubahan besar pada seluruh segmen kehidupan. Salah satunya yaitu berdampak terhadap tatanan sistem kerja di sektor pemerintahan. Pemerintah harus adaptif terhadap permasalahan yang ada. Pemerintah dituntut dapat memberikan pelayanan prima di masa pandemi covid-19, termasuk pelayanan adminduk.

Inovasi SIPEdULI merupakan inovasi Dispendukcapil Kabupaten Malang yang berguna untuk mengurangi pelayanan offline pada masa pandemi covid-19 serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Malang. SIPEdULI dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat via

website di <http://sipeduli.malangkab.go.id/> tanpa harus datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang. Dengan adanya inovasi ini diharapkan pelayanan adminduk di Kabupaten Malang dapat terlaksana secara merata dan masyarakat lebih antusias dalam memenuhi dokumen kependudukannya.

Jenis-jenis layanan yang tersedia di SIPEdULI yaitu permohonan dokumen KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Jumlah pengajuan dokumen kependudukan melalui SIPEdULI sudah mencapai 87.952 dokumen per tanggal 4 Januari 2023 pukul 10.37 WIB. Namun, penerapan SIPEdULI di Kabupaten Malang mendapatkan berbagai permasalahan yang ditemukan, di antaranya yaitu:

1. Keberadaan jaringan dan server
2. Sumber daya manusia belum memadai
3. Pelayanan yang lama dan ribet

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI). Pada penelitian ini penulis berpegang pada teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yang mencakup relative advantages (keuntungan relatif), compability (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan diamati). Dengan teori atribut inovasi tersebut diharapkan dapat menjawab optimal atau tidaknya inovasi SIPEdULI secara lebih mendalam.

Penelitian ini akan mendeskripsikan gambaran mengenai inovasi SIPEdULI yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul **“Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

(SIPEDULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang administrasi publik dan inovasi. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi bahan dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) dan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dalam Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Rogers dalam Melinda (2020:208) menilai perlu adanya standar universal untuk menggambarkan atribut yang diklaim menjadi inovasi pelayanan publik. Adapun atribut inovasi pelayanan tersebut antara lain:

- a. *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)
- b. *Compability* (Kesesuaian)
- c. *Complexity* (Kerumitan)
- d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)
- e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Pelayanan *online* merupakan jenis pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan komunikasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan proses pelayanan yang cepat dan tepat. Penerapan sistem pelayanan *online* tersebut salah satunya diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini direspon pemerintah dengan sebuah ketetapan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring. Berdasarkan pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa sitem pelayanan administrasi kependudukan online/daring ialah proses pengurusan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi yang berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik berbasis web.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendiskripsikan suatu fenomena secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplere inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Onlien (SIPEDULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Fokus Penelitian

Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat menentukan batasan penelitian yang berisi pokok masalah untuk mempertajam fokus. Adapun fokus penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers, sebagai berikut:
 - a. *Relative advantages* (keuntungan relatif)
 - b. *Compability* (kesesuaian)
 - c. *Complexity* (kerumitan)
 - d. *Triability* (kemungkinan dicoba)
 - e. *Observability* (kemudahan diamati)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI):
 - a. Faktor Pendorong
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Malang, yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi terkait dengan penelitian. Sedangkan situs penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terletak di Jalan Trunojoyo No.4, Dusun Ngadiluwih, Desa Kedungpedaringan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data pertama yang diperoleh peneliti dalam melakukan penelitian (Sugiono, 2010). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan masyarakat pengguna SIPEDULI.

2. Data sekunder

Data sekunder berupa data pendukung yang diperoleh melalui media yang dapat berupa buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan internet, serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dua pihak atau lebih untuk mengumpulkan informasi. Melalui wawancara dengan beberapa narasumber akan diketahui pendapat yang saling melengkapi mengenai inovasi SIPEDULI. Adapun model wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

b) Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2009:144) adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengacu pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam lainnya. Melalui observasi, peneliti akan melihat dan mengamati sendiri, serta mencatat kejadian-kejadian yang terjadi pada peristiwa sebenarnya. Dalam hal ini peneliti melihat bagaimana pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) di Kabupaten Malang.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiono (2015:329), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau

informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Beberapa dokumentasi yang peneliti lakukan dalam penelitian di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang yaitu profil perkembangan kependudukan Kabupaten Malang dan jumlah masyarakat Kabupaten Malang yang melakukan pengajuan dokumen melalui SIPEDULI.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif menurut Miles & Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles & Huberman dan Saldana yaitu:

1. Pengumpulan Data (*data collection*)

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari lokasi penelitian.

2. Kondensasi Data (*data condensation*)

Kondensasi data yang dilakukan merupakan kegiatan merangkum dan menyederhanakan data yang diperoleh dengan memilih data dan informasi yang sesuai dengan permasalahan dan fokus penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mengubah data berlebih yang diperoleh di lapangan. Dengan kondensasi, akan menghasilkan data yang lebih akurat.

3. Penyajian data (*data display*)

Setelah melakukan kondensasi data, langkah berikutnya yaitu menyajikan atau mendisplay data. Penyajian data dapat berupa teks narasi, tabel, grafik, gambar, dan sejenisnya. Dengan demikian, data yang telah didapatkan akan lebih mudah dipahami oleh peneliti maupun pembaca.

4. Penarikan Kesimpulan (*conclusion*)

Tahap akhir dari analisis data dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan, dimana data yang telah dikumpulkan, dikondensasi, dan disajikan akan dianalisis berdasarkan teori dan yuridisnya sehingga menghasilkan suatu temuan atau hasil penelitian.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini yaitu triangulasi. Triangulasi bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data hasil penelitian dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pemilihan waktu yang tepat (Sugiyono, 2018:189). Pada prinsipnya, triangulasi merupakan teknik pengecekan validitas untuk mengecek apakah data yang didapatkan sesuai dengan fenomena di lapangan. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi

sumber dan triangulasi metode yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik pengecekan data dengan membandingkan data atau informasi yang didapat dari sumber berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan narasumber yang beragam yaitu pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang, masyarakat pengguna SIPEDULI, dan masyarakat Kabupaten Malang. Dengan narasumber yang beragam, akan membandingkan pendapat atau data yang diperoleh sehingga akan saling melengkapi.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan teknik pengecekan data dengan membandingkan data atau informasi yang didapat kepada sumber yang sama namun melalui metode yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) di beberapa setting penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, masyarakat pengguna SIPEDULI, dan masyarakat Kabupaten Malang.

Pembahasan

Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) merupakan sebuah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Inovasi tersebut merupakan terobosan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan untuk meningkatkan dokumen kependudukan. Inovasi SIPEDULI adalah sistem pelayanan online yang dapat diakses via website di <http://sipeduli.malangkab.go.id/>. Terdapat 6 pelayanan yang dapat diakses melalui website tersebut, yaitu permohonan dokumen kependudukan berupa KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

A. Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) Sebagai Bentuk Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Berdasarkan fokus penelitian terkait inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI), maka peneliti akan melihat bagaimana inovasi SIPEDULI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers (2003), yaitu sebagai berikut.

a. *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)

Dengan adanya inovasi dituntut untuk dapat memberikan keuntungan atau nilai lebih dari keadaan sebelumnya. Menurut Rogers (2003), inovasi dapat dinilai dari sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikan. Dalam hal ini, penilaian inovasi berhubungan dengan sejauh mana keuntungan atau manfaat inovasi yang diterima.

Berdasarkan tipe inovasi sektor publik menurut Muluk (2008:45), inovasi SIPEDULI merupakan tipe inovasi dalam metode pelayanan, yaitu cara baru dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi SIPEDULI merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara online melalui website. Ini merupakan perubahan baru Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan adminduk. Dengan adanya perubahan baru tersebut ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adminduk.

Masyarakat merasa diuntungkan dengan hadirnya inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI). Hal tersebut selaras dengan pendapat Wiryanto (2019:32) semua layanan Dukcapil orientasinya memberikan kemudahan kepada seluruh pemohon layanan untuk mewujudkan pelayanan yang membahagiakan rakyat. Hal ini dikarenakan inovasi tersebut memiliki beberapa keunggulan. Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa inovasi SIPEDULI dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan. Dengan hadirnya inovasi tersebut, pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses dengan mudah karena dapat dilakukan secara online.

Pelayanan administrasi kependudukan online tersebut dapat diakses melalui website dengan menggunakan teknologi yang ada seperti handphone, laptop, dan komputer. Dengan begitu masyarakat dapat mengajukan dokumen kependudukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang. Selain itu, tidak ada pungutan biaya yang diberlakukan dalam pelayanan adminduk online. Masyarakat dapat langsung mengajukan dokumen kependudukannya tanpa perlu khawatir akan ada biaya yang harus dibayarkan. Dalam hal ini masyarakat dapat menghemat biaya ketika akan mengajukan dokumen kependudukannya. Adanya pelayanan adminduk online melalui website juga dapat membantu masyarakat dalam memonitoring pelayanan yang diajukan sampai selesai.

SIPEDULI merupakan pelayanan online yang menampilkan status pengajuan dan keterangan terkait pengajuan dokumen kependudukan yang diajukan masyarakat. Dengan adanya status pengajuan dan keterangan tersebut, masyarakat merasa diuntungkan. Hal ini dikarenakan mereka dapat memantau sendiri pelayanan yang mereka ajukan. Masyarakat dapat mengetahui dokumen kependudukan yang mereka ajukan itu pada tahapan yang mana. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang membahas tentang 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik yaitu masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan hadirnya inovasi SIPEDULI, masyarakat Kabupaten Malang merasa diuntungkan karena lebih mudah dalam mengajukan dokumen kependudukan serta lebih efektif dan efisien. Dengan demikian pelayanan administrasi kependudukan online melalui website ini memiliki nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan secara tatap muka.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Menurut Rogers (2003) kesesuaian dilihat dari sejauh mana inovasi dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan yang ada. Adanya suatu inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan kebutuhan yang ada. Hal ini dimaksudkan agar dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan.

Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) dapat membantu masyarakat terutama yang berdomisili jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kabupaten Malang merupakan kabupaten yang memiliki jumlah penduduk yang banyak serta wilayah yang luas. Hal tersebut menyebabkan masyarakat khususnya yang berdomisili jauh dari tempat pelayanan harus mengeluarkan biaya banyak dan waktu yang lama ketika akan mengajukan dokumen kependudukannya.

Dengan adanya inovasi SIPEDULI masyarakat dapat mengajukan dokumen kependudukannya secara online melalui website. Maka masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan juga menghemat waktu. Adanya inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Uyun, 2022) tujuan pelayanan prima yaitu memberikan

pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, inovasi SIPEDULI adalah sebuah inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam hal ini, inovasi tersebut sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Inovasi dalam bidang teknologi tidak hanya mendukung tapi juga sangat dibutuhkan, karena dalam era milenial hampir semua aspek kehidupan masyarakat menggunakan teknologi yang canggih. Dengan adanya inovasi SIPEDULI menjawab kebutuhan masyarakat terutama masyarakat yang terbiasa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi dokumen kependudukan dengan cara yang lebih mudah dan efisien.

Inovasi SIPEDULI tidak serta merta melepas keadaan sebelumnya. Walaupun inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online sudah diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Malang, namun pelayanan tatap muka yang ada tidak dibuang begitu saja. Hal ini dikarenakan, inovasi SIPEDULI merupakan salah satu alternatif layanan bagi masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan khususnya bagi masyarakat yang sudah melek IT. Untuk masyarakat yang gaptek dan lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam melakukan pengajuan dokumen lewat SIPEDULI, Dispendukcapil Kabupaten Malang mempersilahkan masyarakat untuk mengurus dengan cara lama.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Sebuah inovasi baru cenderung dianggap memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Menurut Rogers (2003) kerumitan adalah tingkat dimana inovasi dianggap relatif sulit untuk dapat dipahami dan digunakan. Dengan kata lain kerumitan merupakan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima.

Inovasi SIPEDULI merupakan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, prosedur atau mekanisme pelayanan administrasi kependudukannya berbeda dengan pelayanan adminduk secara tatap muka. Masyarakat dituntut untuk mengikuti dan memahami prosedur yang telah ditentukan. Dalam hal ini, pemahaman masyarakat menjadi kunci dari tingkat kerumitan yang dihadapi.

Individu yang lambat dalam memahami dan menguasainya pasti akan mengalami tingkat kesulitan yang lebih tinggi

dibandingkan individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mempelajari prosedur pelayanan melalui website sipeduli dan istilah-istilahnya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa prosedur pelayanan administrasi kependudukan online sudah tercantum di dalam website sipeduli. Selain itu, persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam mengajukan dokumen kependudukan masing-masing juga sudah tersedia di website sipeduli. Terdapat buku pedoman terkait tata cara layanan sipeduli dan juga formulir-formulir persyaratan sesuai dengan kebutuhan, serta ada informasi administrasi kependudukan lainnya. Hal tersebut sudah tersedia di menu layanan informasi adminduk.

Prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan dokumen kependudukan melalui website sipeduli dinilai sudah cukup jelas. Hal ini dibuktikan dengan menu tampilan layanan pengajuan yang spesifik, yaitu masyarakat hanya perlu menekan jenis dokumen kependudukan yang dibutuhkan, setelah itu terdapat jenis-jenis layanan terkait dokumen kependudukannya tersebut, dan kemudian langsung tercantum persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Dengan begitu, dapat memudahkan masyarakat ketika mengajukan dokumen kependudukannya melalui website sipeduli. Namun terdapat masyarakat yang merasa kesulitan ketika menggunakan layanan SIPEDULI ini.

Seperti yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya, ada masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengajukan dokumen kependudukan melalui website sipeduli. Yaitu masyarakat harus menunggu diverifikasi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang agar bisa melakukan pengajuan. Selain itu, masyarakat juga harus mendownload sendiri formulir yang dibutuhkan serta harus menscan dan mengunggah persyaratan dengan jelas. Bagi masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi maka akan merasa kesulitan dibandingkan dengan orang yang sudah terbiasa dan melek teknologi.

Tidak semua masyarakat Kabupaten Malang memiliki pemahaman yang sama dalam hal perkembangan teknologi dan informasi. Masyarakat yang terbiasa dalam menggunakan media online merasa sangat terbantu dengan adanya inovasi SIPEDULI. Sedangkan masyarakat yang gaptek akan menganggap bahwa pelayanan adminduk secara online sulit untuk diterima. Mereka

menganggap bahwa menggunakan media online adalah hal yang susah, padahal adanya media online itu dapat memudahkan dan mempercepat jalannya suatu pelayanan.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Sebuah inovasi harus bisa diuji maupun dicoba yang bertujuan untuk mengetahui apakah sasaran inovasi ini dapat merasakan keuntungan dari hadirnya inovasi tersebut. Uji coba yang dilakukan dapat berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Inovasi dapat mudah diterima jika telah dilakukan uji publik dan dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya.

Berdasarkan temuan penelitian menjelaskan bahwa SIPEDULI telah diberlakukan sejak bulan Maret 2020. Sejak diberlakukannya SIPEDULI secara bersamaan Dispendukcapil Kabupaten Malang juga terus memastikan *trial and error* dan juga evaluasi. Pada tanggal 1 Juni 2021, pelayanan administrasi kependudukan online melalui website ini dinonaktifkan sementara. Penonaktifan pelayanan adminduk online tersebut dikarenakan website sipeduli diretas oleh pihak tak dikenal. Hal tersebut harus dievaluasi untuk dapat menemukan penyebab permasalahan dan cara yang dapat memperbaikinya. Berdasarkan pada bab temuan, permasalahan dalam pelayanan adminduk online ini adalah terkait dengan keamanan data dan jaringan.

Hal tersebut bertolak belakang dengan sendi pelayanan prima terkait keamanan pelayanan oleh Sedarmayanti (2013:249) yaitu terjaminnya tingkat keamanan sarana yang digunakan dalam mendapatkan pelayanan. Demi mewujudkan pelayanan yang prima, Dispendukcapil Kabupaten Malang meningkatkan keamanan data terkait pelayanan adminduk online, yaitu dengan cara menjalin kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Malang. Kerjasama yang dilakukan adalah untuk memperbaiki kesalahan yang ada pada sistem pelayanan adminduk online sebelumnya.

Dimana dengan adanya kerjasama ini bisa dikatakan meningkatkan keamanan maupun kualitas dari pelayanan administrasi kependudukan secara online. Setelah adanya perbaikan dan perbaruan dari website SIPEDULI, masyarakat akan lebih aman, nyaman, dan lebih percaya untuk menggunakan pelayanan online melalui website SIPEDULI. Dengan begitu pelayanan melalui SIPEDULI diberlakukan kembali dengan terus dilakukan evaluasi.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Menurut Rogers (2003) *observability* adalah hasil suatu inovasi dapat dilihat dan

diamati oleh orang lain. Cara kerja suatu inovasi dan hasil yang diberikan perlu untuk dilihat dan diamati oleh penerima inovasi. Sebuah inovasi yang dapat diterima masyarakat pastinya akan berkembang dengan pesat. Agar inovasi SIPEDULI dapat dengan mudah diterima masyarakat Kabupaten Malang, maka Dispendukcapil Kabupaten Malang melakukan berbagai upaya salah satunya dengan melakukan sosialisasi.

Kesadaran masyarakat akan produk inovasi dimulai dari strategi sosialisasi yang dibuat oleh pemerintah. Dalam atribut ini akan menjelaskan mengenai sosialisasi dalam inovasi SIPEDULI. Masyarakat akan mengetahui produk inovasi yang dibuat dari adanya sosialisasi. Dimulai dari strategi sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dapat membuat masyarakat tau mengenai produk inovasi yang diciptakan.

Dalam mempromosikan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat pemerintah untuk masyarakat, tentunya membutuhkan proses sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima pembaruan tersebut. Hal tersebut dibutuhkan agar masyarakat mengetahui keberadaan produk inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah.

Berdasarkan temuan penelitian, Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut berupa sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan di lapangan. Selain itu, juga dilakukan sosialisasi melalui media sosial dan juga siaran radio. Sosialisasi tersebut sudah dilakukan dengan baik, dibuktikan dengan banyak masyarakat yang mengetahui adanya inovasi SIPEDULI. Meskipun masih terdapat masyarakat yang tetap menggunakan pelayanan offline yang dikarenakan gagap teknologi, tetapi juga banyak masyarakat yang mengajukan dokumen kependudukan melalui website sipeduli.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI)

1. Faktor Pendorong
 - a. Internal

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat faktor pendorong dari dalam organisasi pada inovasi SIPEDULI di Dispendukcapil Kabupaten Malang yaitu ketersediaan anggaran yang cukup. Anggaran merupakan aspek utama dalam mendukung inovasi SIPEDULI. Anggaran dari APBD merupakan faktor pendorong utama dalam terlaksananya inovasi SIPEDULI. Selain itu, sumber daya pegawai yang memiliki kompetensi dan

keahlian dalam bidang IT sangat dibutuhkan dalam penerapan pelayanan online.

Berdasarkan temuan penelitian, sumber daya pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah memadai terutama pegawai yang ahli dalam bidang IT. Pembagian tugas pegawai juga sudah dilakukan sesuai dengan inovasi masing-masing hal ini merupakan salah satu hal yang mendukung dalam inovasi SIPEDULI, karena dengan begitu pegawai akan fokus terhadap tugas yang sudah diberikan dan dapat mempercepat proses pelayanan adminduk. Serta sarana prasarana yang tercukupi juga merupakan faktor yang mendorong sistem pelayanan adminduk secara online, karena pelayanan yang diberikan akan lebih optimal dapat meningkatkan pelayanan yang lebih optimal.

- b. Eksternal

Faktor pendorong dari luar organisasi terkait inovasi SIPEDULI di Dispendukcapil Kabupaten Malang adalah antusiasnya masyarakat dalam menerima inovasi tersebut. Masyarakat sebagai penerima layanan merupakan faktor penting untuk menilai pelayanan yang diberikan. Selain itu, respon masyarakat dapat mempengaruhi pelayanan yang ada. Respon masyarakat yang antusias dapat mendukung pelaksanaan inovasi SIPEDULI, karena berarti inovasi yang diberikan dapat dirasakan keuntungannya atau manfaatnya oleh masyarakat.

2. Faktor Penghambat
 - a. Internal

Faktor penghambat dari dalam organisasi mengenai pelaksanaan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) adalah terkait dengan jaringan dan sistem atau server eror. SIPEDULI adalah salah satu inovasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan terjadinya masalah jaringan atau server eror dapat menghambat pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan adminduk online sangat dipengaruhi oleh kondisi jaringan dan sistem yang kerap kali mengalami eror atau bermasalah. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat menghambat pelayanan adminduk melalui website SIPEDULI baik dari pihak masyarakat maupun dari pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang. Karena inovasi SIPEDULI merupakan pelayanan berbasis online maka diperlukan upaya untuk menjaga kestabilan jaringan dan server yang digunakan.

Strategi Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan melakukan kerjasama dan

koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. Kerjasama dan koordinansi ini dilakukan karena Dinas Kominfo Kabupaten Malang adalah yang membuat servernya. Selain itu, strategi yang dilakukan adalah mengupayakan internet yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Malang tercukupi setiap tahunnya.

b. Eksternal

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi SIPEDULI dari luar organisasi yaitu mengenai keadaan sumber daya masyarakat Kabupaten Malang yang terbilang rendah. Banyak dari mereka yang masih sulit menerima pembaruan pelayanan yang secara online. Terutama masyarakat yang sudah lanjut usia dan berpendidikan rendah.

Faktor umur terkadang juga menjadi alasan mengapa masyarakat susah menerima pembaruan yang berbau teknologi digital. Karena kebanyakan mereka lebih memilih untuk menggunakan cara lain atau meminta bantuan kepada yang lebih muda. Kebanyakan dari mereka beralasan untuk tidak mau ribet jadi lebih memilih untuk menggunakan cara lain. Untuk itu, diperlukan strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Strategi Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam mengatasi permasalahan sumber daya masyarakat yang rendah terkait adanya inovasi SIPEDULI adalah dengan terus melakukan sosialisasi baik secara langsung dan lewat media sosial. Dispendukcapil Kabupaten Malang akan terus melakukan sosialisasi untuk membantu memberikan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan layanan administrasi kependudukan online. Salah satunya dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat melalui media sosial. Dalam hal ini akan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan online.

Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pada lembaga atau instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan online (Sipeduli) berbasis website sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan teori atribut inovasi Rogers dengan 5 atribut yaitu (1) *relative advantages*, dinilai dapat menguntungkan masyarakat dibuktikan dengan masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan dapat lebih

mudah, efektif, dan efisien (2) *Compability*, dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang dan sesuai dengan perkembangan zaman yaitu era digital dibuktikan dengan masyarakat terutama yang berdomisili jauh dapat mengajukan dokumen kependudukan dari mana saja melalui *handphone* atau laptop tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang. (3) *Complexity*, dinilai memiliki kerumitan dalam mengajukan dokumen kependudukan melalui website yaitu karena harus menunggu verifikasi dan download formulir sendiri serta harus scan dan mengunggah persyaratan yang dibutuhkan dengan jelas. (4) *Triability*, inovasi SIPEDULI sempat dinonaktifkan sementara, namun sudah dilakukan perbaikan sistem agar dapat digunakan masyarakat dengan nyaman dan aman. (5) *Observability*, masyarakat dapat mengamati dan mengetahui adanya inovasi SIPEDULI, hal ini dibuktikan dengan sosialisasi yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah berjalan dengan baik.

Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) dipengaruhi oleh faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong meliputi faktor internal yaitu tercukupinya anggaran, sumber daya pegawai yang memadai, serta sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukung dalam faktor eksternal yaitu antusias masyarakat Kabupaten Malang dalam pengajuan dokumen kependudukan melalui website sipeduli. Selain itu, faktor penghambat inovasi SIPEDULI secara internal yaitu permasalahan jaringan dan server error. Sedangkan faktor penghambat secara eksternal yaitu sumber daya masyarakat yang rendah. Adapun strategi dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan menjalin kerjasama dan berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Malang. Selain itu, juga terus dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan pembahasan permasalahan inovasi SIPEDULI pada Dispendukcapil Kabupaten Malang, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dispendukcapil Kabupaten Malang seharusnya meningkatkan jaringan internet sebagai penunjang pelayanan online, yaitu dengan menjalin kerjasama dengan pihak telkom yang merupakan perusahaan telekomunikasi yang paling besar di Indonesia dan memiliki jaringan telepon dan internet yang luas.
2. Dispendukcapil Kabupaten Malang sebaiknya mengupgrade inovasi SIPEDULI menjadi sebuah aplikasi dan menambahkan fitur-fitur pelayanan yang lainnya. Yaitu dapat bekerjasama dengan developer aplikasi yang profesional. Untuk menunjang penggunaan

teknologi yang lebih canggih, sumber anggaran dapat diambilkan dari APBD langsung karena hal tersebut berguna untuk memajukan dunia teknologi yang ada di Kabupaten Malang.

3. Mengoptimalkan gerakan sadar administrasi kependudukan dan sosialisasi terkait persyaratan dan alur pelayanan SIPEDULI, seperti mengoptimalkan koordinasi dengan pihak desa agar pihak desa dapat memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga informasi yang diberikan dapat tersebar kepada masyarakat secara luas.

Daftar Pustaka

Buku

- Ancok, D. 2012. Psikologi kepemimpinan dan inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Bogdan, R. C. dan Biklen K.S. 1982, Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Public. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 1.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta ; Chama Digit
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook Edition 3.
- Moleong, Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerinah Daerah. Malang: Bayumedia.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. 2013. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Rogers, E. M. 2003. Diffusion of Innovations, Fifth Edition. Diffusion of Innovations.
- Sedarmayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi. Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. CV Alfabeta.
- Zuriah, N. 2009. Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dokumen Resmi Negara

- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/83/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring.

Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jurnal dan Skripsi

- Darmawan, M. R. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online D'LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Doctoral Dissertation, IPDN.
- Hartatik, L., Saputra, M., dan Hady. N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. INTEGRALISTIK, Vol. 33 No. 2, 52-59.
- Kartika, D. F. dan Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Publika, 9 (2), 245-260.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 19(2), 202-216.
- Nila Yolinda A.F, Nila (2022) Penerapan Inovasi Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting (Sipaduka) Sebagai Upaya Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Malang. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Persada, A. G., & Fanida, E. H. (2019). Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (AREK) Di Bidang Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya. Publika, vol 7 (8).
- Ramadhanna, D. Y. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Uyun, T. E. (2022). Prinsip Pelayanan Prima dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kebutuhan Masyarakat Desa Punten

- Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia. *INOBIJ:Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(1), 27-40.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4(1), 142-149.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.