

**EFEKTIVITAS INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT
(Studi Kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)**

Herlina Wulandari¹, Afifuddin², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: rizkyracmansyah41@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) efektifnya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Peneliti juga menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dapat dibilang sudah efektif karena masyarakat merasa puas dan efektif adanya Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. (2) Faktor pendukung aplikasi Dr. Kepo adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, dan juga SDM yang memadai. Sedangkan faktor penghambat aplikasi Dr. Kepo adalah kurangnya sosialisasi face to face secara menyeluruh kepada masyarakat, dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Aplikasi

Pendahuluan

Dalam perkembangan teknologi yang semakin modern saat ini menuntut sebuah sektor publik termasuk sektor pemerintahan. Dimana pemerintah Indonesia sendiri mengalami sebuah perubahan sistem, termasuk dalam sebuah pelayanan, yang pemerintah menciptakan sebuah model baru dalam pelayanan publik guna untuk memperpuas kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik agar bersufat efektif

dan efisien tanpa berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

Saat ini kondisi pelayanan publik telah mengalami perubahan bergulirnya arus reformasi, dimana birokrasi Indonesia menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian lebih. Oleh karena itu peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang baik, seperti dalam Undang-Undang No.25 tentang pelayanan publik bahwa kondisi

penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk; (a) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, (b) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan perundangundangan yang berlaku, (c) serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Disebuah pelayanan publik, terkhususnya pada pelayanan administrasi kependudukan masih banyak terdapat permasalahan yang sering ditemukan seperti; pelayanan yang lamban, banyaknya calo, antrian panjang, adanya OTT, administrasi berbelit, terbatasnya ketersediaan blanko dokumen, keterbatasan SDM yang memadai, serta kurangnya pemahaman luas masyarakat. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka reformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan harus menciptakan sebuah pelayanan yang professional, tidak berbelit-belit, tidak lamban, akuntabel, serta transparan.

Dalam hal ini suatu Pemerintahan Daerah menciptakan sebuah reformasi pelayanan publik dengan membuat kebijakan dengan mengeluarkan inovasi program pelayanan online kepada masyarakat. Melalui Perbup Gresik Nomor 23 Tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan meluncurkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online yang dinamai Dr.Kepo (Dokter Kependudukan Online).

Dengan memiliki beberapa permasalahan pemerintah Kabupaten Gresik menciptakan sebuah aplikasi dengan permasalahan yang ada, berikut permasalahannya; a) adanya data ganda dan anomaly, b) banyaknya masyarakat dalam data anomaly ini tidak memiliki KK atau salah satu anggota keluarga tidak memiliki KTP atau tidak mengubah data, serta tidak memiliki akta kelahiran, c) belum terintegrasinya pencatatan kelahiran yang diakibatkan dalam peralihan sistem SIMDUK dan SIAK, d) serta masyarakat yang masih banyak belum melakukan perekaman wajib KTP. Sehingga diharapkan dalam peluncuran aplikasi Dr.Kepo ini dapat mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan

(permasalahan) dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan inovasi aplikasi Dr.Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi aplikasi Dr.Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh adanya inovasi program aplikasi Dr.Kepo (Dokter Kependudukan Online) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Manfaat Penulisan

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran luas tentang efektifnya aplikasi Dr.Kepo dalam kepengurusan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Gresik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang teknologi untuk dimanfaatkan dalam sektor apapun termasuk, dalam sektor pemerintahan dan juga lingkup masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmiah pada Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam pelayanan public yang baik dan benar
4. Serta dapat memberikan saran dan masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap Daerah lainnya agar memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan transparan.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Ria Enitasari dan Diana Hertati (2019) tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi (BMW) Berkas Mlaku Dewe”. Berdasarkan analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- a) Pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis

aplikasi BMW Berkas Mlaku Dewe berjalan efektif dengan mencapai standard pelayanan publik (SPP).

- b) Sumber Daya Manusia SDM yang memadai dan mencapai target pelayanan publik yang baik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.
- c) Aplikasi BWM sudah mencapai pelayanan yang baik cepat dan akurat untuk masyarakat. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Ahmad Ripa'I (2018) tentang "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi menuju *Single Identity Number* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat".

Penelitian ini dapat dilihat dari:

- 1) Dalam pengolahan data penduduk lebih terstruktur dengan baik.
- 2) Keamanan data dengan memberikan kepercayaan tidak adanya kebocoran data milik pribadi.
- 3) Tetapi terdapat faktor penghambat, dimana Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih banyak kurang kompeten dalam menangani SIAK
- 4) Serta kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Desi Riska Sari tentang "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "*Smart Nitizen*" pada Kabupaten Lampung Tengah (studi kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- a) Aplikasi *Smart Nitizen* sudah mencapai pelayanan yang memudahkan masyarakat, baik dalam hal waktu dan biaya.
- b) Kendala dalam aplikasi *Smart Nitizen* ini adalah jaringan, terbatasnya Sumber Daya Manusi SDM, kurangnya pemahaman luas masyarakat tentang gadget, serta fasilitas aplikasi belum sepenuhnya digunakan.

Efektivitas

Menurut Mahmudi (2005:92), efektivitas merupakan unsur pokok guna mencapai suatu tujuan atau sasaran yang sering ditemukan dalam organisasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2006) bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusi yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.

Teori Efektivitas Pelayanan Publik

Sebuah prinsip dari sebuah efektivitas pelayanan publik sendiri merupakan segala sesuatu usaha dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan keterbatasan-keterbatasan sumber yang dimiliki

Teori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Muluk (2008:43), inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Yang mana hal ini dikemukakan bahwa sebuah inovasi adalah suatu pemikiran baru untuk mempermudah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Teori Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah perlu memanfaatkan perkembangan teknologi dunia yang mana teknologi tersebut digunakan sebagai pelayanan yang efektif dan efisien dengan seiring dengan paradigma *Old Public Administration* hingga sampai pada paradigma *Dynamic Governance* yang mana keduanya memiliki kolerasi yang erat terkait dengan perkembangan teknologi masa kini.

E-Government

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu/kualitas pelayanan publik saat ini.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2006:207), penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi juga menggunakan dengan situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yakni; tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif guna mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata pada keefektifan aplikasi Dr.Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Fokus Penelitian

Fokus masalah dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yakni:

1. Mengidentifikasi efektivitas invasi aplikasi Dr.kepo dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung serta faktor penghambat inovasi program aplikasi Dr.Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Lokasi dan Subyek Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti dalam menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dimana lokasi yang dipilih peneliti yakni pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik di Jalan KH Wachid Hasyim No.17 Gresik

Sumber Data

Dalam penelitian tentu melibatkan data dengan berbagai jenis. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Yang terpilih menjadi informan adalah orang-orang kunci (*key person*) yang memiliki informasi tema yang diteliti. Sedangkan jika dilihat dari derajat sumbernya,

artinya asal diperolehnya data dibagi menjadi dua jenis data yakni:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Untuk penelitian yang dilaksanakan ini melibatkan beberapa informan, yaitu :

1. Kasi Inovasi dan Kerjasama Dispendukcapil
2. Admin aplikasi Dr.Kepo Dispendukcapil Masyarakat/pengguna aplikasi Dr.Kepo Kabupaten Gresik.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua, tidak langsung, melalui media perantara, dan umumnya yang memiliki informasi atau bukti, catatan, hingga laporan mengenai data desa. Contohnya seperti dari bahan-bahan dokumentasi, jurnal, arsip, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015:224) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti yakni mendapatkan sebuah data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, dengan tujuan agar data yang diperoleh adalah data yang valid dalam penelitian ini dan perlu ditentukan dengan teknik-teknik yang sesuai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data:

1. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2007: 72) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tanya jawab kepada narasumber atau informan pada penelitian.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara pada Kasi Inovasi dan Kerjasama Bapak Sriyanto, ST dan Admin aplikasi Dr.Kepo Mbak Iin. Serta masyarakat pengguna aplikasi Dr.Kepo.

2. Observasi

Pengamatan (observasi) menurut Sutrisno Hadi dalam Andi Prastowo (2011: 220) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui aktivitas, keadaan dan pelaksanaan Program aplikasi Dr.Kepo di Dispendukcapil Kabupaten Gresik

3. Dokumentasi

Dokumen menurut sugiyono (2007: 82) adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Sedangkan menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2007: 216) dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang bersifat dokumenter seperti foto-foto pada saat kegiatan wawancara dengan Kasi Inovasi dan Kerjasama, serta admin aplikasi Dr.Kepo Dispendukcapil Kabupaten Gresik

Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi menurut Moloeng (2007:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2017:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Mode *interaktif* ini terdiri dari tiga hal utama : (1) Reduksi data; (2) Penyajian data; dan (3) Penarikan Kesimpulan/verifikasi. Ketiga

kegiatan tersebut merupakan kegiatan jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data.

1. Data Reduksi

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dalam hal ini Miles dan Huberman (2017:252) mengemukakan bahwa yang paling sering disajikan dalam penyajian data adalah naratif.

3. Verifikasi atau Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh buktibukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Pembahasan

1. Efektivitas Inovasi Program Aplikasi Dr.Kepo

Untuk mengukur efektivitas dari pelaksanaan inovasi program aplikasi Dr.Kepo, penulis menggunakan teori dalam buku Hardiansyah (2011:57) telah mengemukakan bahwa mengukur efektivitas dilihat dari kualitas pelayanan public dengan menganut 5 dimensi indikator kualitas pelayanan public yakni:

a. Tangibles (Wujud)

Dalam kualitas pelayanan public yang baik, terdapat beberapa bentuk pelayanan yang menjadi sebuah indikator, terkhususnya pada inovasi program aplikasi Dr.Kepo dalam teori ini mencakup sebagai berikut:

- 1) Aplikasi Dr.Kepo merupakan sebuah perwujudan/penampilan pelayanan public yang baru, yakni dengan

menggunakan system online dengan mengentry data dan mengupload berkas syarat yang diajukan dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

- 2) Kenyamanan masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Kemudahan akses proses permohonan pelayanan, seperti dapat dilakukan dirumah dengan hanya mengirim bukti foto gambar syarat-syarat permohonan

Selain itu dengan adanya aplikasi Dr.Kepo sudah menjadikan peningkatan data kependudukan yang bermasalah dapat terkendali. Yang mana tanggapan dari masyarakat tentang aplikasi ini berpengaruh positif, dan lebih memanfaatkan teknologi dalam mengajukan permohonan melalui pelayanan online. Hanya saja masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Dr.Kepo dengan baik.

b. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan/kehandalan aplikasi Dr.Kepo diukur dalam kualitas pelayanan public yang meliputi sebagai berikut:

- 1) Kecermatan petugas/register dalam mengentry data kependudukan yang diajukan oleh pemohon untuk kelengkapan dalam permohonan dokumen kependudukannya.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas dengan menganut peraturan-peraturan dasar Hukum yang ada. Seperti dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 12 Tahun 2016.
- 3) Kemampuan petugas/register dalam mengaplikasikan computer dalam mengentry data.

Jika terdapat permohonan dokumen kependudukan, petugas/register berusaha memaksimalkan keahliannya untuk tidak mengecewakan masyarakat, sehingga masyarakat sendiri merasa puas dengan pelayanannya.

c. Responsiviness (Tanggapan)

Dalam mengukur tanggapan dari teori kualitas pelayanan public yang baik meliputi:

- 1) Admin/petugas merespon semua keluhan yang sering terjadi saat melakukan proses pengajuan pelayanan dokumen kependudukan dengan tanggap dan sopan.
- 2) Adanya tanggapan yang baik dari masyarakat sendiri tentang aplikasi Dr.Kepo, yang mana pengajuan online diajukan sehingga masyarakat sebagian umur sudah memanfaatkan aplikasi Dr.Kepo guna dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan.

Hal ini dapat dikatakan bahwa sebuah respon/tanggapan yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah terbilang cukup baik untuk mencapai kepuasan dari masyarakat. Serta respon/tanggapan dari masyarakat terhadap aplikasi Dr.Kepo sendiri sudah mencapai keberhasilan dengan memanfaatkan dan menggunakan aplikasi Dr.Kepo sehingga hal ini dapat membantu pihak instansi dalam memutakhirkan data kependudukan yang bermasalah.

d. Assurance (Jaminan)

Jaminan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo sendiri meliputi sebagai berikut:

- 1) Petugas/admin memberikan jaminan tepat waktu pada pelayanan public secara online ini, dengan menyamaratakan waktu penerbitan dokumen kependudukan lainnya.
- 2) Petugas/admin juga memberikan jaminan biaya, yang dimana tidak ada biaya apapun dalam pengajuan dokumen kependudukan.

Oleh karena itu jaminan waktu dan biaya yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik sendiri memberikan kepuasan dalam pelayanan public yang efektif, efisien dan transparan.

e. Emphaty (Kesediaan)

Kesediaan Dispendukcapil sendiri dengan memberikan perhatian kepada

masyarakat, yang mana hal tersebut meliputi sebagai berikut:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat, dimana petugas atau admin mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan public yang baik.
- 2) Tidak adanya diskriminasi atau membedakan pemohon dokumen kependudukan.
- 3) Menghargai setiap pemohon yang meminta untuk memberikan proses lebih cepat dalam kepengurusan kependudukan.

Dalam poin terakhir dalam pengukuran kualitas pelayanan public yang baik sudah dirasa memadai oleh masyarakat dengan kesesuaian tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor Pendukung Inovasi Program Aplikasi Dr.Kepo

Faktor pendukung dalam peluncuran inovasi program aplikasi Dr.Kepo yakni:

- 1) Adanya kerjasama antar pihak-pihak tertentu. Dimana kerjasama ini melibatkan beberapa pihak satu kesatuan dari suatu organisasi dengan masyarakat.
- 2) Adanya dukungan sosialisasi. Yang aman sosialisasi tersebut guna untuk memperkenalkan aplikasi Dr.Kepo kepada masyarakat terutama masyarakat di Kabupaten Gresik.
- 3) Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Yang dimana terdapat petugas/register yang telah ditentukan serta adanya beberapa admin dalam mengolah pelayanan secara online.

3. Faktor Penghambat Inovasi Program Aplikasi Dr.Kepo

Faktor penghambat dalam peluncuran inovasi program aplikasi Dr.kepo diantaranya:

- 1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Dimana sosialisasi tatap muka dengan masyarakat belum berjalan dengan sesuai yang diharapkan, sehingga

masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi Dr.kepo tersebut.

- 2) Kurang stabilnya jaringan. Yang mana faktor penghambat satu ini tidak dapat dipungkiri karena tidak dapat dijangkau jaringannya, karena menganut sebuah letak geografis.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Inovasi Program Aplikasi

Dr.Kepo

- a. Wujud baru aplikasi Dr.Kepo dalam pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dicukup rasa sudah mencapai wujud baru yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan sebagian masyarakat yang menggunakan aplikasi Dr.Kepo tersebut.
- b. Kehandalan pegawai dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo sendiri sesuai dengan standard pelayanan publik sesuai dengan dasar hukum yang berlaku dalam pelayanan.
- c. Tanggapan dari petugas dan masyarakat sendiri sangat berkesinambungan keduanya yang mana tanggapan untuk keluhan masyarakat diberikan pengertian yang puas. Serta tanggapan peluncuran aplikasi Dr.Kepo memberikan dampak positif dalam kepengurusan dokumen kependudukan.
- d. Jaminan yang diberikan terhadap biaya dan waktu yang tidak mengecewakan masyarakat dan dibutuhkan oleh masyarakat.
- e. Ksediaan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil sudah sesuai dan cukup tanpa adanya diskriminasi terhadap permohonan dokumen kependudukan.

2. Faktor Pendukung Inovasi Program Aplikasi Dr.Kepo

Dimana faktor pendukung yang memiliki kegiatan kerjasama antar pihak yang ditentukan, dukungan sosialisasi untuk meningkatkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dr.Kepo, serta SDM yang memadai sehingga masyarakat

tidak perlu cemas juga dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan.

3. Faktor Penghambat Inovasi Program Aplikasi Dr.Kepo

Faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo ini terdapat dua penghambat, yakni kurangnya dukungan sosialisasi, dan juga kurang stabilnya jaringan internet dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya sosialisasi secara meluas kepada masyarakat tentang aplikasi Dr.Kepo.
- 2) Memberikan peningkatan aplikasi Dr.Kepo dengan mencantumkan fitur baru semua pelayanan kependudukan.
- 3) Memberikan peningkatan yang lebih aman dalam menggunakan aplikasi Dr.kepo yang digunakan oleh masyarakat.
- 4) Meluncurkan pelayanan offline dengan membuat inovasi baru seperti mobiling mobil keliling dalam pengajuan dokumen kependudukan untuk masyarakat.
- 5) Serta perlu adanya renovasi ruang lingkup kerja kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Desti Riska Sari. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung Tengah (studi kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*
- Falih Fuadi dan Bantoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara dan Reformasi Birokrasi*
- Gibson, James L. Dkk. 1994. *Organisasi dan Manajemen: perilaku, struktur, dan proses*. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Indrajit Richardus Eko. 2004. *E-Government, Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Khoirul Anwar, dkk. 2013. *Aplikasi Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Miftah Thoha. 2001. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Nurudin. 2008. *Hubungan Media: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafinda Persada

Rianto Budi, Lestari Tri. 2012. *Polridan Aplikasi EGovernment dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: PNM.

Richardus Eko Indrajit. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Siagian P. Sondang. 1981. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung

Sinambela Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Streers Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sondang P. Siagian. 1999. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta

Layaman. 2009. *Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Cirebon*. Universitas Muhammadiyah Cirebon

R. Ahmad Buchari. 2016. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*

Rina Mei Minasari. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga Surabaya

Sumber Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Bab I Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Publik

Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30
Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi
Pelayanan Publik Serta Kebutuhan Inovasi
LAN

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018
Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik