

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang

Mabrurrotul Imania¹⁾, Ika Devy Pramudiana²⁾, Sri Kamariyah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mabrurrotulimania3@gmail.com

ABSTRAK

Memasuki era Revolusi Industri 4.0, kita dapat melihat maraknya inovasi serta pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan orientasi pada digitalisasi modern, pemerintah saat ini menghadapi tekanan dari masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, serta memberikan data dan informasi yang lebih efektif dan efisien. Sistem Informasi yang berkaitan dengan data penduduk mencakup seluruh aspek kependudukan. Sistem ini dipusatkan di daerah tingkat II, seperti kabupaten dan kotamadya, dengan prasarana teknologi informasi yang memungkinkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk menangani pendataan status penduduk beserta segala perubahannya. Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIAK di kantor Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian, inovasi ini telah mencapai tingkat keberhasilan yang cukup baik. Namun, dari lima indikator inovasi yang digunakan yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal, yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Digitalisasi Modern, Aplikasi SIAK

Abstract

Entering the era of the Fourth Industrial Revolution, we can observe a surge of innovation as well as rapid advancements in science and technology. With a focus on modern digitalization, the government is currently facing pressure from the public to enhance the quality of public services and provide data and information more effectively and efficiently. Information systems related to population data encompass all aspects of demographics. This system is centralized at the district level, such as regencies and municipalities, with information technology infrastructure that enables the Population Administration Information System (SIAK) to manage population status data and all its changes. The public service innovation based on the SIAK application at the Torjun Sub-district Office, Sampang Regency, demonstrates that research findings indicate this innovation has achieved a fairly good level of success. However, of the five innovation indicators used relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Two indicators have not been maximized is complexity and trialability.

Keywords: Public Service Innovation, Modern Digitalization, SIAK Application

A. LATAR BELAKANG

Memasuki era revolusi industri 4.0, hal ini bisa dilihat dengan maraknya inovasi serta pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi yang mengorientasikan segala aspek pada digitalisasi modern maka pemerintahan saat ini dihadapi tekanan dari masyarakat untuk tingkatan mutu pelayanan publik, pemberian data dan informasi agar lebih efektif serta efisien.

Revolusi industri 4.0 tidak hanya menyediakan peluang, tetapi juga tantangan bagi generasi milenial. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pemicu revolusi industri juga diikuti dengan implikasi lain seperti pengangguran, kompetisi manusia versus mesin, dan tuntutan kompetensi yang semakin tinggi.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 09 tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis

pelayanan yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang ada. Inovasi pelayanan pada saat ini dianggap sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efektif dan praktis (Rahma Katrina, 2017).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disebut dengan (SIAK) adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Instansi pelaksana SIAK adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya (Jai, 2016:35). Ditetapkannya SIAK sebagai suatu kebijakan yang dipersiapkan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di

bidang kependudukan tentu tidak akan akan secara langsung dapat menjamin tercapainya ekspektasi-ekspektasi yang sebelumnya menjadi acuan dalam perencanaan penetapannya. Suatu kebijakan harus dikonversi menjadi kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, inovasi untuk SIAK pun memiliki peran yang begitu penting dalam menentukan tercapai atau tidaknya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan.

Kecamatan Torjun mempunyai jumlah penduduk sebanyak 40.408 orang yang terbagi kedalam 12 Desa dan 6 Kelurahan, pertumbuhan penduduk di Kecamatan Torjun dari tahun 2019 sebanyak 40.252 orang, tahun 2020 sebanyak 38.792 orang dan pada tahun 2021 sebanyak 40.408 orang.

Kantor Kecamatan Torjun dimana sistem administrasinya melibatkan banyak masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi yang baik. Terdapat beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang dilayani oleh Kantor Kecamatan Torjun beserta kelurahannya diantaranya adalah administrasi kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan pindah kependudukan, surat kelahiran, surat kematian dan lain sebagainya. Sebelum tahun 2023 menggunakan sistem manual yang menggunakan sumber daya manusia dan form-form kertas sebagai proses pelaksanaan pelayanan administrasi sehingga akan mengakibatkan penyimpanan data yang masih rawan terjadinya kehilangan data, pencarian data kependudukan yang kurang efektif dan terjadinya keterlambatan pelaporan data dari kelurahan ke kecamatan serta proses yang memerlukan banyak sumber daya yang tidak efisien yang melewati banyak tahapan birokrasi yang pada dasarnya menyulitkan masyarakat untuk dapat mengurus catatan sipil mereka.

Pelaksanaan SIAK diharapkan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun yang masih dijumpai adalah pegawai yang belum memiliki keahlian yang maksimal dalam mengoperasikan perangkat komputer. Padahal, hal tersebut merupakan syarat mutlak untuk menjalankan SIAK. Dengan demikian, dapat

dipastikan pelayanan yang diberikan akan mengalami hambatan. Masalah umum terkait kependudukan yang masih sering dijumpai di Kecamatan Torjun antara lain terdapat KTP ganda karena belum terintegrasinya sistem informasi departemen/lembaga dengan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK, jaringan KTP Elektronik yang sering offline dan lamanya proses pembuatan berkas kependudukan). Sebagian besar masyarakat di golongan usia 45 tahun keatas masih minim pengetahuan teknologi informasi sehingga menjadi kendala dalam menggunakan Aplikasi tersebut, serta sarana dan prasarana kantor Kecamatan Torjun yang kurang memadai.

Dengan adanya Inovasi pelayanan berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) ini proses pelayanan yang telah dilakukan oleh masyarakat sebanyak 161 orang untuk data pada bulan Januari 2023. Pemohon tanpa membutuhkan antrian di Kecamatan serta ketepatan waktu pelayanan dapat dipantau dengan jelas.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Inovasi

Menurut (Trott, 2017), inovasi dapat diartikan sebagai pengelolaan semua aktivitas yang meliputi proses generasi ide, pengembangan teknologi, proses produksi dan pemasaran produk, definisi inovasi sebagai proses manajemen juga menawarkan perbedaan antara inovasi dan produk yang ditawarkan sudah merupakan hasil akhir dari inovasi yang sudah dilakukan.

Menurut (Sherly et.al 2020), inovasi dapat dikatakan sebagai usaha baru atau perubahan yang baru dan dijalankan oleh pengusaha dalam jangka Panjang dari beberapa pertimbangan melalui proses penerapan hasil pemikiran, ide-ide kreatif,

dan penelitian dan riset yang telah dilakukan. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Fuglsang dan Pedersen (2011) menyatakan bahwa setidaknya inovasi berhubungan dengan dua hal yaitu: (1) melakukan sesuatu yang baru dan (2) mengembangkan sesuatu yang baru tersebut dapat berjalan sesuai dengan konteksnya. Pengertian yang disampaikan Fuglsang & Pedersen menekankan pada penciptaan kebaruan dan bagaimana kebaruan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien (Wicaksono, 2019).

Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi saja, melainkan juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya sebuah perubahan dalam praktik penyelenggaraan dalam suatu organisasi. Inovasi dalam organisasi pemerintahan saat ini menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu bentuk program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung selesai. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru.

2. Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2017:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2019:66) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Gronroos *et al.*, (2019) menyatakan bahwa Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Kasmir dalam (Aan Rahman, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Suryani dan Sartika dalam (Kurniasari, 2019) mengatakan bahwa Pelayanan merupakan penunjang dalam memasarkan produk barang atau jasa yang menitik beratkan kepada upaya pendekatan, keyakinan dan kepuasan konsumen. Dengan pelayanan perusahaan dapat menciptakan kekhususan dalam menjalankan kegiatan usaha dari para pesaing yang menjual jasa yang sama.

Pelayanan publik oleh pemerintah harus dilaksanakan secara optimal untuk mencapai kepuasan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Indri dan Hayat dalam Hayat (2017), bahwa optimalisasi pelayanan publik merupakan sebuah upaya menciptakan kepuasan masyarakat melalui pemberian pelayanan secara profesional dan berkualitas. Dengan

demikian, optimalisasi pelayanan publik oleh pemerintah mutlak diperlukan, karena kepuasan masyarakat akan berimplikasi terhadap peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah. Dan hal ini menjadi salah satu hal utama guna terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2016) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Moenir (2016), pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan layanan. Proses layanan yang diperlukan pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta pelayanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Kemudian menurut Hardiansyah (2018) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Negara berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima, namun kemudian menjadi rumit tatkala menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Secara konseptual untuk melaksanakan paradigma ini, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa menilai kinerja pemberi layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan

publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Konsep Inovasi Pelayanan

Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Dengan ini untuk mengukur sebuah keberhasilan inovasi pelayanan dalam menangani permasalahan administrasi kependudukan, teori atribut inovasi pelayanan publik milik Rogers dalam buku (Nurudin, 2019:3-33) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi dapat diukur dengan 5 indikator, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan), dan *observability* (dapat diamati).

Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Dalam penerapannya inovasi memiliki karakteristik atau atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Secara umum menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

a) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada

sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b) *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c) *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d) *Trialability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e) *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan terkait digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang, maka indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian ini difokuskan kepada teori atribut inovasi pelayanan publik milik Rogers dalam buku (Nurudin, 2019:3-

33). Inovasi dan analisis praktek yang sukses dalam (Sangkala, 2013) menunjukkan bahwa ada lima strategi utama di dalam sektor pemerintahan yaitu:

- a) Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah pelayanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan Aplikasi SIAK dan lain-lain.
- b) Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring pelayanan, dimana membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi pelayanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.
- c) Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian pelayanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi publik.
- d) Pelibatan warga negara, kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil Inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi

memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.

- e) Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, *United Nation World Public Sector Report* tahun 2004 mencatat penggunaan pelayanan berbasis Internet. kontribusi Internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh Informasi dan berkomunikasi dengan publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, pada dasarnya strategi Inovasi dalam proses pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah sistem pelayanan pada masyarakat. sistem pelayanan kepada masyarakat dapat disederhanakan dengan menggunakan berbagai macam media salah satunya adalah dengan memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) disini peneliti kaitkan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi guna mempermudah dalam proses pelayanan.

Suatu organisasi pada dasarnya tidak bisa berdiri sendiri. Sangat diperlukan adanya proses kerjasama dengan organisasi atau instansi lainnya guna membantu proses inovasi pelayanan publik. Aspek yang paling penting adalah peran warga negara dalam proses mendorong Inovasi sistem pelayanan publik. Suatu organisasi pelayanan publik pada dasarnya disediakan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam proses bernegara. Jadi apapun yang diusahakan oleh pemerintah jika tidak ada partisipasi dan dukungan dari masyarakat maka akan menjadi sia-sia.

4. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2013 Pasal 1 tentang Pemberdayaan Masyarakat melalui Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK). Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) adalah gerakan nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah yang pengelolaannya dari, oleh dan untuk masyarakat, menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, maju dan mandiri, kesetaraan dan Keadilan gender serta kesadaran hukum dan lingkungan.

Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disebut SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

- Penduduk adalah WNI dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
- Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata, pencatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk tentang administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan

berupa kartu identitas atau surat keterangan penduduk.

- Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- Sistem informasi administrasi kependudukan meliputi biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Dalam SIAK, *database* antara kecamatan, kabupaten/kota, provinsi dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) akan terhubung dan terintegrasi. Seseorang tidak bisa memiliki identitas ganda dengan adanya Nomor Identitas Kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke *database* kependudukan.

Implementasi SIAK menggunakan media komputer yang didalamnya menggunakan aplikasi-aplikasi yang digunakan pada SIAK untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga Akta Kelahiran dan Catatan Sipil lainnya. Bagian penting dalam aplikasi SIAK yaitu ORACLE G11R2, APACHE, dan TOAD yang gunanya untuk penyimpanan *database* kependudukan, aplikasi SIAK itu sendiri yang gunanya untuk menginput data penduduk.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Menurut Creswell, pendekatan studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Stake, 1995, dalam Creswell, 2010:20).

Hasil penelitian ini merupakan gambaran dari fakta yang ditemukan di lapangan yang akan diolah secara lebih dalam dan terperinci. Penelitian ini berusaha untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang.

2. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2016:93), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, penentu fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).

Fokus dari penelitian ini diantaranya yaitu:

- a) Penerapan inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang untuk melihat bagaimana suatu inovasi dapat diadaptasi oleh masyarakat agar inovasi itu bisa diterima oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan menggunakan teori atribut inovasi pelayanan publik yang digagas Rogers dalam (Nurdin, 2019).
- b) Faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana penelitian akan dilakukan. Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan penelitian di lapangan adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami faktor serta rumusan masalah penelitian, untuk dapat melihat apakah terdapat kesesuaian

dengan kenyataan yang ada pada lapangan (Moleong, 2016:128).

Dengan mempertimbangkan hal diatas dan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang yang terletak di Jalan Raya Torjun Nomor 45, Sampang

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Pelaksanaan SIAK Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Instansi pelaksana SIAK adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diatur dengan Permendagri 95 tahun 2019 tentang SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK ditetapkan oleh Mendagri Muhammad Tito Karnavian pada tanggal 4 November 2019 di Jakarta. Permendagri 95 tahun 2019 tentang SIAK diundangkan oleh Widodo Ekatjahjana Dirjen Peraturan Perundang-

Undangan Kemenkumham RI pada tanggal 19 November 2019.

2. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif didefinisikan sebagai keunggulan atau nilai lebih dan manfaat kepuasan dalam berinovasi pelayanan publik melalui aplikasi yang dikenal dengan SIAK. Nilai lebih dari inovasi yaitu aplikasi SIAK ini hanya berbasis android dan bisa didownload di playstore. Peneliti menanyakan kepada informan mengenai bagaimana keunggulan atau nilai lebih dalam menggunakan aplikasi SIAK dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya.

Peneliti telah melakukan wawancara dan informan tersebut mengatakan bahwa:

“Nah, kalau untuk keuntungan dari aplikasi SIAK terpusat ini memudahkan pengelolaan data kependudukan secara efisien dan akurat oleh instansi terkait dan bisa memanfaatkan berbagai macam link yang terhubung ke perangkat daerah yang mempunyai layanan, itu salah satu keuntungannya”. (Wawancara, 15 Januari 2024 pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya keuntungan relatif dari aplikasi SIAK sudah memberikan keuntungan bagi pengguna aplikasi SIAK. Keuntungan dari segi memberikan informasi kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat yang menggunakan. Berdasarkan wawancara diatas bahwasannya keuntungan relatif dari aplikasi SIAK ini memberikan informasi bagi pengguna aplikasi SIAK mengenai data kependudukan yang akurat.

3. Kesesuaian (*Compatibility*)

Bisa dijelaskan sejauh mana masa lalu dalam berinovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada pada masa lalu sebelumnya dan kebutuhan penerima. Dengan adanya aplikasi ini dapat memproses pelayanan publik secara cepat dan tanggap, kapanpun dan dimanapun. Kesesuaian sarana dan prasarana pada aplikasi SIAK yaitu

sebagai sarana dan prasarana pendukung pemerintah daerah Kabupaten Sampang sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk memberikan gambaran serta kesesuaian (*compatibility*) dari aplikasi SIAK, peneliti menanyakan kepada informan mengenai apakah akses aplikasi SIAK sudah sesuai dengan fitur atau tampilan menu yang telah disediakan.

Peneliti telah melakukan wawancara dan informan tersebut mengatakan bahwa:

“Iya, kalau untuk kesesuaian dalam fitur didalam aplikasi SIAK sudah sesuai fitur nya, makanya itu saya bilang mungkin kedepannya di dalam aplikasi SIAK butuh pengembangan-pengembangan lagi”. (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasannya kesesuaian dari aplikasi SIAK ini sudah sesuai dengan fitur didalamnya. Namun, aplikasi ini hanya butuh pengembangan-pengembangan.

4. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan (*complexity*) adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengertikan. Peneliti menanyakan kepada informan mengenai apa saja kerumitan yang sering dialami dalam menggunakan aplikasi SIAK. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dan informan tersebut mengatakan bahwa:

“Kalau untuk kerumitan mungkin tidak ada ya, lancar-lancar saja iya karena menggunakan paket data atau kuota bagaimana mau mengakses aplikasinya, itu mungkin kendala atau kerumitan dari pengguna”. (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya kerumitan dari aplikasi SIAK yang dialami oleh pengguna berasal dari keterbatasan kuota. Berdasarkan hasil wawancara diatas kerumitan dari aplikasi SIAK ternyata belum ada yang dialami informan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dan

mereka mengatakan hal yang sama sebagai pengguna aplikasi SIAK:

“Untuk kerumitan mungkin tidak ada, lancar-lancar saja saat digunakan walau terkadang aplikasinya mengalami error saat awal awal membuka aplikasinya tapi errornya tidak berkepanjangan palingan sebentar saja dan dicoba kembali udah bisa seperti biasa, aplikasinya juga harus menggunakan paket data atau kuota internet untuk membukanya”. (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas kerumitan dari aplikasi SIAK informan mengalami error pada aplikasi yang tidak berkepanjangan dan hanya sebentar jika dibuka kembali.

5. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi hanya bisa diterima untuk segala sesuatu yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Peneliti menanyakan dua pertanyaan Apakah ketika mencoba menggunakan aplikasi SIAK ini mempermudah mendapatkan informasi atau bagaimana dan apakah aplikasi SIAK sudah disosialisasikan ke seluruh masyarakat Kecamatan Torjun Sampang saja.

Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dan informan tersebut mengatakan bahwa:

“Dalam kemungkinan dicoba ini bisa dikatakan sekarang ini kemudahan dalam aplikasi SIAKnya itu kita bisa lihat informasi apa saja di aplikasi SIAKnya itu merupakan suatu inovasi yang baru dan sesuai dengan kemungkinan yang dicoba oleh stakeholder aplikasinya dan untuk sosialisasi dalam aplikasi SIAK ini setau saya hanya sebagian perangkat daerah saja mungkin yang mengetahui dan sebagian masyarakat.mungkin sebagian tau

pas launchingnya aplikasi ini”. (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya kemungkinan dicoba ini cukup baik dalam kemudahannya tetapi disosialisasikannya belum dikatakan baik karena tidak semua masyarakat tahu adanya aplikasi SIAK. Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya aplikasi SIAK ini sudah mempermudah mendapatkan informasi di lingkungan masyarakat akan tetapi sosialisasinya belum tersalurkan ke seluruh pihak masyarakat hanya sebagian masyarakat yang mengetahui dan sebagiannya tidak mengetahui.

6. Kemudahan Diminati (*Observability*)

Observability dalam sebuah inovasi harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya yang akan mempermudah akses. Peneliti menanyakan dua pertanyaan apakah ketika menggunakan aplikasi SIAK ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan dan bagaimana ketika menggunakan aplikasi SIAK ini mudah diamati atau mudah dipahami.

Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dan informan tersebut mengatakan bahwa:

“Coba saja di install aplikasi SIAKnya lihat saja apa isinya, apa yang kita mau di dalam aplikasinya tinggal di klik saja dan aplikasi SIAK juga sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang diharapkan”. (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara diatas kemungkinan diamati aplikasi SIAK ini sudah berjalan sesuai dengan prosedurnya. Kemudian peneliti telah melakukan wawancara kepada informan kedua dan menghasilkan hasil wawancara bahwa:

“Menurut saya sebagai pengelola aplikasi SIAK ini sudah sesuai dengan prosedur/ mekanisme yang berlaku karena kita mengelola

berdasarkan konten, ketika menggunakan aplikasi SIAK ini ya mudah untuk dipahami bagi pengelola mungkin ketika awal awal mengelola saja belum bisa pahami". (Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya kemungkinan diamati pada aplikasi SIAK ini mudah dipahami dan berjalan sesuai dengan prosedur serta mekanisme yang berdasarkan konten yang berlaku.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kantor Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang sudah cukup berhasil. Namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba.

a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Aplikasi SIAK memberikan banyak keuntungan bagi pengguna aplikasi SIAK dan sudah dikatakan baik aplikasinya sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan, dan sebelum adanya inovasi banyak masyarakat belum mengenal apa itu aplikasi aplikasi yang berkaitan dengan masyarakat tapi dengan semakin majunya teknologi bisa membuat masyarakat pelan pelan mengenal adanya perubahan.

b) Kesesuaian (*Compatibility*)

Setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang beberapa informan masyarakat ada menemukan adanya kesesuaian dalam menggunakan aplikasi SIAK terdapat kesesuaian dalam

tampilan menunya yang tidak berbelit belit untuk digunakan bagi pengguna.

c) Kerumitan (*Complexity*)

Bahwa tingkat kerumitan bagi pengguna aplikasi SIAK ada beberapa informan masyarakat yang mengatakan mengalami kerumitan saat ketika awal membuka aplikasinya yang terkadang error dan salah satunya informan juga tidak mempunyai kuota atau paket data untuk mengaksesnya karena aplikasinya harus menggunakan kuota atau paket data baru bisa diakses dengan baik.

d) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi dalam aplikasi SIAK telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi pengguna aplikasi atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, dengan keunggulan-keunggulan yang terdapat pada aplikasi SIAK diantaranya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat yang menggunakannya.

e) Kemungkinan Diamati (*Observability*)

Inovasi pelayanan aplikasi SIAK dapat diamati oleh seluruh oleh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi organisasi aktif yang akan melihat bagaimana prosedur dan mekanisme yang dikelola sesuai dengan konten yang berlaku.

2. Rekomendasi

Inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Torjun dalam memaksimalkan pengelolaan dan mengatasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi SIAK seharusnya diperbaiki lebih baik lagi agar aplikasinya berguna bagi masyarakat banyak dan bagi perangkat daerah yang menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi SIAK juga harus disosialisasikan secara menyeluruh kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat agar lebih dikenalkan lagi bahwa aplikasi SIAK itu penting bagi masyarakat Kota Tanjungpinang. Adapun saran peneliti sebagai berikut:

- a) Keuntungan relatif (*relative advantage*) memberikan keuntungan bagi pengguna dan diharapkan kepada Camat Kecamatan Torjun untuk memperbarui yang lebih baik dalam bidang pelayanan.
- b) Kesesuaian (*compatibility*) diharapkan bahwa Kantor Kecamatan Torjun dapat memberikan kesesuaian tampilan menunya yang tidak berbelit-belit dan meningkatkan inovasi terbaru di lingkungan organisasi perangkat daerah dan lingkungan masyarakat yang bisa digunakan seluruh lapisan.
- c) Kerumitan (*complexity*) diharapkan Kantor Kecamatan Torjun untuk mensosialisasikan lagi aplikasi SIAK yang belum seluruhnya lapisan masyarakat dan organisasi perangkat daerah yang mengetahui adanya aplikasi SIAK.
- d) Kemungkinan dicoba (*triability*). Peran kantor Kecamatan Torjun dalam melakukan pelayanan publik untuk lebih ditingkatkan lagi di bagian yang mengelola aplikasi SIAK agar mempercepat penggunaan aplikasi SIAK yang terkadang kesulitan digunakan.

REFERENSI

- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Aryani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23–30.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indahsari, N. (2018). Kemitraan Kementerian Agama Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 4(2), 106–116.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Pembina Industri.
- Rahma, K. D. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 1–7.
- Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Jurnal Cakrawala*, 17(2), 237–242.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.