

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI ELEKTRONIK
SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN *ONLINE*
(E-SIAP *ONLINE*)**

**(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BLITAR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

NANDA KALLISTA ELIANA

165030100111079



Dosen Pembimbing:

1. Dr. Drs. Siswidiyanto, MS
2. Drs. Sukanto, MS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2020



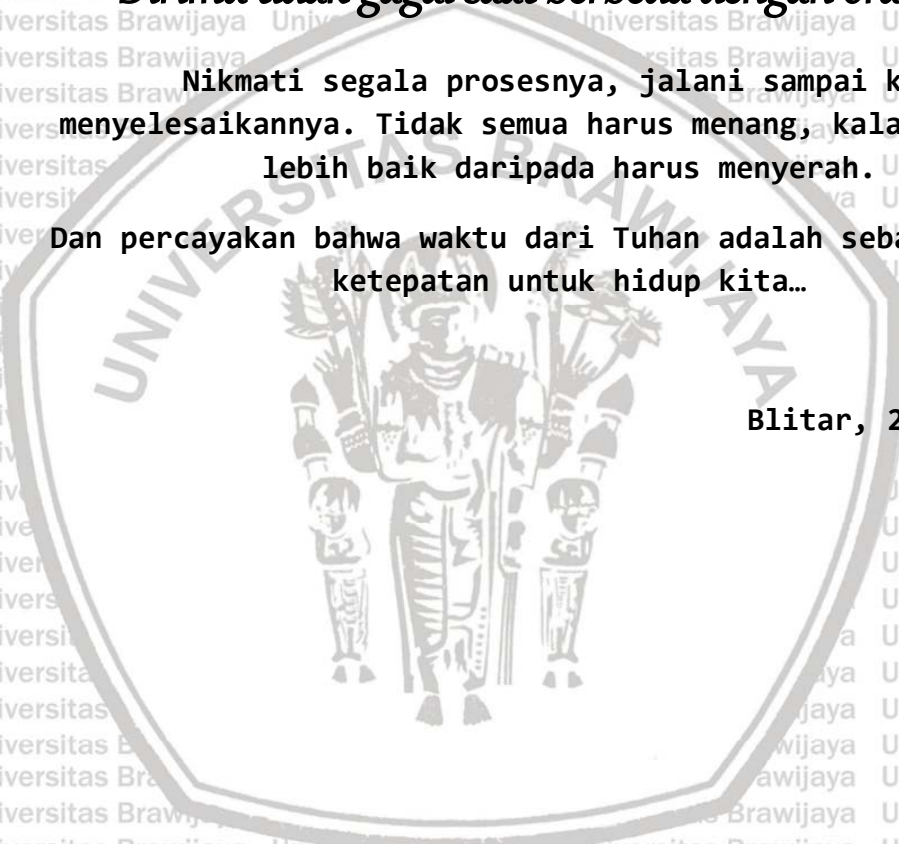
MOTTO

“Dirimu tidak gagal saat berbeda dengan orang lain”

Nikmati segala prosesnya, jalani sampai kita menyelesaikannya. Tidak semua harus menang, kalah pun akan lebih baik daripada harus menyerah.

Dan percayakan bahwa waktu dari Tuhan adalah sebaik-baiknya ketepatan untuk hidup kita...

Blitar, 23 Juni 2020



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui
Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP
Online) (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Blitar)

Disusun oleh : Nanda Kallista Eliana

NIM : 165030100111079

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 23 Juni 2020

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Drs. Siswidiyanto, MS
NIP. 196007171986011002



Drs. Sukanto, MS
NIP. 195912271986011001

TANDA PENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Juli 2020
Jam : 08.00 – 09.30 WIB
Skripsi Atas Nama : Nanda Kallista Eliana
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)

Dan Dinyatakan

LULUS

Majelis Penguji

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

[Signature of Dr. Drs. Siswidiyanto, MS]

[Signature of Drs. Sukanto, MS]

Dr. Drs. Siswidiyanto, MS
NIP. 196007171986011002

Drs. Sukanto, MS
NIP. 195912271986011001

Penguji I

Penguji II

[Signature of Fadillah Putra, S.Sos., M.Si., MPAff., Ph.D]

[Signature of Dr. Drs. Abdullah Said, M.Si]

Fadillah Putra, S.Sos., M.Si., MPAff., Ph.D
NIP. 197406272003121001

Dr. Drs. Abdullah Said, M.Si
NIP. 195709111985031003



PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 1 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Nanda Kallista Eliana

NIM. 165030100111079

RINGKASAN

Nanda Kallista Eliana, 2020, **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)**, Dr. Drs. Siswidiyanto, MS., Drs Sukanto, MS., 188hal. + xviii

Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan sebuah inovasi pengurusan administrasi kependudukan berbasis *online* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengurangi jumlah antrian masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor, dan memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini meliputi: (1) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, (2) Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan menggambarkan atau memverifikasi kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi E-SIAP *Online* diciptakan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam proses permohonan dokumen kependudukan. Tujuan dari inovasi ini adalah mengurangi jumlah antrian pengurusan administrasi kependudukan yang sebelumnya terjadi. Mekanisme inovasi E-SIAP *Online* yaitu masyarakat mengakses E-SIAP *Online* kemudian petugas akan memproses permohonan masyarakat. Terwujudnya tujuan dari inovasi ini tidak lepas dari faktor pendukung yaitu peran serta pegawai, masyarakat, dan teknologi, namun terdapat pula kendala dalam penerapannya diantaranya keterbatasan jumlah pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar, masyarakat belum terbiasa mengurus administrasi kependudukan secara *online*, dan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Blitar.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

SUMMARY

Nanda Kallista Eliana, 2020, **Innovation of Population Administration Services Through Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) (Studies in the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency)** Dr. Drs. Siswidiyanto, MS., Drs. Sukanto, MS., 188hal+ xviii

Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) is an innovative online-based platform in recording the population administration developed by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Blitar Regency. This innovation is to reduce the number of queues when recording administration in the civil registration office. Then, this innovation is also more accessible for the community to submit applications for public documents without comes to Dispendukcapil office. The purpose of this research is to describe and analyze the innovation of the civil registration system through the Online Registration System (E-SIAP Online). Then, the supporting and inhibiting factors that affect the innovation of recording civil registration through the Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) on Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in the Blitar Regency.

This research was descriptive research with a qualitative approach. The focus of this study included: (1) Innovation of civil registration system through the Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Blitar Regency, (2) The factors that are affecting the implementation civil registration system through E-SIAP Online in Dispendukcapil Blitar Regency. The data analysis method used in this research is the analysis of Miles, Huberman, and Saldana's interactive model data that includes data collection, data condensation, data presentation, and describing or verifying conclusions.

The results of this study indicate that the E-SIAP Online System Innovation was created to provide convenience to the community in the process of requesting population documents. The purpose of this innovation is to reduce the queues that had previously occurred. The E-SIAP Online innovation mechanism includes the public accesses E-SIAP Online then the officer will process the public's request. The realization of the goal of this innovation is inseparable from supporting factors, namely the participation of employees, the community, and technology. However, there are also inhibiting factors in its application, including the number of staff in the Dispendukcapil Blitar regency, the people not use to manage online public administration, and also limitations of public facilities and infrastructure of Kabupaten Blitar's citizen.

Keywords: Public Service, Innovation, Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk...

Kedua Orang Tua ku tercinta, untuk alm Bapak yang aku percaya selalu mendo'akan aku dari kejauhan, dan Ibuk yang selalu mendo'akan aku dan mendampingi setiap langkah dan pilihanku dalam menjalani hidup ini.

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	15
I.3 Tujuan Penelitian.....	16
I.4 Kontribusi Penelitian.....	16
1. Kontribusi Teoritis.....	17
2. Kontribusi Praktis.....	17
I.5 Sistematika Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
II.1 Penelitian Terdahulu.....	20
II.2 Administrasi Publik.....	27
1. Definisi Administrasi Publik.....	27

2.	Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	29
3.	Paradigma Administrasi Publik.....	31
II.3	Pelayanan Publik.....	38
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	38
2.	Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	39
II.4	Administrasi Kependudukan.....	40
II.5	Inovasi.....	41
1.	Definisi Inovasi.....	41
2.	Inovasi Pelayanan Publik.....	43
II.6	Sistem Informasi.....	46
1.	Pengertian Sistem Informasi.....	46
2.	Sistem Informasi Manajemen.....	47
3.	Unsur-Unsur Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen.....	48
II.7	Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> (E-SIAP <i>Online</i>).....	49
1.	Definisi Program E-SIAP <i>Online</i>	49
2.	Sistematika Pelaksanaan E-SIAP <i>Online</i>	50
BAB III METODE PENELITIAN.....		51
III.1	Jenis Penelitian.....	51
III.2	Fokus Penelitian.....	52
III.3	Lokasi dan Situs Penelitian.....	53
III.4	Sumber Data.....	54
1.	Data Primer.....	54
2.	Data Sekunder.....	55
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	56
III.6	Instrumen Penelitian.....	57
III.7	Analisis Data.....	59
III.8	Keabsahan Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		64
IV.1.	Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	64
IV.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Blitar.....	64
IV.1.1.1	Kondisi Geografis.....	64

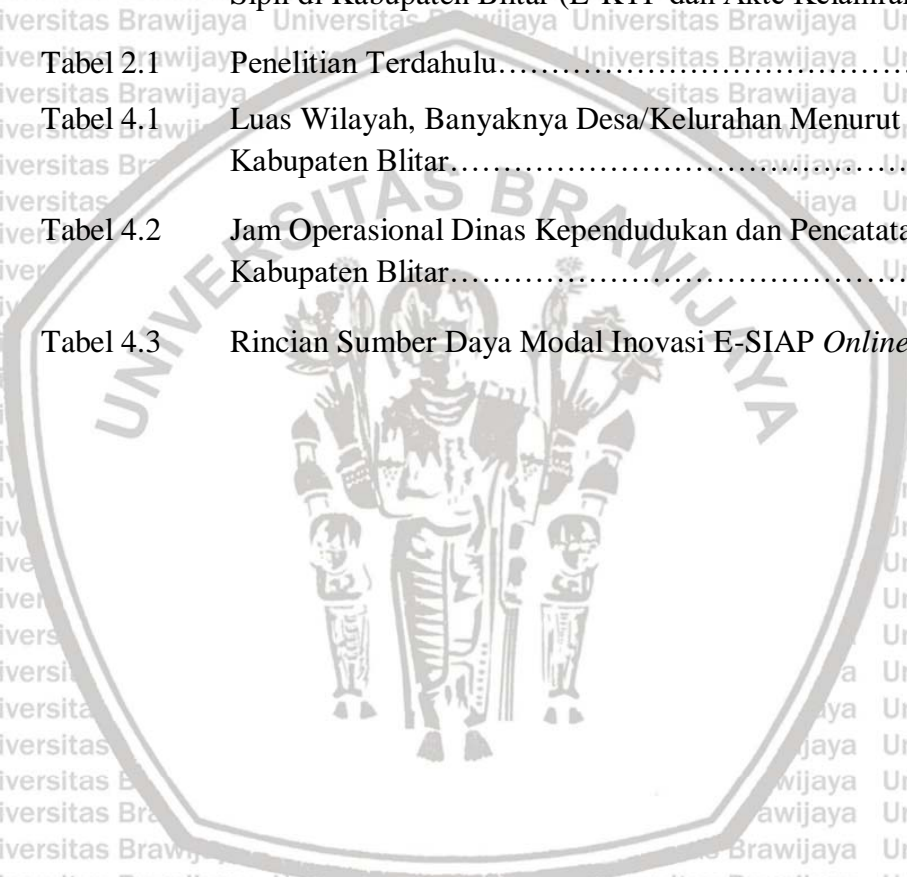


IV.1.1.2 Kondisi Demografi.....	66
IV.1.1.3 Gambaran Kehidupan Sosial Budaya.....	67
IV.1.1.4 Visi dan Misi Kabupaten Blitar.....	68
IV.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	69
IV.1.2.1 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	71
IV.1.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	76
IV.1.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	77
IV.2. Penyajian Data.....	78
IV.2.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> (E-SIAP <i>Online</i>) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	78
IV.2.1.1 Latar Belakang Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP <i>Online</i>).....	78
IV.2.1.2 Dasar Hukum Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP <i>Online</i>).....	86
IV.2.1.3 Tujuan Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP <i>Online</i>).....	87
IV.2.1.4 Prosedur atau Mekanisme Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP <i>Online</i>).....	90
IV.2.1.5 Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi.....	109
IV.2.1.6 Persepsi Masyarakat terhadap Inovasi E-SIAP <i>Online</i>	114
IV.2.2 Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	119
IV.2.2.1 Faktor Pendukung.....	119
IV.2.2.2 Faktor Penghambat.....	122
IV.3. Analisis dan Interpretasi.....	126
IV.3.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> (E-SIAP <i>Online</i>) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	126
IV.3.1.1 Latar Belakang Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP <i>Online</i>).....	126

IV.3.1.2 Dasar Hukum Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)	129
IV.3.1.3 Tujuan Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)	130
IV.3.1.4 Prosedur atau Mekanisme Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)	132
IV.3.1.5 Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi	134
IV.3.1.6 Persepsi Masyarakat terhadap Inovasi E-SIAP Online	136
IV.3.2 Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar	138
IV.3.2.1 Faktor Pendukung	138
IV.3.2.2 Faktor Penghambat	143
BAB V PENUTUP	147
V.1 Kesimpulan	147
1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> (E-SIAP <i>Online</i>)	147
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP <i>Online</i>	151
V.2 Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dugaan Maladministrasi di Indonesia Tahun 2017.....	3
Tabel 1.2	Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2017.....	4
Tabel 1.3	Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Blitar (E-KTP dan Akte Kelahiran).....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1	Luas Wilayah, Banyaknya Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Blitar.....	65
Tabel 4.2	Jam Operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	70
Tabel 4.3	Rincian Sumber Daya Modal Inovasi E-SIAP <i>Online</i>	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....60

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Blitar.....64

Gambar 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....69

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....77

Gambar 4.4 Masyarakat mengajukan permohonan secara mandiri melalui ponsel *android* masing-masing.....80

Gambar 4.5 Masyarakat mengajukan permohonan secara mandiri melalui ponsel *android* masing-masing.....81

Gambar 4.6 Sosialisasi Inovasi E-SIAP *Online* melalui media sosial *Facebook*.....84

Gambar 4.7 Sosialisasi Inovasi E-SIAP *Online* melalui media sosial *Instagram*.....84

Gambar 4.8 Sosialisasi E-SIAP *Online* di Desa Selopuro pada 7 Maret 2020.....85

Gambar 4.9 Antrian Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada 29 Desember 2017.....88

Gambar 4.10 Antrian Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada 19 Februari 2020.....89

Gambar 4.11 Mesin Anjungan Tutul Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....90

Gambar 4.12 Prosedur atau Mekanisme E-SIAP *Online*.....92

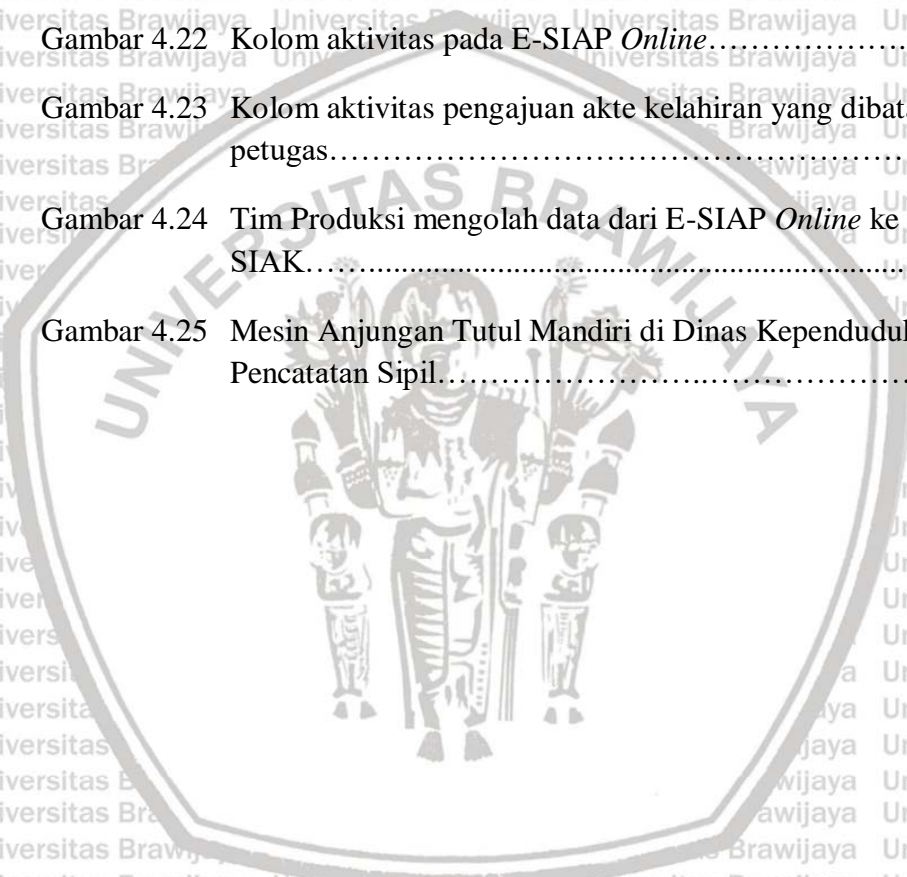
Gambar 4.13 Formulir pendaftaran pemohon E-SIAP *Online*.....93

Gambar 4.14 Pesan kode aktivasi akun yang dikirimkan ke nomer ponsel pemohon oleh Dispendukcapil.....94

Gambar 4.15 Kolom Aktivasi Akun E-SIAP *Online*.....94

Gambar 4.16 Kolom *login* akun E-SIAP *Online*.....95

Gambar 4.17	Kolom pendaftaran pengajuan berkas persyaratan.....	96
Gambar 4.18	Kolom layanan GO-ESIAP.....	97
Gambar 4.19	Kolom data administrasi untuk mengunggah berkas persyaratan pada E-SIAP <i>Online</i>	102
Gambar 4.20	Pemohon mengumpulkan berkas persyaratan ke petugas Dispendukcapil.....	103
Gambar 4.21	Kartu tanda terima berkas dari Dispendukcapil kepada pemohon.....	104
Gambar 4.22	Kolom aktivitas pada E-SIAP <i>Online</i>	105
Gambar 4.23	Kolom aktivitas pengajuan akte kelahiran yang dibatalkan petugas.....	106
Gambar 4.24	Tim Produksi mengolah data dari E-SIAP <i>Online</i> ke SIAK.....	108
Gambar 4.25	Mesin Anjungan Tutul Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....162

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....163

Lampiran 3. Hasil Wawancara.....164

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....196



BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kesatuan republik yang berada di wilayah Asia Tenggara dengan pemerintahan dipimpin oleh Presiden sebagai kepala negara.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang padat.

Menurut hasil Survey Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 2015 pada tahun 2015

Indonesia didaulat menjadi negara dengan jumlah penduduk terbesar di ASEAN (*Association of South East Asia Nations*). Menurut data hasil proyeksi Penduduk

Indonesia tahun 2015-2045 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik tahun 2018

jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2015 sebesar 255,6 juta jiwa. Jumlah

tersebut diperkirakan akan terus meningkat yakni pada tahun 2030 diproyeksikan

sebesar 294,1 juta jiwa. Persebaran jumlah penduduk di Indonesia tidak merata

cenderung terkonsentrasi berada di Pulau Jawa. Menurut survey Badan Pusat

Statistik (BPS) pada Sensus Penduduk tahun 2010 rata-rata jumlah kepadatan

penduduk di Pulau Jawa sebesar 800-1.199 jiwa/km².

Indonesia merupakan negara berdaulat yang kehidupan bernegaranya diatur

dalam undang-undang yang berdasar pada Undang-Undang Dasar Republik

Indonesia tahun 1945. Alinea ke-empat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar

Republik Indonesia tahun 1945 memuat tujuan dari suatu negara salah satunya

adalah memajukan kesejahteraan umum. Terwujudnya kesejahteraan umum yang merupakan salah satu tujuan dari bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan kepada warga negaranya, oleh karena itu untuk mempermudah pemberian pelayanan oleh negara kepada warga negaranya, Indonesia menerapkan sistem pemerintahan desentralisasi. Desentralisasi merupakan sebuah sistem dimana pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Salah satu bentuk dari desentralisasi pemerintahan adalah otonomi daerah.

Otonomi daerah memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara menyeluruh salah satunya adalah pemberian pelayanan publik secara optimal agar terwujudnya cita-cita bangsa yang adil dan makmur. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjabarkan pengertian dari otonomi daerah adalah keleluasaan hak, wewenang, serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian otonomi daerah oleh pemerintah pusat bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat secara merata salah satunya diwujudkan melalui peningkatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “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”.

Hayat (2019:23) mengemukakan bahwa masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sayangnya, menurut Survey Lembaga Ombudsman RI pada tahun 2017 menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Menurut ketua Ombudsman RI Amzulian Rifa'i rendahnya pelayanan publik di Indonesia disebabkan pula oleh masih tingginya praktik pungutan liar dan suap sekitar 36%. Sejalan dengan pendapat tersebut, Kurniawan dalam jurnalnya (2016:517) berpendapat mengenai keadaan empiris pelayanan publik di Indonesia sebagai berikut: “Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan”.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut data Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2017 dalam rentang periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2017 dugaan maladministrasi di Indonesia yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah :

Tabel 1.1 Dugaan Maladministrasi di Indonesia Tahun 2017

No.	Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan	Persentase
1.	Penundaan berlarut	2.351	28,45
2.	Penyimpangan prosedur	1.799	21,77

No.	Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan	Persentase
3.	Tidak memberikan pelayanan	1.403	16,98

Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia (2018:17)

Menurut jenis substansi laporan kasus dugaan maladministrasi pelayanan publik dalam berbagai bidang ketatanegaraan selama 2017, data dugaan maladministrasi terdiri dari:

Tabel 1.2 Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2017 :

No.	Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik	Persentase (%)
1.	Pertanahan	13,43%
2.	Pendidikan	13,07%
3.	Kepolisian	12,22%
4.	Kepegawaian	11,51%
5.	Administrasi Kependudukan	5,36%
6.	Infrastruktur	4,25%
7.	Kesehatan	3,82%
8.	Peradilan	3,51%
9.	Ketenagakerjaan	3,39%

No.	Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik	Persentase (%)
10.	Perbankan	2,81%

Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia (2018:17)

Kasus maladministrasi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan masih tergolong tinggi, yakni menduduki peringkat kelima dengan persentase sebesar 5,36% (Laporan Tahunan Ombudsman RI 2017). Angka tersebut menunjukkan bahwa masih seringnya terjadi kelalaian dalam hal pemberian pelayanan dalam bidang pengurusan administrasi kependudukan. Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa keadaan pelayanan publik di Indonesia masih belum mencerminkan tata kelola pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan sudah seharusnya menempatkan pembenahan pelayanan publik sebagai dasar reformasi tata kelola pemerintahan pada tingkat pusat maupun daerah. Reformasi pelayanan publik tersebut diharapkan mampu mewujudkan kualitas pelayanan menjadi efisien, responsif, partisipatif, dan akuntabel. Sejalan dengan hal itu, menurut Denhardt dan Denhardt 2003 (Islami, 2005; Mindarti, 2016) menjelaskan bahwa *“Public servant do not deliver customer service, they deliver democracy government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy”*. Para pegawai

pemerintahan seharusnya bekerja atas dasar nilai-nilai yang ada dalam demokrasi yakni adil, merata, tidak diskriminasi, akuntabel dan jujur.

Pada hakekatnya pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu berupaya serta bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya kasus maladministrasi yang sering terjadi dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang kependudukan.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan meliputi tugas dan fungsi dalam mendaftarkan serta menertibkan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian maupun pencatatan perpindahan penduduk (Mutasi).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 1, menerangkan bahwa:

“Administrasi kependudukan merupakan sebuah 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”.

Berdasarkan pasal 1 ayat 8 dijelaskan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai

kekuatan hukum sebagai alat bukti yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Menurut penjabaran dari pasal diatas administrasi kependudukan dibutuhkan oleh pemerintah untuk perencanaan pembangunan nasional. Data kependudukan dapat digunakan untuk memperoleh pelayanan sosial dalam kehidupan sehari-hari. Sebagaimana dimaksud pada ayat (1),(2), dan ayat (3) yang digunakan untuk semua keperluan adalah data kependudukan dari Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan: pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Oleh karena itu kegiatan pengurusan administrasi kependudukan merupakan sebuah hal yang penting dan harus ditangani dengan baik dan serius oleh pemerintah sebagai pelayan publik.

Pemerintah sering dihadapkan oleh masalah dilapangan pada saat memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Masalah-masalah tersebut disebabkan oleh keadaan demografi Indonesia yang terdiri dari berbagai macam masyarakat dengan latar belakang yang berbeda-beda, tidak seimbangny jumlah pemberi layanan dengan jumlah masyarakat yang dilayani, serta penerapan sistem pelayanan yang masih saja mengadopsi cara lama yang cenderung berbelit-belit, menganut sistem tradisional dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus data administrasi kependudukan yang disebabkan oleh stigma buruk tentang birokrasi yang ada pada lingkungan masyarakat. Untuk menciptakan pemberian pelayanan yang berkualitas pemerintah berkomitmen untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi agar akuntabel, transparan dan bebas dari KKN (Yassona, wawancara, 20 Desember 2017). Penggunaan

teknologi informasi selalu melibatkan peran serta perangkat penunjang, salah satunya adalah perangkat komputer. Kumorotomo dan Margono (2018:18) dalam bukunya menjelaskan bahwa: “secanggih apapun sistem komputer yang dipakai, apabila manusia tidak dapat memanfaatkan informasi yang dihasilkan, atau kurang mampu memanfaatkan komputer itu secara optimal, maka sistem komputer itu tidak akan banyak manfaatnya”. Hal tersebut dapat diartikan bahwa peran dari sumberdaya manusia sebagai pengguna sangatlah penting dan memerlukan kesiapan serta kemampuan dalam memanfaatkannya. Berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan inovasi baru yang memanfaatkan teknologi informasi dalam mempermudah pelayanan, yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 21 menerangkan bahwa SIAK adalah “sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan”. Penerapan teknologi informasi merupakan langkah inovatif pemerintah dalam rangka meningkatkan kemampuan kinerja pegawai sehingga berpengaruh pula pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi berbasis *website* yang disusun berdasarkan prosedur dan standarisasi tertentu guna menata sistem administrasi dibidang kependudukan yang bertujuan untuk membangun

tertib adminstrasi diseluruh wilayah Indonesia salah satunya di wilayah Kabupaten Blitar.

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah di Propinsi Jawa Timur, secara administratif pemerintah Kabupaten Blitar terbagi menjadi 22 (dua puluh dua) kecamatan, 220 (dua ratus dua puluh) desa, 28 (dua puluh delapan) kelurahan, 759 (tujuh ratus lima puluh Sembilan) Rukun Warga(RW) dan sebanyak 6.978 (enam ribu sembilan ratus tujuh puluh delapan) Rukun Tetangga (RT). Pada tahun 2017 populasi jumlah penduduk di Kabupaten Blitar sebesar :1.153.803 jiwa (*sumber: Kabupaten Blitar Dalam Angka 2018*). Permasalahan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar kembali menjadi sorotan, menurut situs berita *FaktualNews.co* (10/9/2018) pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil cenderung lama, seperti yang dialami oleh Hari (34), warga Desa Pagerwojo, Kecamatan Kesamben, Kabupaten Blitar dalam mengurus dokumen Kartu Keluarga (KK) ia harus mulai mengantri pada pukul 06.00 WIB namun sampai siang hari prosesnya belum juga selesai. Banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Blitar menyebabkan tingginya jumlah antrian dalam rangka pengurusan data administrasi kependudukan hal tersebut berimbas pada terhambatnya pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar dikarenakan tidak seimbangnya jumlah penyedia layanan dengan masyarakat yang dilayani. Masalah lain yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah munculnya praktek percaloan pada awal tahun 2018. Menurut situs berita *koranmemo.com* (4 Januari 2018) Tim Saber Pungli Kabupaten Blitar berhasil melaksanakan Operasi Tangkap Tangan

(OTT) terhadap 3 orang oknum, salah satunya adalah seorang PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kepengurusan E-KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sangat kompleks.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi dan terobosan guna memperbaiki kualitas pelayanan. Inovasi merupakan usaha dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat serta mampu menyelesaikan masalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penerapan inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan responsivitas pelayanan serta mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih sederhana. Hal inilah yang sedang diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam rangka menciptakan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien melalui inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) yang diterapkan mulai 26 November 2018. Inovasi E-SIAP *Online* merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dengan mengembangkan sistem SIAK yang sudah ada sebelumnya yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan perbaikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Blitar sebagai upaya mengurangi jumlah antrian dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Inovasi E-SIAP ini merupakan program yang terintegrasi secara *online* dan dapat diakses melalui *handphone* (*HP*), *laptop*, *computer* yang terhubung dengan internet milik pribadi maupun dapat diakses pula melalui Anjungan Tutul Mandiri (ATM) yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Melalui E-SIAP *Online* segala bentuk pengurusan administrasi kependudukan kecuali surat pindah dan pembuatan e-KTP dapat dilakukan secara *online* dengan mengunggah berkas-berkas persyaratan secara mandiri melalui media komunikasi sehingga dapat mengurangi jumlah antrian pengurusan administrasi kependudukan secara langsung di Dinas (*offline*).

Dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui E-SIAP *Online* di Kabupaten Blitar, jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari tahun 2018 sampai dengan 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan hal tersebut dapat dilihat dari evaluasi internal terhadap Capaian Kinerja dan Realisasi Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2019. Kenaikan tersebut dipengaruhi dari penerapan strategi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya melalui E-SIAP *Online*. Adapun data persentase dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3 Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Blitar (E-KTP dan Akta Kelahiran)

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Kondisi awal 2018	Target 2019	Realisasi	
					I	II
1.	Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Presentase kepemilikan E-KTP	85,74	82,00	98,24	97,55
		Presentase kepemilikan Akta Kelahiran	86,30	84,00	86,30	86,48

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, 2019

Meskipun secara agregat nilai kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Blitar meningkat, namun berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, paska penerapan inovasi E-SIAP *Online* dikalangan masyarakat justru menimbulkan sebuah masalah baru. Keluhan masyarakat sebagian besar dapat ditemukan dalam sebuah grup diskusi yang dapat diakses melalui media sosial *facebook* dalam grup yang bernama “*Info Cegatan Blitar*”. Info Cegatan Blitar (ICB) merupakan sebuah grup diskusi yang mayoritas beranggotakan masyarakat Blitar raya, dalam grup tersebut berisikan informasi yang berhubungan dengan Blitar baik dalam bentuk kritik terhadap pelayanan suatu instansi, maupun tempat dimana suatu instansi menyebarluaskan informasi yang berhubungan dengan masyarakat secara langsung salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Berdasarkan pengamatan penulis yang didapatkan dari grup diskusi Info Cegatan Blitar, menurut akun *facebook* yang bernama Iza Iza pada tanggal 29 April 2019 mengeluhkan lamanya pengerjaan dokumen yang diurusnya melalui E-SIAP *Online* yang seharusnya 2 (dua) minggu sudah jadi namun kenyataannya sampai hampir 2 (dua) bulan masih belum mendapatkan *SMS* balasan mengenai konfirmasi pengambilan dokumen.

“Lur mau tanya, sya kan hrs memperbarui status di ktp tp dftar scr *Online*. Soale aku ke dispenduk sdh kehabisan nomer antrian, trs suruh dftar *Online*. Tk tanyakan ke petugasnya kira2 jdinya sktr 2mnggu an trs klok sdh jdi di *SMS*. tp smpek skrng (29/4/19) kok blm jdi ya. Kira2 jadinya brpa bulan? Soale Udah hmpir 2 bulan kok ga jadi2 .Yg tau monggo pencerahannya.” (Saudara-saudara mau tanya, saya habis memperbarui status di KTP tapi daftar secara *Online*. Soalnya pada saat saya ke Dispendukcapil sudah kehabisan nomer antrian, kemudian saya disuruh untuk daftar secara *Online*. Saya tanya ke petugasnya kira-kira akan selesai sekitar 2 minggu dan akan di *SMS*. Namun sampai sekarang (29/4/19) kok belum jadi ya. Kira-kira jadinya berapa bulan? Soalnya sudah hampir 2 bulan kok belum jadi-jadi juga. Yang tau mohon solusinya?)

Akun lain bernama Prayitno Drs membagikan pengalamannya pada tanggal 17 Juli 2019 dalam pengurusan Akte Kelahiran melalui E-SIAP *Online* namun sampai 3 (tiga) minggu masih belum mendapat *SMS* konfirmasi dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Mungkin enek sing prnah ngurus akte kelahiran via *Online*... Kiro² Dadine pirang dino luuurrrr... Aku ngajokne data wes enek 3 minggu kok rung enek kabar neh teko dispendukcapil” (Mungkin ada yang pernah mengurus Akte Kelahiran via *Online*, kira-kira jadinya berapa hari ya.. saya mengajukan data sudah sejak 3 minggu tetapi kok belum ada kabar dari dispendukcapil?)

Hal serupa juga dialami oleh akun *facebook* bernama RBudi pada 17 Juli 2019 mengeluhkan lamanya proses konfirmasi pengambilan berkas sampai dengan 2 (dua) bulan pihak Dispendukcapil belum mengirimkan *SMS* balasan.

“saya sudah 2 bulan blm ada sms lanjutan...setelah data disetujui dan anak saya dapat NIK.disuruh nunggu sms lagi..sampai sekarang (17/7/19)” (Saya sudah 2 bulan belum ada SMS lanjutan. Setelah data disetujui dan anak saya dapat NIK kemudian disuruh menunggu SMS lagi sampai sekarang (17/7/19)).

Akun bernama Muntaha Arjuna pada 19 Oktober 2019 juga mengeluhkan lamanya proses pengurusan akte kelahiran melalui E-SIAP *Online*, menurutnya hampir 2 bulan pasca pengurusan dokumen sampai saat ini (19/10/19) masih belum mendapatkan SMS konfirmasi mengenai kapan akte tersebut jadi dan dapat diambil.

“Jika sudah di setujui untuk pengajuan pembuatan akta lahir di web E_SIAP dispenduk Capil, biasanya nunggu jadinya berapa hari ya?? Ini kok hampir 2 bulan blm di Sms. (Jika sudah disetujui untuk pengajuan pembuatan akta lahir di website E-SIAP dispendukcapil, biasanya nunggu jadinya berapa hari ya?Ini kok hampir 2 bulan belum mendapatkan SMS).

Selain permasalahan mengenai lamanya proses pengambilan dokumen yang sudah jadi, masalah lain yang dihadapi oleh masyarakat adalah kemampuan dalam mengakses E-SIAP *Online*. Dalam portal diskusi publik “*Info Cegatan Blitar*” terdapat pula beberapa masyarakat yang bingung tentang tata cara mengakses, dan masalah dalam pengunggahan berkas-berkas persyaratan.

Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan Prioritas Pembangunan Kabupaten Blitar tahun 2019 yaitu: “Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan, Kinerja ASN dan Peningkatan Pendapatan Daerah Berbasis Teknologi Informasi” yang dituangkan dalam Prioritas dan Strategi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil tahun 2019 yaitu : “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Optimalisasi Pelaksanaan Inovasi”. Dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah-masalah baru yang ditimbulkan dari penerapan inovasi E-SIAP *Online* ditengah-tengah masyarakat. Peneliti tertarik untuk menganalisis desain inovasi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan konsep inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien dan bebas dari praktek pungutan liar, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi tersebut yang diangkat dalam judul penelitian “**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*). (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dirumuskan masalah yang berguna sebagai pedoman dan batasan penelitian. Adapun rumusan masalah peneliti ini adalah :

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

I.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditentukan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

I.4 Kontribusi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi penelitian ini adalah:

1. Kontribusi Teoritis

Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pengetahuan dan pengembangan pada bidang administrasi publik yang terkait dengan kebijakan maupun program khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

2. Kontribusi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar guna memetakan permasalahan serta menemukan pemecahan masalah yang ditemukan dalam proses pelaksanaan pengurusan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*).

I.5 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini terdiri dalam 3 (tiga) bab, dimana setiap bab menguraikan pokok bahasan dari materi yang sedang diteliti. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang uraian secara umum mengenai penelitian yang akan dilakukan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan. Latar belakang

mengemukakan terkait penelitian yang diteliti mengenai pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Rumusan masalah yakni pertanyaan terkait permasalahan yang dijadikan acuan dalam menjawab penelitian. Tujuan penelitian yakni tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Kontribusi penelitian yakni manfaat yang didapatkan dari penelitian serta sistematika penelitian yang memuat tentang runtutan bab dalam penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang konsep dan kerangka teori yang digunakan sebagai landasan untuk menyelesaikan masalah didalam penelitian, serta bersumber dari literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori mengenai 1. Penelitian Terdahulu, 2. Administrasi Publik, 3. Pelayanan Publik, 4. Administrasi Kependudukan 5. Tinjauan tentang Inovasi, 5. Tinjauan tentang Sistem Informasi serta 6. Tinjauan tentang Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP)

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian ini dilaksanakan. Metode penelitian meliputi fokus penelitian yaitu masalah yang menjadi perhatian utama untuk diteliti, sumber data yaitu orang yang terlibat dalam penelitian, teknik pengumpulan data yaitu cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data

yang diperlukan, instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan dalam menggali dan menganalisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi dan situs penelitian, penyajian data berupa hasil penelitian dan pembahasan yang memuat tentang analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian terkait fokus penelitian implementasi program E-SIAP di Kabupaten Blitar dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan implementasi beserta saran yang di rekomendasikan oleh penulis mengenai Inovasi E-SIAP di Kabupaten Blitar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan untuk mengembangkan perbincangan teoritikal, empirikal, dan normatif. Selain itu penulis berharap mampu menemukan perbedaan antar fenomena serta memperkaya justifikasi sumber informasi mengenai fokus penelitian penulis. Hasil pencarian penulis menemukan penelitian terdahulu terkait pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi di Indonesia dalam rentang waktu lima tahun terakhir. Berikut ini adalah penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang sesuai dengan tema penulisan skripsi penulis.

1. Irma Suryani dan Jamaluddin (2016)

Penelitian yang diterbitkan secara *Online* pada tahun 2016 ini mengangkat judul Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan utamanya dalam bidang pelaporan peristiwa kependudukan yang meliputi administrasi keterangan pindah dan pencatatan kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini di latar

belakangi karena kualitas pelayanan publik masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan oleh penulis, keluhan masyarakat disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal masyarakat dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga diharapkan adanya upaya pemerintah dalam pemangkasan pelayanan administrasi tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari segi transparansi pelayanan, akuntabilitas pelayanan, kondisional pelayanan, partisipatif, keamanan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban yang dilakukan kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa secara keseluruhan sudah cukup optimal.

2. Dadan Anwar Sadat (2017)

Dalam jurnal yang berjudul Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang dilakukan oleh penulis dilatar belakangi oleh permasalahan dalam penerapan kebijakan administrasi kependudukan dan pelayanan publik yang masih belum memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan metode studi kasus, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan pada prinsipnya telah dijalankan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang dianggap masih kurang optimal dalam hal

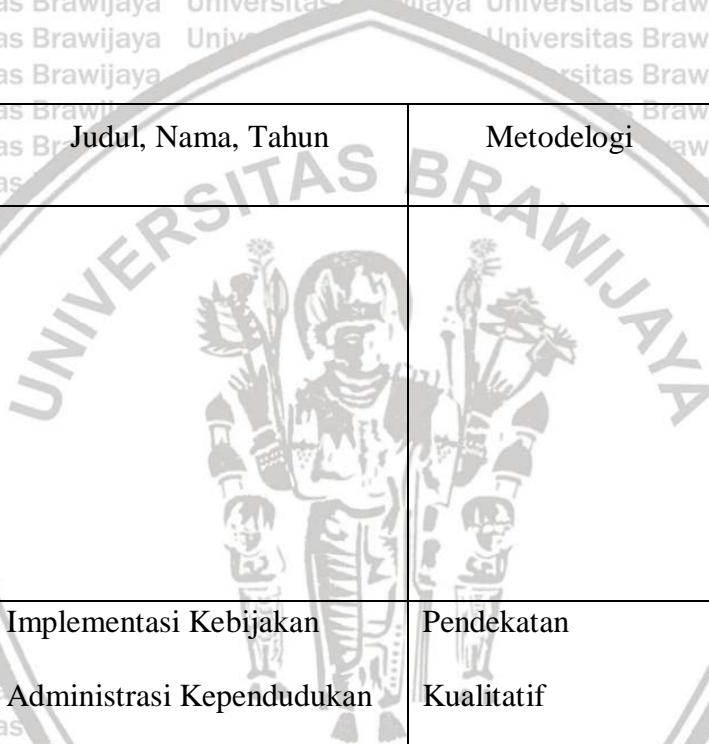
pemberian pelayanan yang masih terpusat di dinas dan hambatan dari segi pemberi layanan yakni pegawai yang terlibat masih sedikit jumlahnya.

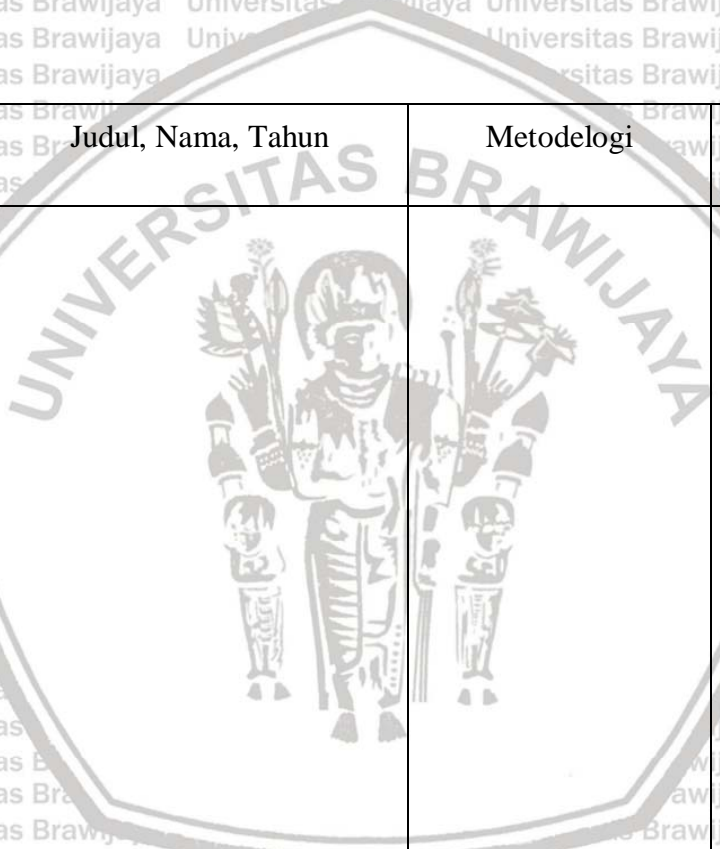
3. Lavenia Ied Hanary, Slamet Muchsin, Agus Zainal Abidin (2019)

Dalam jurnal yang ditulis pada 2019 ini mengangkat judul Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino). Lokasi penelitian ini terletak di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan publik melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan (SAKDINO). Dalam penerapannya sistem ini masih belum dapat berjalan dengan baik karena disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dalam minimnya pelaksanaan sosialisasi dan terbatasnya kemampuan sumberdaya manusia. Untuk memperoleh data peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama, Tahun	Metodelogi	Hasil	Perbedaan
1.	<p>Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, Irma Suryani & Jamaluddin, 2016</p>	<p>Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dilihat dari Transparansi Pelayanan, Akuntabilitas pelayanan, Kondisional pelayanan, partisipatif, keamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban secara keseluruhan sudah cukup optimal. Namun masih ditemukan hambatan di pelaksanaannya yang disebabkan oleh kondisi</p>	<p>Dalam penelitian ini membahas pemanfaatan teknologi informasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.</p>

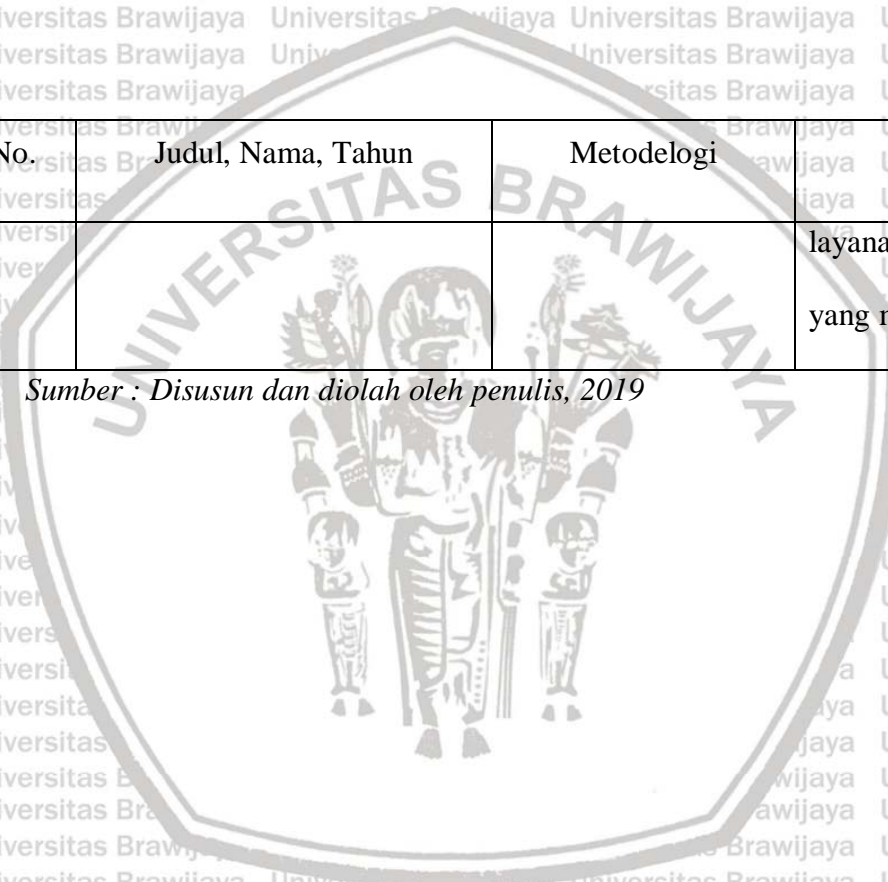
No.	Judul, Nama, Tahun	Metodelogi	Hasil	Perbedaan
			<p>waktu pelayanan kepada masyarakat yang terhambat dikarenakan petugas tidak berada di tempat atau terlambat masuk kantor.</p>	
2.	<p>Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik: Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, Dadan Anwar Sadat, 2017.</p>	<p>Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ciamis ini menggunakan beberapa instrumen penelitian diantaranya: Sumberdaya implementasi, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, disposisi implementator,</p>	<p>Penelitian ini berusaha untuk mengetahui desain serta faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi E-SIAP dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Metodelogi	Hasil	Perbedaan
			<p>kondisilingkungan ekonomi, sosial dan politik.</p> <p>Implementasi kebijakan ini pada prinsipnya sudah cukup baik, meskipun demikian masih terdapat beberapa hambatan salah satunya disebabkan belum adanya peraturan pelaksanaan dari perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan tingkat SDM yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ciamis.</p>	Blitar.

No.	Judul, Nama, Tahun	Metodelogi	Hasil	Perbedaan
3.	<p>Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (SAKDINO)</p> <p>(Studi pada Kantor Kelurahan Dinoyo Di Kota Malang),</p> <p>Lavenia Ied Harany, Slamet Muchsin, Agus Zainal Abidin, 2019</p>	<p>Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Aplikasi SAKDINO melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan masih belum berjalan dengan lancar dikarenakan SDM petugas seperti RT dan RW yang masih rendah, hal itu disebabkan karena keterbatasan jenjang pendidikan yakni ditingkat sekolah dasar (SD). Penyebab lain terhambatnya pemberian pelayanan karena sosialisasi yang masih kurang, keterbatasan menu</p>	<p>Penelitian yang diangkat peneliti menjelaskan mengenai inovasi dengan memanfaatkan teknologi. Dalam hal ini kebutuhan akan SDM yang mampu menguasai teknologi sangat dibutuhkan untuk memperlancar pemberian pelayanan administasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Metodelogi	Hasil	Perbedaan
			layanan, dan landasan hukum yang masih lemah.	

Sumber : Disusun dan diolah oleh penulis, 2019



II.2 Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua istilah yang memiliki makna yang berbeda yaitu administrasi dan publik. Asal-usul istilah Administrasi berasal dari bahasa Belanda, "*administratie*" yang berarti segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat, kearsipan. Sedangkan menurut Pasolong (2011:9) dalam bahasa Yunani, "*Ad ministrare*" memiliki artian *Ad* = pada, *ministrare* = melayani yang berarti memberikan pelayanan.

Dapat disimpulkan dari kedua arti tersebut bahwa administrasi dapat diartikan sebagai "pelayanan kegiatan tata usaha kantor". Menurut Atmosudirdjo (Lembaga Administrasi Negara), administrasi dibedakan dalam 2 pengertian, yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit yang memiliki artian pada lingkup kegiatan tata usaha kantor seperti tulis menulis, pengetikan surat menyurat, kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya.
2. Administrasi dalam arti luas dibedakan kedalam 3 sudut yaitu proses, fungsi atau tugas dan institusi.

Pengertian administrasi menurut pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2014:2) didefinisikan sebagai:

"arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik".

Pendapat ahli tersebut telah menempatkan administrasi secara implisit sebagai kegiatan perancangan, pengorganisasian, dan kepemimpinan dalam manajemen sektor publik. Pengertian publik menurut Syafi'ie dkk dalam Pasolong (2011:6) dijelaskan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) berpendapat bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sejalan dengan hal tersebut Keban (2014:4) memiliki pendapat bahwa istilah Administrasi Publik menjurus pada peran pemerintah itu sendiri, yang dijelaskan dalam:

“Bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah”

Mindarti (2016:4) dalam bukunya menjelaskan bahwa penyelenggaraan atas segenap kepentingan publik dan masalah publik (*public interst and public affairs*) yang ada pada suatu negara, merupakan ruang lingkup kegiatan administrasi publik. Pernyataan tersebut diperkuat oleh argumen Caiden 1982 dalam Mindarti (2016:4), menurutnya administrasi publik merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik (*administration for the public affairs*).

Bidang-bidang dalam administrasi publik sangatlah kompleks, segala aktivitas yang berkenaan dengan urusan ke-publik-an menjadi urusan pelayan publik yakni

repository.ub.ac.id

pihak pemerintah. Oleh karena itu, Nigro dan Nigro (1970) dalam Mindarti (2016:4) mendefinisikan pengertian dari administrasi publik dalam artian yang luas sebagai suatu proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Penegasan mengenai definisi dari administrasi publik juga dikemukakan oleh Nigro dan Nigro (1970) dalam Mindarti (2016:4), administrasi publik sebagai apa yang dilakukan oleh pemerintah, terutama lembaga eksekutifnya dalam memecahkan masalah-masalah kemasyarakatan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas mengenai administrasi publik, penulis menarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang dapat diartikan kedalam beberapa makna tergantung orang melihat dari perspektif mana administrasi publik itu sendiri. Administrasi publik memiliki area substansi yang sangat luas, kompleks dan dinamis sehingga sulit untuk membangun teori tunggal sebagai satu-satunya teori yang mampu memberikan deskripsi dan eksplanasi yang komperhensif dan akurat (Mindarti 2016:5). Oleh karena itu dalam perkembangannya diperlukan suatu pendekatan yang memiliki nilai-nilai dasar dan pusat perhatian yang berbeda-beda.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik ialah suatu bidang ilmu yang memiliki cakupan atau ruang lingkup yang kompleks, menyesuaikan kebutuhan dan dinamika masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Menurut Keban (2014:8) salah satu cara untuk melihat cakupan material atau ruang lingkup dari suatu negara adalah dengan

mengamati jenis lembaga-lembaga departemen (kementerian) dan non departemen yang ada dalam suatu negara atau daerah. Di dalam buku yang ditulis Nicholas Henry (1995) dalam Keban (2014:8-9) dijabarkan mengenai ruang lingkup administrasi yang dilihat dari unsur-unsur yang terdiri dari :

- 1) Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi, dan perilaku birokrasi.
- 2) Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumberdaya manusia.
- 3) Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Unsur-unsur lain dikemukakan oleh James L.Perry (editor,1989) dalam bukunya

“*Handbook of Public Administration*” dalam Keban (2014:9) sebagai berikut:

- 1) Tantangan-tantangan administrasi publik dan bagaimana administrasi publik seharusnya menyesuaikan diri.
- 2) Sistem administrasi dan organisasi yang efektif.
- 3) Usaha memperkuat hubungan dengan badan legislative, badan-badan yang diangkat atau dipilih, dan dengan masyarakat.
- 4) Bagaimana menyusun kebijakan dan program-program secara sukses.
- 5) Administrasi perpajakan dan anggaran yang efektif.
- 6) Manajemen sumberdaya manusia.
- 7) Bagaimana memperbaiki operasi dan pelayanan publik, dan
- 8) Bagaimana praktek administrasi publik yang professional dan etis.

Melihat 2 unsur administrasi publik tersebut Keban (2014:10-12) berpendapat bahwa administrasi publik harus dilihat dari enam (6) dimensi strategis. Setiap unsur dari keenam dimensi strategis tersebut memiliki saling keterikatan dan ketergantungan, sehingga apabila salah satu dimensi tersebut tidak berfungsi maka akan berpengaruh pada dimensi yang lainnya. Enam dimensi yang dijabarkan oleh Keban antara lain:

- 1) Dimensi kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk membuat keputusan dalam rangka penentuan tujuan.
- 2) Dimensi struktur organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas dalam lembaga-lembaga publik.
- 3) Dimensi manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip manajemen.
- 4) Dimensi etika, dalam dimensi ini berisi mengenai tuntunan moral terhadap administrator tentang konsep salah dan benar, baik dan buruk.
- 5) Dimensi lingkungan, merupakan kondisi sekitar yang mempengaruhi seluruh dimensi yang lain.
- 6) Dimensi akuntabilitas kinerja, merupakan dimensi yang paling menentukan dalam administrasi publik. Dimensi ini memberikan suatu bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil pemerintah yang menjalankan fungsi-fungsi administrasi publik dalam suatu negara.

3. Paradigma Administrasi Publik

Hadad (1988) dalam (Makmur 2016:18) menafsirkan paradigma sebagai prestasi ilmiah yang diakui secara universal sehingga untuk suatu jangka waktu tertentu menjadi suatu model permasalahan dan pola pemecahan bagi para praktisi. Sejalan dengan definisi tersebut, Mustopadijaja 1988 dalam Makmur (2016:17) mendefinisikan paradigma sebagai:

“paradigma diartikan sebagai teori dasar atau cara pandang yang fundamental, dilandasi nilai-nilai tertentu, dan berisikan teori pokok, konsep, metodologi atau cara pendekatan yang dapat digunakan para teoritis dan praktisi dalam menanggapi sesuatu permasalahan baik dalam kaitan pengembangan ilmu maupun dalam upaya pemecahan permasalahan bagi kemajuan hidup dan kehidupan kemanusiaan”.

Dari pernyataan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa paradigma merupakan suatu cara pandang yang dikagumi dan diakui kebenarannya pada suatu waktu. Suatu paradigma dianggap berhasil apabila mampu menjelaskan dan

memecahkan suatu masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Perjalanan paradigma administrasi publik tidaklah singkat, paradigma yang tidak mampu menjawab tantangan sosial yang semakin dinamis ini maka akan ditinggalkan dan diganti dengan paradigma yang baru, yakni paradigma yang mampu menjawab permasalahan di masyarakat.

Ilmu administrasi publik telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma menurut para ahli dengan latar belakang dan sudut pandang yang berbeda-beda, namun dalam penulisan skripsi ini penulis menganut 4 paradigma administrasi publik yang dijabarkan secara garis besar yaitu Paradigma Birokrasi, Paradigma *New Public Management*, Paradigma *New Public Service*, dan Paradigma *Good Governance* seperti berikut ini:

a. Paradigma Birokrasi

Analisis mengenai paradigma birokrasi ini menempatkan perhatiannya pada penerapan prinsip-prinsip birokrasi ala Weber karena dianggap lebih unggul.

Birokrasi ala Weber didasarkan pada aturan-aturan yang rasional yang mengatur struktur dan proses menurut pengetahuan teknis dan efisiensi yang tinggi.

Menurut pandangannya, birokrat yang ideal adalah mereka yang menjadi staf dalam birokrasi yang ideal. Ideal dalam hal ini bukan dimaksudkan untuk menggambarkan kenyataan organisasi yang sempurna, melainkan untuk menggali unsur-unsur kunci fenomena organisasi serta penekanannya ialah pada tujuan-tujuan nalistis. Weber menyajikan secara detail mengenai organisasi birokrasi yang ideal dalam karyanya yang berjudul "Birokrasi" pada tahun 1922. Menurut

Mindarti (2016:48) karakteristik utama birokrasi tipe ideal milik Weber ialah sebagai berikut:

- 1) Adanya pembagian tugas pekerjaan (*division of labor*) untuk masing-masing pegawai sesuai dengan tugas, fungsi dan kemampuannya.
- 2) Adanya prinsip hierarki dalam organisasi (*the principle of hierarchy*), dalam hal ini struktur organisasi terlihat jelas berada dibawah pengawasan dan pengendalian struktur organisasi yang ada di atasnya.
- 3) Pelaksanaan tugas diatur oleh sistem peraturan (*system of rules / code*) yang terus diberlakukan secara konsisten agar masing-masing pegawai memiliki tanggungjawab terhadap bidang tugas yang telah dibebankan.
- 4) Pegawai yang ideal adalah pegawai yang bekerja atas semangat *formalistic impersonality* atau *sine ira et studio* artinya adalah bekerja atas dasar ketidakberpihakan kepada siapapun.
- 5) Adanya sistem karier (*career system*) dalam pekerjaan, dalam hal ini adalah pelaksanaan proses penerimaan pegawai didasarkan atas hasil seleksi atas kemampuan profesionalnya dan promosi didasarkan pada prestasinya.

Weber meyakini bahwa birokrasi rasional akan penting keberadaan dan penerapannya karena memiliki ciri-ciri kecermatan, kontinuitas, disiplin ketat, dapat diandalkan dan dari segi teknis merupakan bentuk organisasi yang memuaskan.

b. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Menurut Keban (2014:36) paradigma ini pertamakali muncul pada tahun 1992 disampaikan oleh D. Osborne dan T. Gaebler, yang kemudian diterapkan pada tahun 1997 oleh Osbor dan Plastrik. Dalam paradigma ini pemerintah harus bersifat katalitik, memberdayakan masyarakat, mendorong semangat kompetisi, berorientasi pada misi dan pasar, mementingkan hasil dan bukan cara, mengutamakan kepentingan pelanggan, berjiwa wirausaha, bersifat antisipatif.

Vigoda (2003:812) dalam Keban (2014:36) memandang NPM sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang mengadopsi pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern (Vigoda, 2003:812).

Paradigma *New Public Management* (NPM) ini melihat bahwa paradigma administrasi klasik dianggap kurang efektif dalam memecahkan masalah yang ada dilingkungan pemerintahan serta kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep Hood (1991) yang dikutip oleh Vigoda (2003:813) dalam Keban (2014:36) menyebutkan mengenai 7 (tujuh) komponen doktrin dalam *New Public Management* (NPM) seperti berikut ini:

- 1) Pemanfaatan manajemen profesionalitas dalam sektor publik;
- 2) Penggunaan indikator kinerja;
- 3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol *output*;
- 4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil;

- 5) Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi;
- 6) Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen; dan
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

c. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Setelah munculnya paradigma NPM ternyata hasil yang dicapai masih belum memuaskan. Kondisi ini selanjutnya justru melahirkan aneka kritik dan mendorong terlahirnya paradigma baru yaitu Paradigma *New Public Service* (NPS). Pada tahun 2003 J.V Dendhart dan R.B Dendhart dalam Keban (2014:37) menyarankan untuk meninggalkan *New Public Management* dan beralih kepada paradigma *New Public Service*. Denhardt dan Denhardt (2003) yang ditulis Islami, 2005 dalam Mindarti (2016:146) menjelaskan bahwa:

“Public servant do not deliver customer service, they deliver democracy (para pegawai pemerintah tidak bekerja untuk melayani pelanggan tetapi untuk lebih mewujudkan nilai-nilai demokrasi). Oleh karena itu, dengan tegas ia menyatakan bahwa *government shouldn't be run like a business, it should be run like a democracy* (pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya perusahaan tetapi harus dijalankan lebih untuk lebih melayani masyarakat secara demokratis, yakni adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel)”. Islami, 2005:2 (dalam Mindarti, 2016:146).

Menurut Denhardt & Denhardt (2003:42-43) dalam Keban (2014:37) prinsip administrasi publik dalam paradigma *New Public Service* (NPS) harus memenuhi:

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan;
- 2) Mengutamakan kepentingan publik;
- 3) Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan;

- 4) Berpikir strategis, dan bertindak demokratis;
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah;
- 6) Melayani daripada mengendalikan;
- 7) Menghargai orang, bukan hanya produktivitas semata.

d. Paradigma *Good Governance*

Konsep *Good Governance* pertama kali muncul diperkirakan pada tahun 1991 didalam sebuah resolusi yang dikeluarkan oleh *The Council of the European Community* dalam forum ini terdapat beberapa topik yang diangkat yaitu mengenai masalah Hak Asasi Manusia, Demokrasi dan Pembangunan (Mindarti 2016:157). *Governance* merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang melibatkan 3 (tiga) sektor yaitu masyarakat, pemerintah dan sektor swasta dalam mengelola urusan-urusan yang bersifat vital dalam hal ekonomi, sosial, dan politik. Paradigma ini lebih mengutamakan proses dan mekanisme dimana masing-masing aktor yang terlibat bertanggungjawab secara penuh terhadap tugas dan fungsinya masing-masing.

Stoker (1998) dalam Mindarti (2016:159-160) mengemukakan 5 (lima) proposisi penting dalam mewujudkan *governance* yaitu:

- 1) *Governance* merujuk pada seperangkat institusi dan actor yang berasal dari dalam maupun diluar birokrasi pemerintahan.
- 2) *Governance* mengakui batas dan tanggungjawab yang kabur dalam menangani masalah sosial ekonomi.
- 3) *Governance* mengenal adanya saling ketergantungan diantara institusi-institusi yang terlibat dalam tindakan bersama.
- 4) *Governance* memahami kapasitas untuk menyelesaikan semua masalah tidak sepenuhnya tergantung kewenangannya, akan tetapi *governance* percaya bahwa pemerintah mampu menggunakan cara-cara dan teknik-teknik baru untuk mengarahkan dan membimbing.

Singkatnya, fungsi dari *governance* disini adalah upaya memperkuat interaksi antara 3 (tiga) aktor yaitu masyarakat, negara, dan sektor swasta dalam membangun *people-centered development* (Cheema, 2007:34-35) dalam Keban (2014:38). *Governance* pada saat itu telah berhasil mendapatkan perhatian yang besar dari berbagai negara melalui ajakan UNDP. UNDP (1997) yang termuat pada LAN & BPKP (2000) dalam Mindarti (2016:160) juga mendefinisikan *governance* sebagai pelaksanaan kekuasaan politik ekonomi dan administrative untuk mengelola masalah-masalah nasional pada keseluruhan jenjang pemerintahan. (Mindarti 2016:160). Istilah “*Good Governance*” dari UNDP memiliki beberapa karakteristik antara lain:

- 1) *Participation* yaitu semua orang harus diberi kesempatan untuk bersuara dalam pengambilan keputusan baik langsung atau melalui institusi perantara yang mewakili kepentingannya.
- 2) *Rule of Law* yaitu aturan hukum harus adil dan ditegakkan tanpa pandang bulu, termasuk hukum yang mengatur hak-hak asasi manusia.
- 3) *Transparency* yaitu keterbukaan harus dibangun diatas aliran informasi yang bebas dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.
- 4) *Responsiveness* yaitu institusi-institusi dan proses yang ada harus diarahkan untuk melayani para pemangku kepentingan atau *stakeholder*.
- 5) *Consensus Orientation* yaitu adanya proses mediasi untuk sampai pada consensus umum yang didasarkan atas kepentingan-kepentingan kelompok dan didasarkan pada kebijakn dan prosedur.
- 6) *Equity* yaitu bahwa semua orang memiliki hak yang sama untuk mempertahankan kesejahteraannya.
- 7) *Effectiveness and efficiency* bahwa proses dan institusi-institusi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan yang terbaik terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada.
- 8) *Accountability* yaitu bahwa para pengambil keputusan harus mampu mempertanggungjawabkan apa yang dilakukan dan apa yang diputuskan di hadapan publik.
- 9) *Strategic vision* yaitu bahwa para pemimpin dan masyarakat harus memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang terhadap beberapa aspek kehidupan. (Keban 2014: 38-39)

II.3 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konsep bernegara pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus dilindungi. Menurut buku yang ditulis oleh Hesti Puspitosari dkk dalam judul *Filosofi Pelayanan Publik* pada halaman 2 menggambarkan bahwa memasuki abad pencerahan, John Locke menyebutkan bahwa ada 2 (dua) tanggung jawab besar yang harus dilakukan oleh negara. Pertama menurutnya bahwa tanggungjawab negara untuk memenuhi kebutuhan hak asasi warganya, dan kedua adalah tanggungjawab negara untuk memenuhi batasan-batasan kewenangan yang ditetapkan oleh warganya (Puspitosari, Hesti, dkk 2012:2). Merujuk pada pemikiran tersebut, penulis menyimpulkan bahwa konsep dari negara memiliki tujuan dalam hal pemenuhan hak warga negaranya. Tugas dari sebuah negara adalah memberikan kemudahan akses dalam berbagai bidang kehidupan antara lain: bidang kesehatan, pendidikan, berkeyakinan, pekerjaan, keadministrasian, keamanan dan bidang-bidang lain yang bersifat mendasar. Untuk memenuhi tugas, tujuan dan fungsi negara dalam bidang pelayanan publik, pemerintah Indonesia melahirkan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut diharapkan mampu menjamin bahwa pemenuhan berbagai hak dasar tersebut diselenggarakan secara adil dan berkualitas.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjabarkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

“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”.

Regulasi yang mengenai pelayanan publik ini didasari oleh beberapa pertimbangan yang termuat dalam UU nomor 25 tahun 2009 pada butir (a) :

“bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”

2. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Adapun dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik diatur mengenai asas-asas yang harus dipenuhi oleh pelayanan publik di dalam memberikan pelayanan. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Bab II Pasal 4 menjabarkan beberapa asas seperti berikut ini:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan wujud dari komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan serta wujud pengakuan dari negara terhadap warga negaranya. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 28D dalam rangka pemenuhan Hak Asasi Manusia, dimana setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Wujud keseriusan pemerintah tersebut dibuktikan dengan disusunnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1 dalam undang-undang tersebut dijabarkan mengenai arti administrasi kependudukan seperti berikut ini:

“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”.

Terdapat dua pertimbangan dalam penetapan peraturan tersebut, hal tersebut dijabarkan sebagai berikut kedalam poin (a) dan (b) :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak

diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan penjabaran diatas pada poin (b), pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan terus berupaya menciptakan pelayanan administrasi yang professional dan berkualitas untuk mencapai standar kualitas pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut, Pemerintah Kabupaten Blitar mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan ke dalam Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan Daerah ini didalam Bab II Pasal 2 terkandung bagian yang menjabarkan mengenai hak dan kewajiban penduduk sebagai warga negara, antara lain:

- 1) Dokumen kependudukan;
- 2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 3) Perlindungan atas data pribadi;
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

II.5 Inovasi

1. Definisi Inovasi

Inovasi merupakan sebuah konsep yang lebih dulu dikenal dalam sektor swasta, inovasi dalam suatu organisasi diperlukan untuk menjaga

keberlangsungan hidup suatu organisasi dari persaingan dengan organisasi lain.

Seiring dengan berjalannya waktu, banyaknya tuntutan akan pemenuhan kualitas pelayanan yang lebih baik disektor publik membuat inovasi menjadi salah satu aspek penting dalam bidang administrasi publik. Fungsi inovasi dalam sektor publik adalah untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (*new solutions to old problem*). Muluk dalam bukunya yang berjudul

“*Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*” (2008:43)

menjelaskan konsep inovasi dalam sektor administrasi publik sebagai berikut:

“inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan”.

Pendapat lain mengenai pengertian inovasi didefinisikan oleh Albury (2003:3) dalam Noor (2013:83) sebagai “*innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery in significant improvement in outcomes efficiency, effectiveness, or quality*”. Inovasi

menurut Albury merupakan sebuah ide yang diimplementasikan melalui beberapa proses, produk, pelayanan, metode penyampaian baru yang menghasilkan peningkatan secara signifikan dapat dilihat dari sisi efektivitas, efisiensi dan hasil yang berkualitas. Definisi lain merupakan pendapat dari Freeman (1982:147)

dalam Noor (2013:83) yakni: “*innovation includes the technical design, manufacturing, management and commercial activities involved in the marketing of a new (or improved) product or the first commercial use of a new (or*

improved) process or equipment". Pendapat dari Freeman ini mendeskripsikan bahwa inovasi merupakan sebuah design teknis, manufaktur, manajemen dan aktivitas yang bersifat komersial yang terlibat dalam memperkenalkan produk (inovasi) yang baru.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Inovasi adalah kajian, pengembangan, dan/atau perancangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Dari beberapa pendapat mengenai definisi inovasi, penulis menarik kesimpulan bahwa inovasi dalam sektor publik merupakan penggunaan ide dan cara baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi dan cara-cara baru lainnya untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, dan transparansi.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pemerintah daerah merupakan keharusan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dan daerahnya (Noor, 2013:110).

Perwujudan pelaksanaan Pasal 390 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, oleh karenanya pemerintah sebagai kepala pemerintahan menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah Nomor 38 tahun 2017. Inovasi Daerah merupakan keseluruhan bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi daerah bertujuan untuk

meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, salah satu sasaran yang ingin dicapai yakni melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Pasal 3 dijelaskan bahwa inovasi daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip :

- a) peningkatan efisiensi;
- b) perbaikan efektivitas;
- c) perbaikan kualitas pelayanan;
- d) tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e) berorientasi kepada kepentingan umum;
- f) dilakukan secara terbuka;
- g) memenuhi nilai kepatutan; dan
- h) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Pasal 4 dijabarkan perihal bentuk-bentuk dari inovasi daerah yaitu :

- a) inovasi tata kelola pemerintahan daerah, merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen Pemerintahan Daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen.
- b) Inovasi pelayanan publik; dan/atau Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Sedangkan inovasi daerah lainnya sebagaimana dimaksud diatas merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Kriteria yang tergolong Inovasi daerah berdasarkan Pasal 6 PP nomor 38 Tahun 2017 dijabarkan sebagai berikut:

- a). Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
- b). Memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat;

- c) Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) Merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
- e) Dapat direplikasi.

Dari definisi inovasi daerah yang terkandung dalam PP nomor 38 tahun 2017 penulis menyimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu aspek terpenting dalam mewujudkan inovasi daerah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik itu sendiri memiliki artian sebagai terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik sendiri bukanlah sesuatu yang harus baru, melainkan dapat berupa hasil modifikasi atau perluasan maupun peningkatan kualitas dari inovasi pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk pemberdayaan, pembelajaran, dan pengembangan dalam rangka menyebarluaskan ide kreatif, gagasan, dan terobosan pelayanan publik guna percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu inovasi pelayanan publik di Kabupaten Blitar adalah Inovasi E-SIAP yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang difungsikan untuk mempersingkat pemberian pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan inovasi yang di *launching* pada bulan November tahun 2018 lalu.

Inovasi ini merupakan wujud dari upaya Pemerintah Kabupaten Blitar dalam

mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif menuju pelayanan prima sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar nomor 3 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Inovasi E-SIAP ini merupakan inovasi yang lahir sebagai perwujudan dari Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 tahun 2017 yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati. Sebelum diterapkan, E-SIAP *Online* telah terlebih dahulu dilakukan uji coba yang melibatkan masyarakat umum secara langsung.

II.6 Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem adalah suatu cara tertentu yang dilakukan secara berulang-ulang dalam melaksanakan serangkaian aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Mengutip pendapat Lucas (1987:5) dalam buku yang ditulis Kumorotomo dan Margono: Lucas (Kumorotomo dan Margono, 2018:8) menurutnya sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Sedangkan pengertian informasi adalah data yang telah ditransformasi. Idealnya, informasi adalah pengetahuan yang berarti dan berguna untuk mencapai suatu sasaran. Dari kedua pengertian diatas mengenai sistem dan informasi, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai arti dari sistem informasi itu

sendiri adalah suatu kerangka kerja dengan memanfaatkan sumberdaya (manusia, komputer) kemudian dikoordinasikan untuk mengubah masukan guna mencapai tujuan. Sistem Informasi memiliki 3 (tiga) unsur yaitu :

- 1) *Input*, menggambarkan suatu kegiatan dalam rangka menyediakan data untuk diproses.
- 2) *Process*, merupakan bagaimana suatu data tersebut diproses untuk menghasilkan suatu informasi.
- 3) *Output* merupakan suatu kegiatan untuk menghasilkan suatu hasil atau laporan dari kedua proses sebelumnya.

2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen dibentuk agar supaya organisasi memiliki suatu sistem yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Sistem Informasi Manajemen diharapkan mampu menunjang tugas-tugas para pegawai disuatu organisasi, para manajer dan pengguna jasa organisasi tersebut. Kumorotomo dan Margono dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik menjelaskan bahwa:

“Meskipun komputer mampu melakukan hal-hal yang fantastis dalam mengolah informasi, penggunaan informasi tersebut tetap tergantung pada manusianya. Secanggih apapun sistem komputer yang dipakai, apabila manusia tidak dapat memanfaatkan informasi yang dihasilkan, atau kurang mampu memanfaatkan komputer itu secara optimal, maka sistem komputer itu tidak akan banyak manfaatnya”. (Kumorotomo dan Margono, 2018:18)

Penjelasan tersebut dapat dimaknai bahwa peran sumberdaya manusia sebagai pengguna sangatlah penting, oleh sebab itu diperlukan kesiapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Blitar selaku pengelola dari inovasi E-SIAP *Online*.

3. Unsur-Unsur Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen

Kumorotomo dan Margono (2018:18) menjabarkan mengenai klasifikasi unsur-unsur dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen antara lain terdiri dari:

- 1) Manusia, setiap SIM yang berbasis komputer harus memperhatikan unsur manusia supaya sistem yang diciptakan bermanfaat. Hendaknya diingat bahwa manusia merupakan penentu dari keberhasilan suatu SIM dan manusialah yang akan memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh SIM. Unsur manusia dalam hal ini adalah para staf komputer dan para pemakai (*computer users*)
- 2) Perangkat keras (*hardware*), istilah ini merujuk pada perkakas mesin. Karena itu perangkat keras terdiri dari komputer itu sendiri, beserta semua perangkat pendukungnya.
- 3) Perangkat Lunak (*software*), pengertian dari *software* merujuk kepada program-program komputer beserta petunjuk-petunjuk (*manual*) pendukungnya. Yang disebut program komputer adalah intruksi-intruksi yang dapat dibaca oleh mesin yang memerintahkan bagian-bagian dari perangkat keras SIM berbasis komputer untuk berfungsi sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat dari data yang tersedia.
- 4) Data, data adalah fakta-fakta yang akan dibuat menjadi informasi yang bermanfaat. Data inilah yang akan dipilahkan, dimodifikasi, atau diperbaharui oleh program-program supaya dapat menjadi informasi tersebut. Sebagaimana halnya program-program komputer, data biasanya disimpan dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin sehingga setiap saat mesin komputer dapat mengolahnya.
- 5) Prosedur, merupakan aturan-aturan yang menentukan operasi sistem komputer.

Dalam penggunaan SIM pada organisasi publik, diperlukan sebuah adaptasi baru. Selain itu diperlukan pula perangkat penunjang berupa perangkat keras

maupun perangkat lunak. Perlu diperhatikan bahwa sistem baru yang digunakan merupakan sebuah investasi yang sepadan dengan manfaat yang akan diperoleh kedepannya. Dalam buku Sistem Informasi Manajemen dalam organisasi-organisasi publik (2018:115) dijelaskan pula alternatif pengadaan sistem perangkat keras maupun lunak dengan cara, membeli atau memiliki sendiri, menyewa, sewa-beli (*leasing*), bagi waktu (*time sharing*), dan membeli jasa pusat pengolahan data.

Dari beberapa pernyataan mengenai Sistem Informasi Manajemen, penulis menarik kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen dapat diterapkan di sektor publik maupun sektor swasta. Penerapan Sistem Informasi Manajemen disektor publik biasanya digunakan untuk mempermudah pemberian informasi publik kepada masyarakat maupun sebagai wadah pelayanan itu sendiri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penarikan kesimpulan mengenai Sistem Informasi Manajemen oleh penulis didefinisikan sebagai kumpulan interaksi dari sistem-sistem informasi yang ditujukan untuk mengumpulkan dan mengolah data menjadi informasi yang kemudian dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

II.7 Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

1. Definisi Program E-SIAP *Online*

Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Blitar sebagai upaya mengurangi jumlah antrian dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Inovasi Program E-SIAP ini merupakan program yang terintegrasi secara *online* dan dapat diakses melalui *handphone (HP)*, *laptop*, *computer* yang terhubung dengan internet milik pribadi maupun dapat diakses pula melalui Anjungan Tutul Mandiri (ATM) yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Inovasi E-SIAP merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan yang optimal dalam hal pengurusan data administrasi kependudukan meliputi 4 dokumen yaitu: akta kelahiran, akta kematian, perubahan Kartu Keluarga (KK) dan cetak Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

2. Sistematika Pelaksanaan E-SIAP Online

Sistematika penggunaan E-SIAP dapat diakses secara *online* dengan membuka *website* siak.blitarkab.go.id. Registrasi dilakukan dengan memasukkan beberapa data diri pendaftar diantaranya nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor ponsel yang aktif kemudian siap untuk di *aktivasi* akun. Yang dimaksudkan sebagai pendaftar dalam hal ini adalah masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui E-SIAP. Apabila sudah berhasil melakukan *aktivasi* akun E-SIAP maka dapat melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan milik anggota keluarga yang ada dalam satu kartu keluarga (KK).

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Penelitian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki artian sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Rosidi (2005:14) mendeskripsikan data kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik atau sifat variabel. Moleong (2000:12) dalam Rosidi (2005:14) menyebutkan bahwa data kualitatif dapat berupa: (1) kata-kata dan tindakan responden yang direkam dan dicatat, (2) sumber tertulis berupa buku, majalah ilmiah, arsip, serta dokumen, dan (3) foto yang dihasilkan siswa, peneliti maupun orang lain.

Sehubungan dengan definisi diatas penulis beranggapan bahwa jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sesuai dengan penelitian yang ingin penulis gali yaitu membahas tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggambarkan mengenai fenomena dalam pemberian pelayanan dalam bidang kepengurusan data administrasi berupa Kartu Keluarga (KK), Akta Lahir, Akta

Kematian, dan Pencetakan ulang e-KTP melalui sebuah situs yang berbasis *online* yaitu E-SIAP*Online*. Kemudian dianalisis sesuai fakta-fakta yang ada dilapangan dan ditarik kesimpulan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemberian layanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*.

III.2 Fokus Penelitian

Moleong (2015:93-94) menuliskan bahwa masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus, meskipun penetapan fokus atau masalah dalam penelitian kualitatif bagaimanapun akhirnya akan dipastikan sewaktu peneliti sudah berada di arena atau lapangan penelitian. Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian agar dapat memilah data, dan mengklasifikasikannya secara relevan. Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berhubungan dengan rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai acuan memilah data dalam melakukan penelitian. Fokus penelitian memudahkan penulis dalam menaruh perhatian pada suatu data dan membahasnya secara tuntas dan mendalam.

Adapun fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melalui pengamatan dalam beberapa aspek seperti berikut ini:

- a. Latar Belakang Inovasi E-SIAP *Online*;
- b. Dasar Hukum Inovasi E-SIAP *Online*;
- c. Tujuan Inovasi E-SIAP *Online*;
- d. Prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online*;
- e. Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi;
- f. Persepsi masyarakat terhadap Inovasi E-SIAP *Online*.

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar kedalam 2 faktor yaitu:

- a. Faktor pendukung yang terdiri dari pegawai, masyarakat, teknologi, pemberian insentif lembur, dan;
- b. Faktor penghambat yang terdiri dari pegawai, masyarakat, dan teknologi.

III.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi dan tempat penelitian adalah kegiatan dalam proses pengambilan data yang berkaitan dengan fokus permasalahan yang sedang diteliti.

Pada penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) berlokasi di

Kabupaten Blitar Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar karena dirasa sesuai dengan data yang ingin digali oleh peneliti. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan Satuan Perangkat Daerah yang mengeluarkan program tersebut sehingga memiliki data dan informasi yang akurat dan relevan atas penelitian yang sedang dikaji secara mendalam oleh penulis.

III.4 Sumber Data

Menurut Rosidi (2005:19) data dalam sebuah penelitian dapat diperoleh dari berbagai sumber. Sumber data dalam sebuah penelitian adalah asal atau tempat data penelitian dapat diperoleh. Arikunto (1999) dalam Rosidi (2005:20) membagi sumber data menjadi tiga kelompok besar yaitu, (1) *person* (orang atau responden yang memiliki kompetensi terhadap masalah yang diteliti), (2) *place* (tempat masalah yang sedang diteliti), (3) *paper* (kertas kerja, majalah, buku, surat kabar, dokumen dan lain-lain yang memuat masalah yang sedang diteliti). Adapun sumber data dibagi menjadi dua jenis yang terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi melalui seorang

informan yang dianggap mengetahui data yang peneliti butuhkan. Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari:

- a) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
- b) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Anggo Takdir Hanudji, S.Sos.MM
- c) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Moch Nur Rochim, S.Sos, MM
- d) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Drs. Imam Maini, M.Si
- e) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Drs. Budi Santoso
- f) Beberapa staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang dianggap mampu memberikan informasi mengenai E-SIAP.
- g) Beberapa masyarakat Kabupaten Blitar yang terlibat langsung dalam pemanfaatan inovasi E-SIAP *Online*.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung namun dapat memberikan kontribusi tambahan data yang mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:

- a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- b) Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- c) Dokumen lainnya yang berkaitan dengan Inovasi E-SIAP Online.

III.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tugas pokok dan utama yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian. Rosidi (2005:16) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dapat berupa observasi, wawancara, penyebaran angket, uji laboratorium, dokumentasi, tes, dan studi pustaka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik dalam pengumpulan data antara lain:

- a) Observasi:

Notoatmodjo (2002) dalam Rosidi (2005:16) mengatakan bahwa observasi adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan penginderaan yang dilanjutkan dengan adanya pengamatan. Pengertian lain dari observasi dikemukakan oleh Bungin (2013:143) bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian dan penelitian tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan panca indera. Sumber data

melalui observasi adalah pengamatan peneliti mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

b) Wawancara:

Wawancara adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara bercakap-cakap bersua muka dengan responden (*face to face*) dengan maksud tertentu (Rosidi, 2005:17). Lincoln dan Guba (1985:266) dalam Moleong (2005:186) menjabarkan mengenai maksud wawancara antara lain: mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, dan lain-lain.

c) Dokumentasi:

Teknik Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melihat dan menyelidiki data-data tertulis yang ada dalam buku, majalah, dokumen, surat-surat, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Rosidi, 2005:18). Menurut Moleong (2005:217) dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

III.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah menurut Rosidi (2005:20) harus disesuaikan dengan data yang diperlukan serta teknik pengumpulan data yang telah

dipilih. Peneliti harus memperhatikan unsur *validitas* (ketepatan) dan *reliabilitas* (keajegan) dalam penyusunan instrument. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga instrument sebagai berikut:

a) Peneliti Sendiri

Dalam penelitian kualitatif posisi peneliti merupakan instrument yang penting untuk mengumpulkan data karena umumnya di dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bersifat partisipatif. Menurut Tohirin (2016:62) manusia sebagai instrument penelitian harus memenuhi ciri-ciri sebagai berikut: (1) responsif, (2) dapat menyesuaikan diri, (3) menekankan keutuhan, (4) mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, (5) memproses data secepatnya, (6) memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan, dan (7) memanfaatkan kesempatan untuk mencari respons yang tidak lazim.

b) Pedoman Wawancara

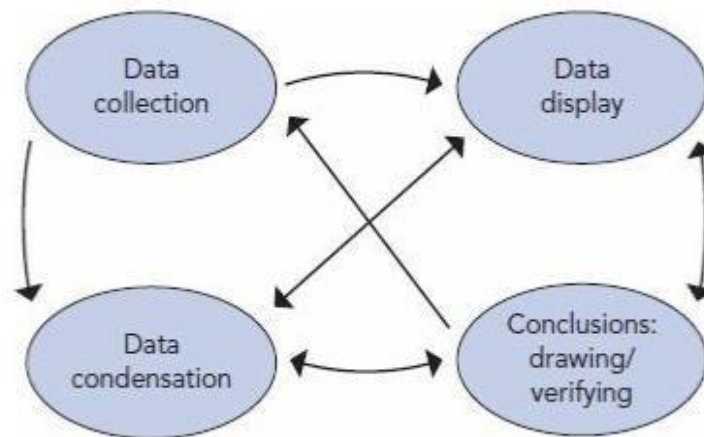
Rosidi (2005:22) mendefinisikan pedoman wawancara adalah sebuah instrument pengumpulan data dengan teknik wawancara. Dalam menyusun pedoman wawancara, seorang peneliti harus memperhatikan bentuk pertanyaan yang akan diajukan, urutan pertanyaan, kekhususan pertanyaan, formulasi pertanyaan, dan waktu wawancara. Pedoman wawancara merupakan salah satu instrument yang penting bagi peneliti dalam menentukan arah pelaksanaan wawancara.

c) Perangkat Penunjang

Adapun perangkat penunjang yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan penelitian meliputi: alat tulis, alat perekam, dan kamera.

III.7 Analisis Data

Analisis data adalah usaha membandingkan dua hal atau dua variabel untuk mengetahui selisih atau rasio kedua variabel tersebut, kemudian diambil kesimpulan (Rosidi, 2005:28). Singarimbun (Eds.) dalam Rosidi (2005:28) menyebutkan bahwa analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi. Pada penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*), teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Miles, Huberman, dan Saldana menggambarkan model interaktif terdiri dari: pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusions:drawing/verifying*) sebagai berikut:



Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

(sumber: Miles, Huberman, dan Saldana 2014:33)

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31) analisis data interaktif dibagi menjadi 3 jenis kegiatan analisis antara lain kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif yang mana pelaksanaannya dilakukan pada saat sebelum penelitian, proses pengumpulan data dilakukan, bahkan pada saat akhir penelitian.

Berikut penjabaran mengenai analisis model interaktif menurut Miles:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi dari data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi dilakukan dengan cara menjabarkan data yang diperoleh di lapangan yang kemudian dituangkan kedalam uraian secara lengkap dan terperinci. Laporan penelitian kemudian disederhanakan dan dipilih yang penting dan pokok kemudian di fokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari polanya. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berkaitan dengan fokus

penelitian yaitu Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar serta faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang kemungkinan dapat ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan dengan cara menggabungkan informasi yang kemudian dapat disusun secara singkat sesuai dengan pola penyajian data.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verication*)

Tahap akhir dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Tahap penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung karena setiap makna yang muncul selama penelitian perlu dilakukan pengujian untuk diketahui kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya sesuai dengan prinsip *validitas*.

III.8 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengetahui keabsahannya

diperlukan suatu teknik pemeriksaan. Oleh karena itu penulis menetapkan beberapa tahapan untuk menentukan keabsahan dari suatu data yang diperoleh pada saat penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Triangulasi

Teknik triangulasi menurut Moleong (2009:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh melalui teknik yang tersedia dalam metode kualitatif. Hal tersebut dapat dicapai melalui beberapa cara diantaranya:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan satu dengan informan yang lain;
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain;
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu dokumen yang berkaitan.

2. Melakukan Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Moleong (2009:332) menjelaskan bahwa teknik pemeriksaan ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara yang diperoleh maupun hasil akhir yang diperoleh kemudian dilakukan diskusi bersama teman-teman sejawat yang dianggap mumpuni dibidangnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tanya

jawab dalam sebuah diskusi guna meningkatkan keabsahan dan keakuratan data yang diperoleh pada saat penelitian. Seorang rekan sejawat yang diajak berdiskusi ini merupakan seseorang yang sedang melakukan penelitian juga maupun teman sejawat yang mumpuni dibidang yang sedang diteliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

IV.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Blitar

IV.1.1.1 Kondisi Geografis



Gambar 4.1 Peta Kabupaten Blitar

Sumber: Kabupaten Blitar Dalam Angka 2018

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa

Timur dan berada disebelah Selatan garis Khatulistiwa, tepatnya pada $111^{\circ}40'$

112°10¹ Bujur Timur dan 7°58¹-8°9¹51¹¹ Lintang Selatan. Kabupaten Blitar berjarak 160 kilometer dari ibu kota Provinsi yaitu Kota Surabaya. Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah sebesar 158.879 kilometer² dengan batasan-batasan wilayah meliputi di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang, di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Malang, di sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia dan di sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri. Luasnya wilayah yang dimiliki oleh Kabupaten Blitar menjadikannya daerah dengan jumlah kecamatan dan desa/kelurahan yang cukup banyak yakni terbagi menjadi 22 Kecamatan, 28 Kelurahan, dan 220 Desa (Sumber: Kabupaten Blitar dalam angka 2018).

Tabel 4.1 Luas Wilayah, Banyaknya Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Blitar

No.	Kecamatan	Luas Wilayah Area (Km ²)	Banyaknya Desa/Kelurahan		
			Kelurahan	Desa	Jumlah Total
1.	Bakung	111,24	-	11	11
2.	Wonotirto	164,54	-	8	8
3.	Panggungrejo	119,04	-	10	10
4.	Wates	68,76	-	8	8
5.	Binangun	76,79	-	12	12
6.	Sutojayan	44,20	7	4	11
7.	Kademangan	105,28	1	14	15

No.	Kecamatan	Luas Wilayah Area (Km ²)	Banyaknya Desa/Kelurahan		
			Kelurahan	Desa	Jumlah Total
8.	Kanigoro	55,55	2	10	12
9.	Talun	49,78	4	10	14
10.	Selopuro	39,29	-	8	8
11.	Kesamben	56,96	-	10	10
12.	Selorejo	52,23	-	10	10
13.	Doko	70,95	-	10	10
14.	Wlingi	66,36	5	4	9
15.	Gandusari	88,23	-	14	14
16.	Garum	54,56	4	5	9
17.	Nglegok	92,56	1	10	11
18.	Sanankulon	33,33	-	12	12
19.	Ponggok	103,83	-	15	15
20.	Srengat	53,98	4	12	16
21.	Wonodadi	40,35	-	11	11
22.	Udanawu	40,98	-	12	12
	Total	1.558,79	28	220	248

Sumber : Kabupaten Blitar dalam Angka 2018 (2018:9)

IV.1.1.2 Kondisi Demografi

Menurut data yang diperoleh dari Kabupaten Blitar dalam angka tahun 2018, laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Blitar selama dua periode tahun yaitu 1990-2000 dan 2000-2010, pada dua periode tahun tersebut mengalami kenaikan

dari 0,14 persen per tahun pada 1990-2000 menjadi 0,48 persen per tahun selama periode 2000-2010. Menurut hasil survey, pada tahun 2017 jumlah penduduk di Kabupaten Blitar sebesar 1.153.803 jiwa, terdiri dari 532.149 jiwa penduduk laki-laki dan 532.464 jiwa penduduk perempuan. Jumlah tersebut apabila dilihat dari gambaran sex ratio, jumlah penduduk di Kabupaten Blitar sebesar 100,38 persen yang berarti dalam 100 jiwa penduduk perempuan ada sebanyak 100-101 jiwa penduduk laki-laki. Komposisi jumlah persebaran penduduk di masing-masing wilayah Kecamatan di seluruh Kabupaten Blitar, menunjukkan bahwa kecamatan dengan penduduk paling banyak diantara 22 kecamatan yang lain adalah Kecamatan Ponggok, yaitu sebanyak 101.792 jiwa. Adapun apabila melihat kepadatan penduduk di masing-masing wilayah Kecamatan di seluruh Kabupaten Blitar menunjukkan wilayah terpadat penduduknya adalah wilayah Kecamatan Sanankulon, dengan kepadatan penduduk 1.668 jiwa/km².

IV.1.1.3 Gambaran Kehidupan Sosial Budaya

Kabupaten Blitar merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi di Jawa Timur dengan kehidupan bermasyarakat yang bersifat majemuk. Terdapat berbagai macam masyarakat dengan latar belakang suku, agama, dan ras yang berbeda di Kabupaten Blitar. Setidaknya di Kabupaten Blitar sendiri terdapat tempat peribadatan yang cukup memadai, diantaranya terdapat 51 Masjid, 159 Mushola/Langgar, 3 Gereja Katholik, dan 5 Gereja Kristen. Terdapat pula 22 Wihara dan terdapat 96 pura untuk tempat beribadah umat Hindu. Kabupaten Blitar sendiri mengusung sesanti yang dijadikan *tagline* pemerintahannya yaitu “Hurub Hambangun Praja” yang memiliki arti semangat yang menyala-nyala yang

terbingkai dalam satu kesatuan gerak kerjasama, bahu membahu, dan gotong royong dalam membangun masyarakat. Hurub Hambangun Praja itu sendiri tertulis dalam sebuah prasasti yang ada di Blitar yang menggambarkan berbagai peristiwa yang ada di Blitar. Prasasti tersebut dipercayai sebagai hadiah dari Sima yang didalamnya menyatakan bahwa masyarakat Blitar merupakan masyarakat yang memiliki kepribadian adi luhung serta memiliki keteladanan yang patut diperhitungkan keberadaannya.

IV.1.1.4 Visi dan Misi Kabupaten Blitar

Pada periode pemerintahan tahun 2016-2021 Pemerintah Kabupaten Blitar mengusung Visi :“ *MENUJU KABUPATEN BLITAR LEBIH SEJAHTERA, MAJU DAN BERDAYA SAING*”. Untuk mewujudkan visi tersebut, pemerintah Kabupaten Blitar menetapkan beberapa misi diantaranya:

1. Meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui akselerasi program pengentasan kemiskinan, optimalisasi dan pengembangan program pembangunan dan kemasyarakatan yang tepat sasaran;
2. Memantapkan kehidupan masyarakat berlandaskan nilai-nilai keagamaan (*religius*), kearifan lokal dan hukum melalui optimalisasi kehidupan beragama dan kehidupan sosial, serta penerapan peraturan perundang-undangan;
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat melalui peningkatan mutu bidang pendidikan (termasuk di dalamnya adalah wawasan kebangsaan, budi pekerti, praktek keagamaan) dan kesehatan

serta kemudahan akses memperoleh pendidikan dan pelayanan kesehatan yang memadai;

4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi;
5. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan usaha ekonomi masyarakat yang memiliki daya saing melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian, pengembangan ekonomi kerakyatan berbasis Koperasi dan UMKM, ekonomi kreatif, jiwa kewirausahaan, potensi lokal daerah dan penguatan sektor pariwisata serta pemanfaatan sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup;
6. Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan melalui optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa.

IV.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar



Gambar 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan organisasi pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan kependudukan yang terdiri dari administrasi pengawasan, pengendalian dan pemberian identitas penduduk. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengusung motto cepat, cermat dan gratis dalam memberikan pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berlokasi di Jalan Manokwari No. 25 Kelurahan Satreyan Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Adapun jam operasional pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jam Operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Hari	Jam Operasional
Senin-Jumat	08.00 – 15.00 WIB
Sabtu-Minggu	Libur

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, 2020

IV.1.2.1 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 19 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja dinas-dinas di Kabupaten Blitar serta berdasar pada Peraturan Bupati Blitar Nomor 52 tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar maka tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar secara umum ditetapkan sebagai berikut: (Sumber : Data Sekunder dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 2020)

1. Tugas pokok: Pendaftaran Penduduk adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dibidang pendaftaran penduduk, yang meliputi kegiatan pengolahan data dan laporan, pengadaan dan pelayanan KTP/KSK, pelayanan akta dan penyuluhan.
2. Fungsi :
 1. Perumusan kebijakan program kerja tentang perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi kependudukan, dan mobilitas penduduk.
 2. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan dan mobilitas penduduk.
 3. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan dibidang kependudukan dan mobilitas penduduk.
 4. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan.
 5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Adapun tugas pokok dan fungsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar dari segi struktur organisasi dibedakan menjadi:

1. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyusun kebijakan, mengkoordinasikan bidang-bidang, membina, melaksanakan dan mengendalikan administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan dan kelembagaan. Adapun fungsi sekretaris meliputi:

- a. penyusunan rancangan kebijakan dinas;
- b. pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD;
- c. penyusunan program dan pelaporan pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan dinas;
- d. pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan;
- e. pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan;
- g. pelaksanaan analisis jabatan dan beban kerja;
- h. pengoordinasian penyusunan Standar Operasi Prosedur (SOP) kegiatan dinas;
- i. penyusunan profil dinas; dan

- j. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dinas.
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk. Adapun fungsi bidang pelayanan pendaftaran penduduk meliputi:

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan

kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Adapun fungsi bidang pelayanan pencatatan sipil meliputi:

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil; dan
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Adapun bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan memiliki fungsi antara lain:

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang proyeksi dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan memiliki beberapa fungsi diantaranya:

- a. Menyusun perencanaan pemanfaatan data perkembangan kependudukan,
- b. Menyusun perencanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Merumuskan kebijakan teknis penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

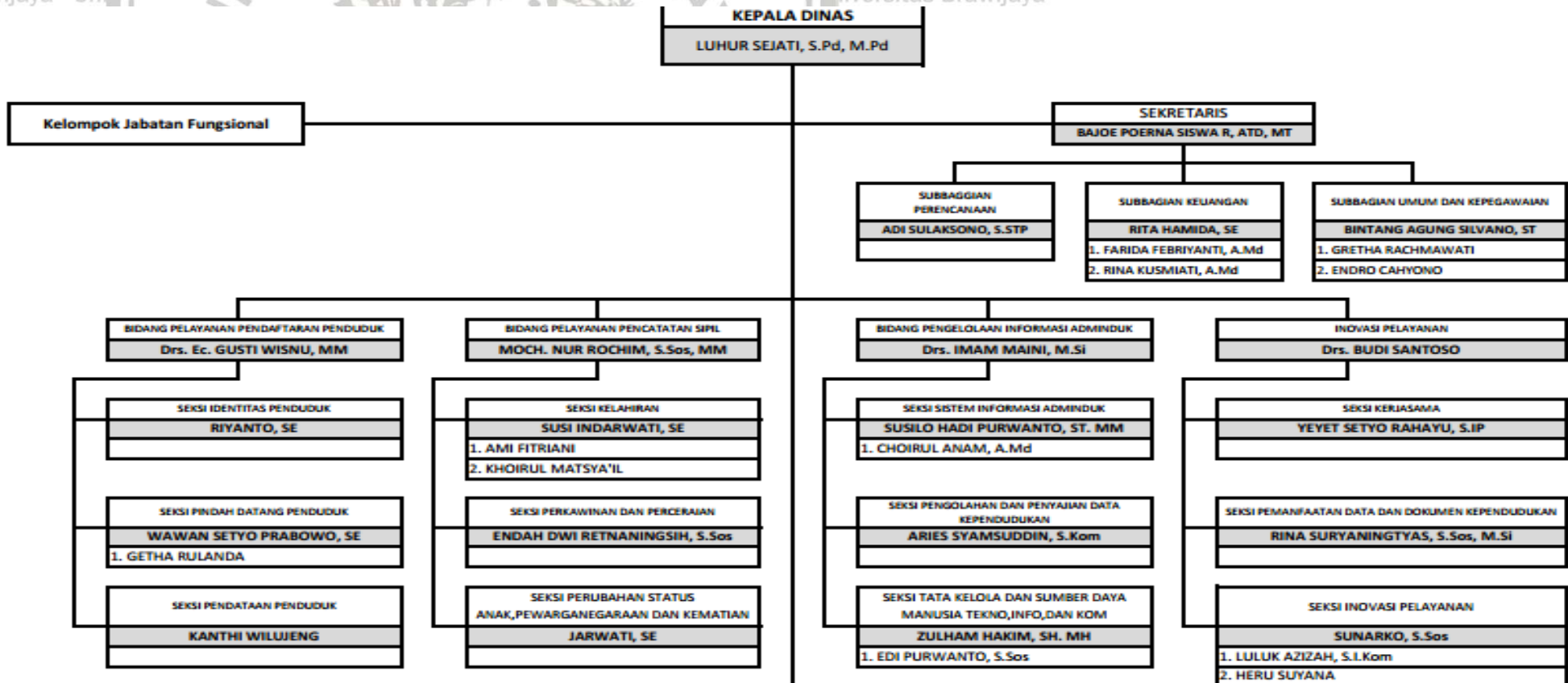
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

IV.1.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
Terwujudnya kesadaran masyarakat tentang arti penting penyelenggaraan kependudukan yang meliputi: administrasi, pengawasan, pengendalian dan pemberian identitas penduduk.
2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
 - a. Meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).
 - b. Meningkatkan kualitas penyuluhan/sosialisasi dan memberikan pelayanan yang lebih prima.
 - c. Memberikan pelayanan prima “*One day service*” dalam memberikan identitas penduduk.
 - d. Mengupayakan peningkatan Sarana dan Prasarana pelayanan.

IV.1.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 2020)

IV.2. Penyajian Data

IV.2.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Peneliti membagi kedalam beberapa bagian antara lain latar belakang inovasi E-SIAP *Online*, dasar hukum inovasi E-SIAP *Online*, tujuan dari inovasi E-SIAP *Online*, prosedur atau mekanisme dari pelaksanaan E-SIAP *Online*, sumberdaya yang terlibat yang terdiri dari sumberdaya manusia, sumberdaya modal dan sumberdaya teknologi yang digunakan, serta persepsi masyarakat terhadap inovasi E-SIAP *Online*.

IV.2.1.1 Latar Belakang Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pendaftaran penduduk, yang meliputi kegiatan pengolahan data dan laporan, pengadaan dan pelayanan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen

kependudukan yang dapat diurus di Dispendukcapil antara lain elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan juga surat pindah masuk dan keluar. Untuk meningkatkan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang selama ini sudah berjalan, khususnya di era yang serba *digital* ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menciptakan sebuah inovasi E-SIAP *Online*. Inovasi ini merupakan wadah bagi masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Blitar untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara *online*. Inovasi ini diharapkan memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara lebih efektif dan efisien, karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dispendukcapil untuk mengajukan permohonan.

Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) ini hadir untuk menjawab tuntutan dari masyarakat Kabupaten Blitar dalam pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang cepat. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang pesat dan mampu dijangkau oleh masyarakat secara luas, dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengembangkan inovasi ini. Harapannya agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan. Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Zulham Hakim, S.H., M.H menjelaskan bahwa:

“E-SIAP *Online* ini kan muncul akhir 2018 sekitar bulan November. E-SIAP ini hadir karena adanya tuntutan masyarakat agar pelayanan cepat, karena sekarang jamannya pelayanan *digital* oleh karena itu semua jenis layanan diarahkan berbasis IT. Yang kedua bahwa lagi-lagi wilayah Kabupaten Blitar yang luas. Dan yang ketiga jumlah kepemilikan ponsel *android* sudah mayoritas mempunyai. Dan yang keempat E-SIAP itu salah satu jawaban bahwa layanan itu tidak harus datang ke kantor, cukup dirumah mengurus adminduk melalui aplikasi E-SIAP” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Tekhnologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, peneliti menemukan bukti bahwa sebagian masyarakat menggunakan ponsel *android* milik pribadinya untuk mengakses E-SIAP *Online* guna pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang didampingi oleh petugas untuk memberikan pengarahan. Menurut pengamatan peneliti dilapangan, setiap harinya terdapat petugas yang bekerja didepan mesin Anjungan Tutul Mandiri yang sudah disediakan oleh Dispendukcapil, dan terdapat petugas yang berkeliling untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mandiri dengan menggunakan ponsel *android* masyarakat masing-masing. Banyaknya petugas dibagian teknis berjumlah empat orang, yakni dua berjaga-jaga didepan mesin ATM dan sisanya berkeliling melayani masyarakat langsung di kursi antrian.



Gambar 4.4 Masyarakat mengajukan permohonan secara mandiri melalui ponsel *android* masing-masing.

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020



Gambar 4.5 Masyarakat mengajukan permohonan secara mandiri melalui ponsel *android* masing-masing.

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

Sebelum inovasi *E-SIAP Online* ini dapat diakses oleh masyarakat luas, inovasi ini terlebih dahulu dilakukan uji coba dengan menggandeng Petugas Registrasi Desa di Kabupaten Blitar untuk dilakukan pelatihan tentang bagaimana cara mengakses *E-SIAP Online*. Petugas Registrasi Desa sengaja dipilih oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar karena dianggap sebagai penyambung yang langsung terhubung dengan masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Zulham Hakim, S.H., M.H menyatakan bahwa:

“E-SIAP ketika awal *launching* nya itu langsung pada masyarakat, yang kita uji coba itu adalah Petugas Registrasi Desanya. Karena mereka nanti sebagai ujung tombak kita untuk menyebarkan kepada masyarakat kita. Sehingga mereka dipastikan untuk bisa mengakses lebih dulu” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Setelah dilakukannya uji coba, seperti halnya program pemerintah yang lainnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melakukan sosialisasi mengenai Inovasi E-SIAP *Online* kepada masyarakat di Kabupaten Blitar. Harapannya agar masyarakat mengetahui mengenai inovasi ini dan dapat memanfaatkannya secara optimal. Sosialisasi dilakukan mulai dari menggunakan media komunikasi radio lokal, sosial media, maupun dengan sosialisasi di desa-desa. Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengungkapkan bahwa:

“Pernah dulu kita kerjasama dengan Mayangkara (Radio), terus kita sosialisasi ke desa melalui pelayanan jemput bola. Disitu selain pelayanan, kita juga ada edukasi mengenai inovasi E-SIAP itu, dan di jemput bola itu kita juga menggunakan E-SIAP *Online* bukan manual” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Sejalan dengan hal tersebut, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Zulham Hakim, S.H., M.H menambahkan bahwa desa merupakan struktur yang paling dekat dengan masyarakat, harapannya agar petugas di masing-masing desa mampu mensosialisasikannya kepada warganya masing-masing, seperti pernyataannya:

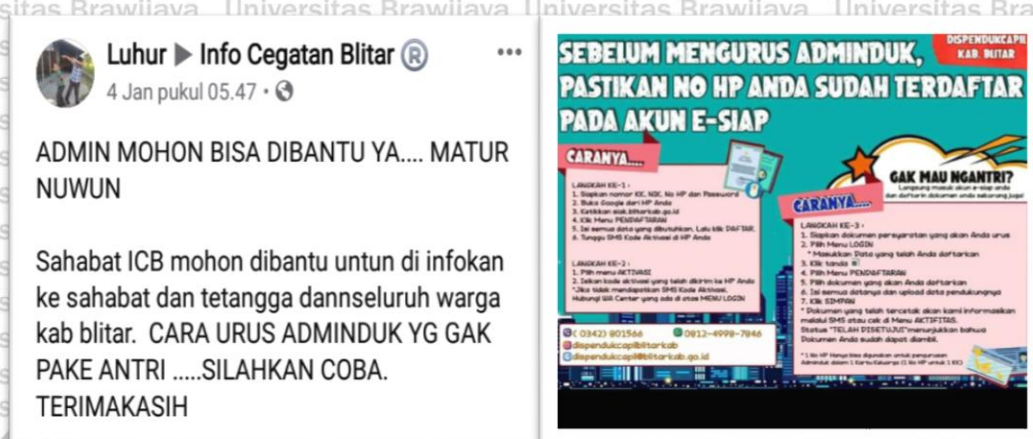
“Pertama sosialisasi kita yang pertama adalah kita melatih PRD (Petugas Registrasi Desa) untuk bisa *login*, bisa daftar sehingga mereka punya akun E-SIAP masing-masing untuk ditularkan ke warga masyarakat jadi kita sudah melakukan Bimtek. Yang kedua lewat radio-radio terutama Radio Mayangkara. Setiap kali ada sosialisasi apapun kita selalu mengarah ke E-SIAP. Yang ketiga lewat sosialisasi manual dengan cara mengundang *stakeholder* (Pak Camat, Pak Lurah) juga kita selipkan sosialisasi mengenai E-SIAP. Salah satu program Dispendukcapil 2019 adalah “Sukses Dukcapil *Go Digital*” sehingga E-SIAP ini menjadi salah satu ujung tombak bahwa *adminduk* ini bisa mengimbangi perkembangan zaman. Sehingga ya itu tadi prinsip pelayanannya adalah cepat, murah, dan ada kepastian. Murah disini maksudnya adalah efisiensinya dapat dirasakan” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Salah satu masyarakat yang merasakan dampak positif dari sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah Saudara Mohammad Wildan Amirudin salah satu masyarakat di Desa Margomulyo, Kecamatan Panggung Rejo Kabupaten Blitar yang mengajukan Akte Kematian menyatakan bahwa:

“Saya sebelumnya sudah tahu dari media sosial, kemudian dari desa juga sudah menginformasikan mengenai E-SIAP *Online*” (Sumber: Saudara Mohammad Wildan Amirudin selaku pemohon Akte Kematian melalui E-SIAP *Online*, pada 21 Februari 2020, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

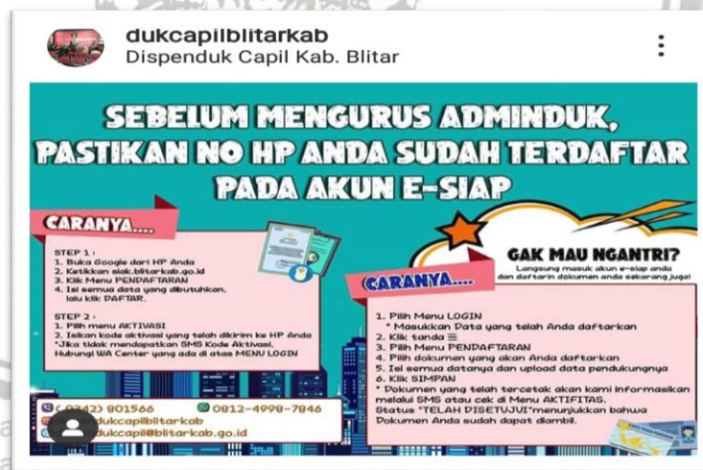
Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bukti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah melaksanakan sosialisasi mengenai E-SIAP *Online* kepada masyarakat sejak pertama kali inovasi ini diterbitkan sampai dengan saat ini. Sosialisasi ini dilakukan dengan cara pendekatan melalui media sosial *facebook* yang diunggah oleh Bapak Kepala

Dinas, maupun media sosial *instagram* resmi milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Selain itu sosialisasi juga dilakukan di desa-desa di wilayah Kabupaten Blitar dengan mengusung tema kegiatan “Sukses Dukcapil *Go Digital*”.



Gambar 4.6 Sosialisasi Inovasi E-SIAP Online melalui media sosial Facebook

Sumber: Grup Facebook Info Cegatan Blitar, 2020



Gambar 4.7 Sosialisasi Inovasi E-SIAP Online melalui media sosial Instagram

Sumber: Akun *instagram* Dispendukcapil Kabupaten Blitar @dukcapilblitarkab, 2020



Gambar 4.8 Sosialisasi E-SIAP Online di Desa Selopuro pada 7 Maret 2020

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Dari hasil wawancara dan diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa Inovasi E-SIAP *Online* ini merupakan strategi pemerintah daerah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam meningkatkan pemberian pelayanan dibidang kependudukan di era *digital* seperti saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi, sekaligus menjawab tuntutan dari masyarakat untuk terpenuhinya pelayanan publik yang cepat, murah, dan berkepastian. Inovasi E-SIAP *Online* ini telah dipersiapkan dengan matang melalui uji coba dan sosialisasi yang diharapkan mampu dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan karena sudah dapat diakses dari rumah masing-masing, dengan hal tersebut diharapkan mampu mengurangi jumlah antrian permohonan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

IV.2.1.2 Dasar Hukum Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)

Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Blitar dalam mewujudkan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan secara prima sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati. Inovasi E-SIAP merupakan inovasi yang masih baru, oleh karena itu payung hukum yang menjadi dasar atau landasan dari inovasi E-SIAP *Online* tersebut masih dalam proses pengesahan di Bagian Hukum Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar. Menurut hasil wawancara bersama Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Zulham Hakim, S.H., M.H mengatakan bahwa:

“Dasar hukum E-SIAP itu kalau SK Inovasi masih belum ada. Namun pada dasarnya kita berpedoman pada UU Adminduk Nomor 24 tahun 2013 yang mengarahkan bahwa Kepala Dinas berhak untuk menerbitkan suatu kebijakan. Nah kebijakan tersebut mendasari untuk dibuatnya suatu inovasi” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Pernyataan tersebut diperjelas oleh Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Administrasi Kependudukan Rina Suryaningtyas, menurutnya langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan inovasi tersebut karena sebuah inovasi lahir dari sebuah kebijakan, dan pengertian dari kebijakan itu

sendiri adalah sesuatu yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan. Meskipun

Inovasi E-SIAP *Online* belum memiliki payung hukum, namun selama proses

pengajuan tersebut, Dpendukcapil Kabupaten Blitar memilih untuk menjalankan

inovasi ini karena dinilai mampu menjawab dan mengatasi masalah antrian

permohonan data administrasi kependudukan yang selama ini terjadi di

Dpendukcapil Kabupaten Blitar. Selain itu selama dalam penerapannya, inovasi

E-SIAP *Online* dinilai justru memberikan dampak positif daripada negatifnya.

IV.2.1.3 Tujuan Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

merupakan sebuah inovasi dalam pengurusan dokumen administrasi

kependudukan yang dapat diakses secara *online*. Dengan diluncurkannya E-SIAP

Online ini diharapkan mampu mengurangi jumlah antrian masyarakat dalam

kepengurusan administrasi kependudukan di kantor Capil, selain itu juga dilihat

dari aspek geografis serta luas wilayah Kabupaten Blitar yang cukup luas hal

tersebut diharapkan memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan

dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Dpendukcapil Kabupaten

Blitar. Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menyatakan bahwa:

“Tujuan yang pertama untuk memudahkan masyarakat yang wilayahnya jauh dari kantor (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar) tidak perlu datang ke kantor, untuk penghematan waktu, biaya dan tenaga. Jadi mereka (masyarakat) cukup mengakses layanan E-SIAP ini dari rumah masing-masing. Intinya kita berusaha untuk memudahkan masyarakat jadi mereka tidak perlu ramai-ramai antri disini, kan yang jauh-jauh biasanya tetap beranggapan bahwa harus antri pagi untuk

mendapatkan nomer antrian padahal sekarang itu kan sudah tidak berlaku lagi. Untuk nomer antrian juga sudah diminimalisir, yang datang kesini hanya untuk data bermasalah, surat pindah. Tapi untuk mengurus akte kelahiran, akte kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), cetak E-KTP, dan cetak KK akan dilayani menggunakan E-SIAP *Online*” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Secara umum, sebuah inovasi maupun sebuah kebijakan diciptakan untuk mempermudah dan meningkatkan kinerja sebuah sistem yang sebelumnya sudah ada, selain itu inovasi diciptakan untuk mengatasi sebuah masalah yang muncul. Inovasi E-SIAP *Online* ini bertujuan sebagai upaya percepatan pelayanan serta upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dalam era yang serba digital seperti pada saat ini. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, peneliti menemukan bukti bahwa jumlah masyarakat yang mengantri berkurang drastis sejak munculnya Inovasi E-SIAP *Online*.



Gambar 4.9 Antrian Pengurusan Dokumen Kependudukan di Disediakan di Kabupaten Blitar pada 29 Desember 2017

Sumber: Harian Bangsa *Online* diakses pada 20 April 2020



Gambar 4.10 Antrian Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada 19 Februari 2020

Sumber : Dokumentasi penulis, 2020

Setelah diterapkannya E-SIAP *Online* masih terdapat antrian di Dispendukcapil Kabupaten Blitar, seperti yang terlihat pada gambar 4.10. Masyarakat yang mengantri merupakan masyarakat yang hendak melakukan pengambilan berkas yang sudah jadi, masyarakat yang mengurus dokumen bermasalah dan surat pindah yang hanya dapat dilayani secara *offline* dengan cara datang langsung ke kantor, serta masyarakat awam yang masih belum mengetahui adanya inovasi E-SIAP *Online* dan masyarakat yang tidak memiliki sarana dan prasarana untuk mengakses E-SIAP *Online*. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menyediakan mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM) untuk dapat dioperasikan oleh masyarakat secara mandiri maupun dibantu oleh petugas teknisi E-SIAP *Online* untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menyatakan bahwa: “Untuk ATM (Anjungan

Tutul Mandiri) disediakan untuk mereka yang sudah terlanjur kesini dan barangkali HP (*Handphone*) nya belum *android*” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).



Gambar 4.11 Mesin Anjungan Tutul Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

IV.2.1.4 Prosedur atau Mekanisme Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan inovasi pengurusan administrasi kependudukan secara *Online*. Penerapan inovasi ini diharapkan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya karena tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Melalui E-SIAP *Online*, masyarakat dilibatkan secara langsung dalam proses pengajuannya, selain itu masyarakat sebagai pemohon juga dapat mengetahui proses permohonannya secara transparan melalui E-SIAP *Online* tersebut. Setelah pemohon melakukan pengajuan melalui E-SIAP *Online* selanjutnya

Dispendukcapil akan memproses data tersebut kedalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melalui beberapa tahap yang melibatkan tim produksi, kepala seksi sebagai *verifikator* I, kepala bidang sebagai *verifikator* II dan kepala dinas. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menjelaskan mengenai prosedur atau mekanisme inovasi E-SIAP *Online* sebagai berikut:

“Kalau alurnya ya itu tadi menyiapkan KK, kemudian nomer *handphone* yang aktif. Jadi pemohon pendaftaran dulu kalau sudah pendaftaran akan mendapatkan kode aktivasi terus pemohon aktivasi. Kalau sudah aktivasi baru kita bisa *login*. Jadi pendaftaran itu kita buat akun, terus *login* itu ya alurnya pendaftaran jadi kita mau mengurus apa kita harus *login* lebih dulu untuk masuk. Setelah itu, pemohon mengisi data dan persyaratannya di E-SIAP. Setelah data masuk, kemudian petugas olah, disini kitakerja tim, kita sebut tim produksi. Jadi tim produksi itu adalah orang-orang yang mengerjakan hasil dari pelayanan secara *offline* maupun yang melalui aplikasi E-SIAP *Online* itu tadi. Jadi di tim produksi itupun juga kita bagi tugas-tugasnya namun untuk proses *verifikasinya* tetap dilakukan oleh masing-masing bidang yang membawahi. Untuk akte kelahiran, akte kematian dibidang pencatatan sipil. Sedangkan KK dibidang pendaftaran penduduk. Untuk sistematika alurnya kita *entry* berdasarkan data yang diajukan, kalau datanya tidak ada yang bermasalah semuanya sama (sesuai) nah itu kita *entry*, setelah itu kita cetak *draft* untuk diverifikasi sama Kasi (Kepala Seksi) nya. Kalau sudah nanti Kasi (Kepala Seksi) mengajukan, kemudian diverifikasi ulang oleh Kepala Bidang. Selanjutnya Kepala Bidang mengajukan *approval* ke pak Kadin (Kepala Dinas), dan kalau disetujui itu baru akan dicetak. Semua *draft* ini berupa *softfile* semua dan semua dokumen kependudukan selalu melalui proses verifikasi berlapis” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Berdasarkan wawancara diatas maka prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online* dapat digambarkan sebagai berikut:

PROSEDUR ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN *ONLINE* (E-SIAP *Online*)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR



Gambar 4.12 Prosedur atau Mekanisme E-SIAP *Online*

Sumber: Olahan peneliti berdasarkan wawancara dan observasi, 2020

Adapun uraian prosedur atau mekanisme Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) adalah sebagai berikut:

A. Masyarakat melakukan pengajuan melalui E-SIAP *Online*:

1. Melakukan proses pendaftaran bagi masyarakat yang sebelumnya belum memiliki akun E-SIAP *Online*. Pada proses pendaftaran ini masyarakat perlu menyiapkan nomor ponsel yang aktif dan dapat menerima pesan *SMS*, *email* dan Kartu Keluarga. Pertama-tama masyarakat mengisikan nomer Kartu Keluarga (KK), Nomer Induk Kependudukan (NIK), nomer ponsel, alamat *e-mail* kemudian membuat kata sandi, dan memasukkan kode *captcha* yang ada dibagian bawah kemudian tekan tombol daftar.

LOGIN **PENDAFTARAN** AKTIFASI AKUN

Masukan informasi yang diminta, dan pastikan Anda menulis dengan benar.
 — Dengan mengeklik tombol daftar, Anda telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan.

Nomor Kartu Keluarga [KK]

Nomor Induk Kependudukan [NIK]

Nomor Handphone [HP]
 * Nomor handphone yang aktif dan dapat menerima pesan singkat [SMS] kode verifikasi

Alamat Email
 * Alamat email yang aktif untuk menerima pemberitahuan.

Password Re-Password

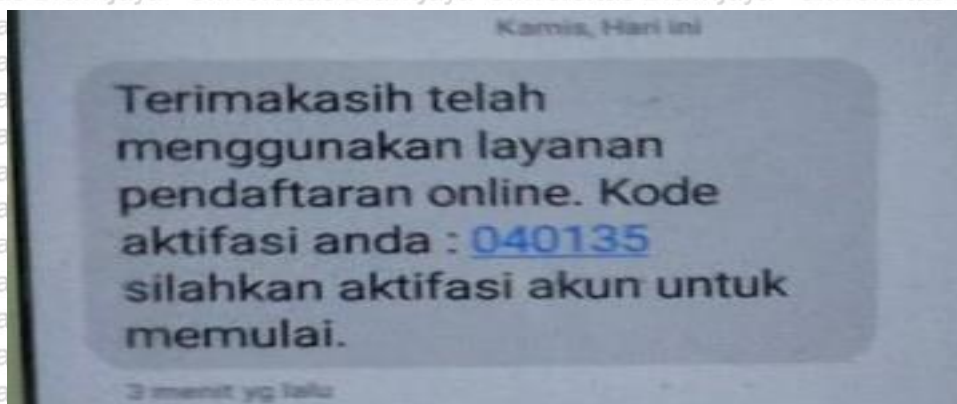
Kode CAPTCHA
 * Masukkan 5 digit kode CAPTCHA

BERSIHKAN DAFTAR

Gambar 4.13 Formulir pendaftaran pemohon E-SIAP Online

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

2. Pemohon memasukkan kode aktivasi yang di kirimkan dinomer yang sudah didaftarkan sebelumnya. Kode aktivasi dikirimkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Apabila dalam kurun waktu kurang lebih 10 menit kode aktivasi belum juga dikirimkan maka masyarakat dapat bertanya di kolom *Whatsapp Center* yang telah disediakan. Kode aktivasi dimasukkan dikolom aktivasi akun, kemudian tekan aktivasi akun. Maka akun E-SIAP pemohon siap untuk digunakan.



Gambar 4.14 Pesan kode aktivasi akun yang dikirimkan ke nomor ponsel pemohon oleh Dispendukcapil

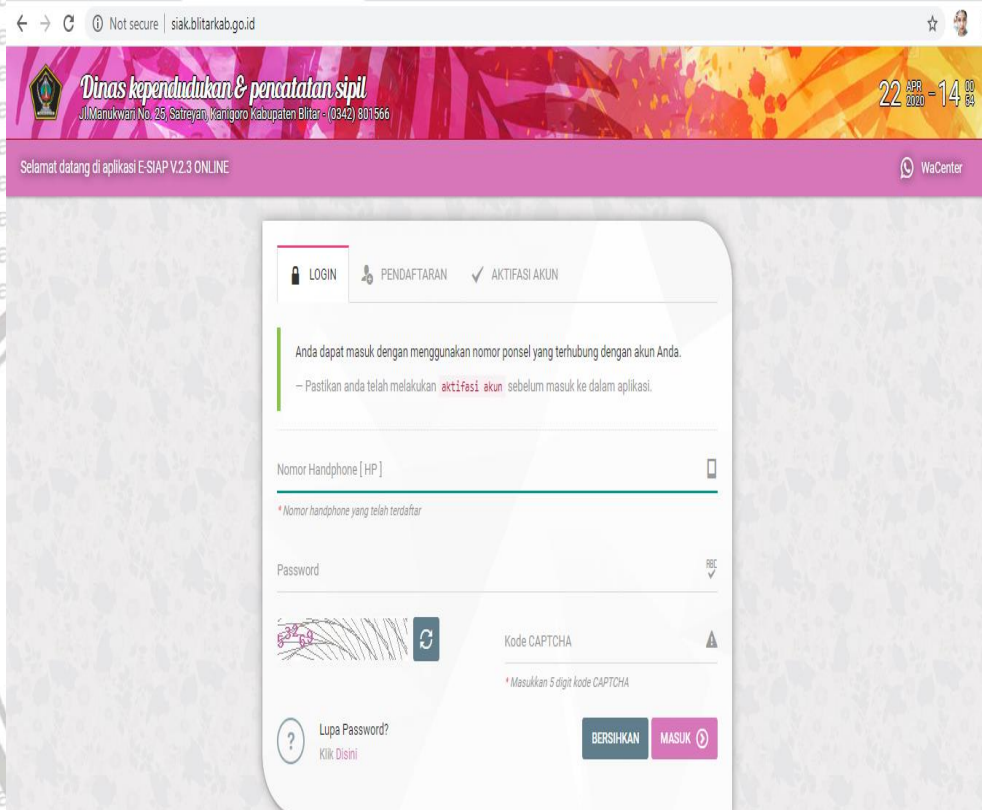
Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

Gambar 4.15 Kolom Aktivasi Akun E-SIAP Online

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online 2020

Proses pendaftaran dan aktivasi akun adalah proses yang hanya satu kali dilakukan oleh pemohon untuk mendaftar E-SIAP Online. Apabila pemohon sudah memiliki akun E-SIAP Online, setelahnya pemohon hanya perlu melakukan proses login saja.

3. Proses *Login*, pada tahap ini masyarakat sebagai pemohon perlu memasukkan nomor ponsel serta *password* yang sudah dibuat pada saat proses pendaftaran sebelumnya. Setelah itu masyarakat mengisi kode *captcha* yang diberikan lalu tekan masuk.

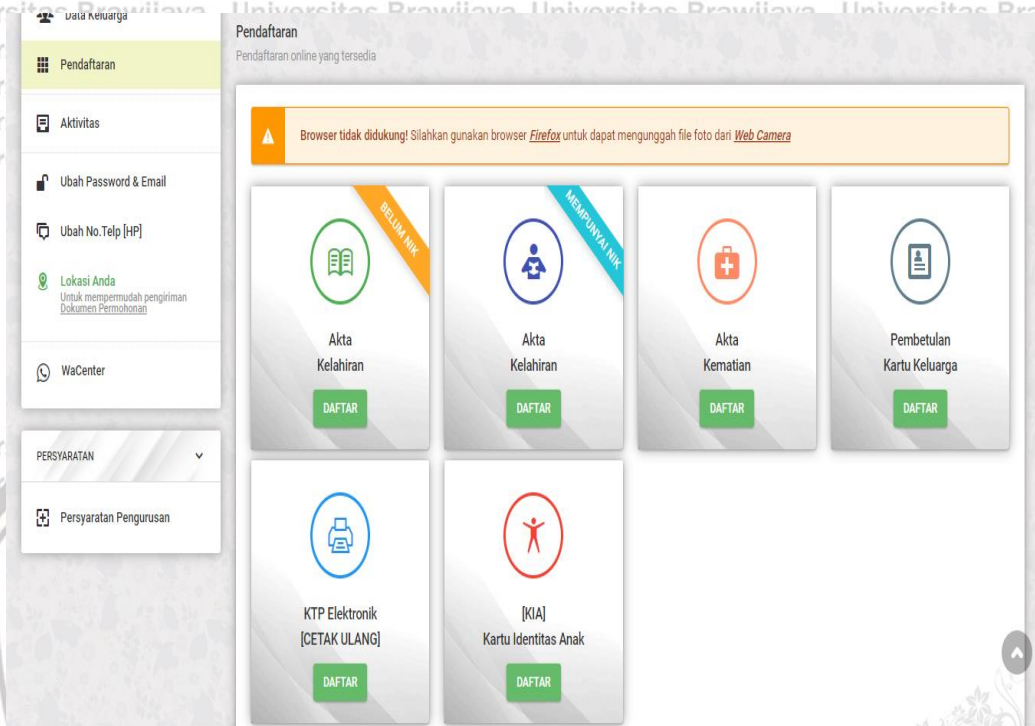


Gambar 4.16 Kolom login akun E-SIAP Online

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

4. Setelah berhasil masuk ke akun E-SIAP *Online*, pilih kolom pendaftaran dibagian navigasi. Pendaftaran disini digunakan untuk menginput berkas persyaratan sesuai dengan dokumen administrasi kependudukan yang kita ajukan. Dokumen administrasi kependudukan yang dapat diurus melalui E-SIAP *Online* meliputi akte kelahiran, akte kematian, Kartu Identitas Anak (KIA),

pembetulan Kartu Keluarga (KK), serta cetak ulang elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).



Gambar 4.17 Kolom pendaftaran pengajuan berkas persyaratan

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

Untuk pengurusan akte kelahiran dibedakan menjadi dua berdasarkan kepemilikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yaitu pengurusan akte kelahiran belum memiliki NIK dan pengurusan akte kelahiran mempunyai NIK. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menyatakan bahwa:

“Jadi di aplikasi E-SIAP untuk akte kelahiran ada dua menu, yang pertama untuk anak yang sudah punya NIK dan anak

yang belum punya NIK. Jadi untuk anak yang belum punya NIK nanti data anaknya dimasukkan dulu di data KK agar dapat NIK dan kita nanti mencetak KK nya sekalian” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Langkah selanjutnya, masyarakat sebagai pemohon perlu melengkapi semua data yang diperlukan dalam aplikasi E-SIAP *Online* sesuai dengan permohonan yang diajukan.

5. Layanan *Go-ESIAP*, didalam rangkaian Inovasi E-SIAP *Online*

Dispendukcapil Kabupaten Blitar bekerjasama dengan jasa *expedisi* yaitu PT. Pos Indonesia dan *JNE Express*. Layanan tersebut merupakan layanan pendukung yang disebut dengan COD (*Cash On Delivery*). Dalam layanan *Go-ESIAP* masyarakat diberikan dua pilihan yaitu dokumen yang sudah jadi dapat diambil secara mandiri oleh masyarakat di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar atau diantar oleh petugas jasa *expedisi* dengan biaya yang ditanggung sendiri oleh masyarakat.



Gambar 4.18 Kolom layanan GO-ESIAP

Sumber: Aplikasi E-SIAP *Online*, 2020

Layanan GO-ESIAP merupakan upaya peningkatan pemberian layanan melalui E-SIAP *Online* karena membantu masyarakat dalam memudahkan pengurusan dokumen kependudukan secara *online* cukup dari rumah. Berdasarkan wawancara dengan Eva Ayu selaku pemohon yang mengajukan permohonan melalui E-SIAP *Online* dan pendapatnya melalui layanan GO-ESIAP melalui metode COD (*Cash On Delivery*) menyatakan:

“Kalau menurut pendapat saya E-SIAP ini sangat membantu untuk masyarakat yang rumahnya jauh dari Capil mbak. Masyarakat menjadi dapat melakukan pengurusan dokumen dari rumah. Ditambah lagi adanya fitur COD (*Cash On Delivery*) jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke Capil untuk mengurus dokumen”. (Sumber: Eva Ayu Wulandari selaku pemohon perubahan data di KK melalui E-SIAP *Online*, pada 10 Maret 2020, pukul 08.57 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)

Sedangkan untuk masyarakat yang mengambil secara mandiri, sistem akan otomatis mengirim pesan di nomer ponsel pemohon mengenai hari dan tanggal pengambilan dokumen yang sudah dicetak.

6. Pemohon mengunggah berkas persyaratan dikolom data administrasi. Berkas persyaratan berupa foto masing-masing dokumen berukuran maksimal 2mb. Foto yang diunggah harus terlihat jelas agar mempermudah petugas Dispendukcapil dalam memproses data di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

(SIAK). Adapun berkas-berkas persyaratan dari masing-masing dokumen administrasi kependudukan meliputi:

a) Berkas persyaratan permohonan akte kelahiran meliputi:

i. Surat keterangan kelahiran dari bidan atau bisa dibuktikan dengan menyertakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran dari desa,

ii. *Foto copy* buku nikah atau bisa dibuktikan dengan Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) kebenaran pasangan suami istri dari desa,

iii. *Foto copy* KTP kedua orang tua,

iv. *Foto copy* Kartu Keluarga untuk anak yang sudah masuk di KK (sudah memiliki NIK) untuk yang belum masuk KK (belum punya NIK) menyertakan KK aslinya, dan

v. *Foto copy* KTP dua orang saksi.

b) Berkas persyaratan permohonan Akte Kematian meliputi:

i. Surat kematian dari rumah sakit dan atau desa,

ii. *Foto copy* Kartu Keluarga,

iii. E-KTP yang meninggal,

iv. *Foto copy* pelapor, dan

v. *Foto copy* E-KTP dua orang saksi.

c) Berkas persyaratan pembetulan Kartu Keluarga, pada bagian ini terdapat beberapa macam pembetulan diantaranya:

i. Nama dan tempat tanggal lahir dengan menyertakan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Ijazah, dan Surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin.

ii. Status perkawinan dengan menyertakan Kartu Keluarga, Surat nikah atau akte cerai dari KUA/Catatan Sipil dengan catatan jika perubahan dari kawin menjadi belum kawin), dan persyaratan terakhir adalah surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin.

iii. Data pendidikan dengan menyertakan Kartu Keluarga, surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin, dan Ijazah terakhir.

iv. Data pekerjaan dengan menyertakan Kartu Keluarga, surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin dan SK Pengangkatan khusus untuk TNI/POLRI dan PNS.

v. Jenis kelamin dengan menyertakan Kartu Keluarga, surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin dan Akte Kelahiran.

vi. Nama orang tua dengan menyertakan Kartu Keluarga, surat nikah anggota keluarga yang berstatus kawin, Akte Kelahiran dan Surat nikah kedua orangtua.

d) Berkas persyaratan cetak ulang elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Cetak ulang e-KTP dibagi menjadi tiga jenis antara lain:

- i. Rusak : untuk cetak ulang e-KTP karena rusak, pemohon harus menyertakan berkas persyaratan KK asli, dan e-KTP lama.
- ii. Hilang : untuk cetak ulang e-KTP karena hilang, pemohon harus menyertakan persyaratan KK asli dan surat keterangan kehilangan dari polsek terdekat.
- iii. Perubahan elemen data : untuk cetak ulang karena perubahan elemen data, pemohon perlu menyertakan KK asli dan e-KTP lama.

e) Berkas persyaratan pembuatan Kartu Identitas Anak meliputi:

- i. *Fotocopy* kutipan akte kelahiran
- ii. *Fotocopy* e-KTP kedua orang tua
- iii. Kartu Keluarga asli

Kartu Identitas Anak dalam proses pengajuannya dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan usia. Pada anak berusia 0-5 tahun tidak perlu menyertakan Pas foto, sedangkan untuk usia 5-17 tahun kurang satu hari pemohon perlu menyertakan foto dengan latar belakang foto sesuai standar yang berlaku.

• DATA ADMINISTRASI

Silahkan Tambahkan Foto Dokumen Persyaratan Di bawah ini. *

* Format [JPEG & PNG] Max File Size 2 Mb.

Alamat Email

SMS Phone

* Nomor Telp yang dapat menerima pesan singkat.

Surat Kelahiran dari Dokter, Bidan atau Penolong

Surat Ket. kelahiran dari Kepala Desa atau Lurah

Kartu Keluarga (KK) Orang Tua

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Tua

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Saksi 1 & 2

Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan Orang Tua

KEMBALI SIMPAN

Gambar 4.19 Kolom data administrasi untuk mengunggah berkas persyaratan pada E-SIAP Online

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

Gambar 4.19 merupakan salah satu contoh kolom data administrasi pemohon untuk mengunggah persyaratan pengajuan akte kelahiran melalui E-SIAP Online.

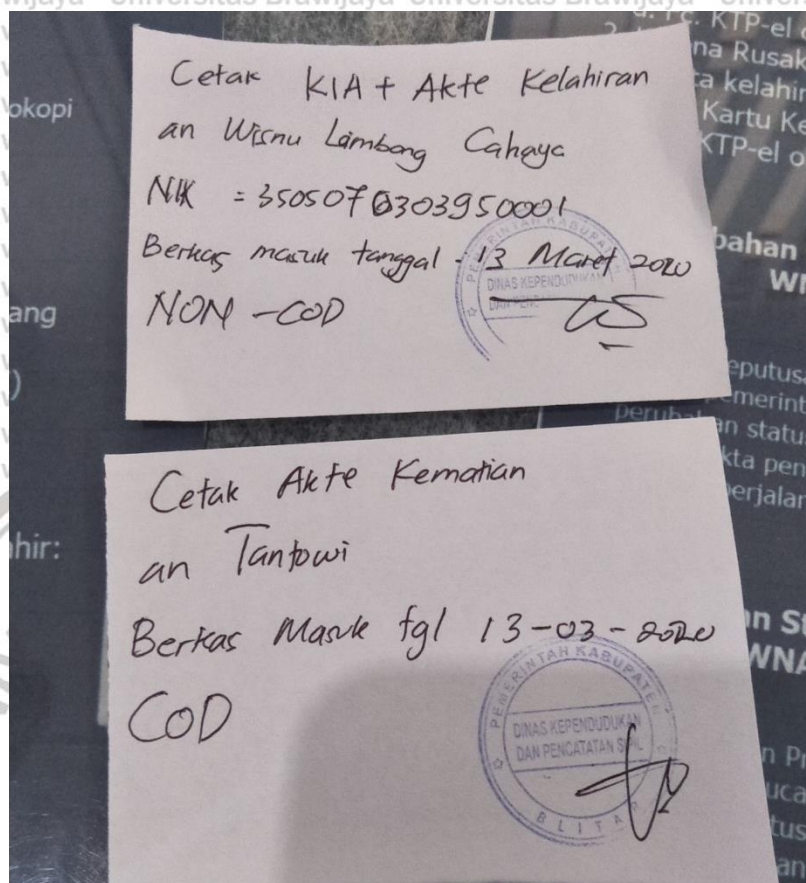
Proses pengunggahan dapat dilakukan melalui dua cara yaitu, melalui proses

pemotretan berkas secara langsung melalui kamera, maupun dengan cara mengakses gambar atau foto melalui galeri. Setelah semua data dan berkas persyaratan lengkap kemudian klik simpan. Setelah semua data pemohon dikirim, langkah terakhir adalah mengumpulkan berkas-berkas persyaratan ke petugas yang berjaga, hal tersebut diperuntukkan ke masyarakat yang mengajukan E-SIAP *Online* di Dispendukcapil. Sedangkan untuk masyarakat yang mengajukan E-SIAP *Online* tidak datang ke kantor, berkas-berkas persyaratan tersebut diserahkan kepada kurir jasa ekspedisi yang ditugaskan. Pemohon yang mengumpulkan berkas persyaratan, nantinya akan memperoleh tanda bukti dari petugas Dispendukcapil.



Gambar 4.20 Pemohon mengumpulkan berkas persyaratan ke petugas Dispendukcapil

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

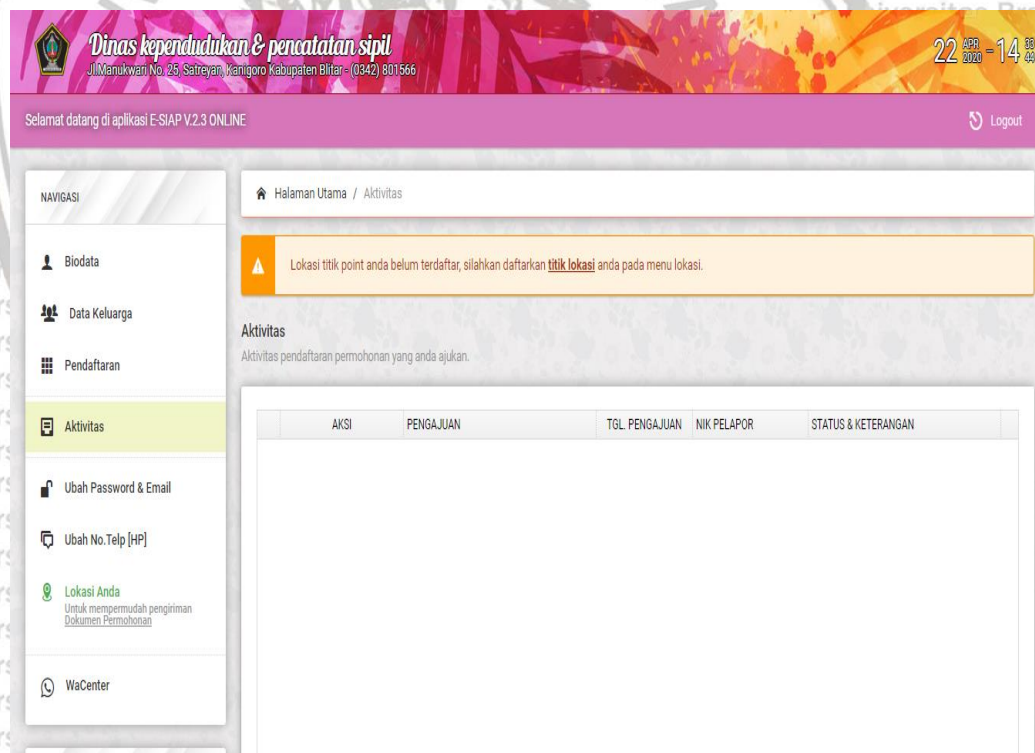


Gambar 4.21 Kartu tanda terima berkas dari Dispendukcapil kepada pemohon

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

Inovasi Elektronik Sistem Pendaftaran *Online* (*E-SIAP Online*) selain lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pola pelayanan dengan sistem *offline*, *E-SIAP Online* merupakan salah satu inovasi yang mengedepankan transparansi, hal tersebut dapat dilihat dari penambahan salah satu *fitur* aktivitas pada aplikasi *E-SIAP Online* yang digunakan untuk melihat proses pengajuan permohonan pemohon secara terbuka oleh masyarakat sendiri. Aktivitas ini menampilkan sejauh mana pengajuan permohonan masyarakat ini di proses dan di tindak lanjuti, selain itu pemohon dapat mengetahui apakah pengajuan permohonan pemohon

berhasil atau ditolak oleh Dispendukcapil. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan terdapat beberapa kasus pengajuan masyarakat yang ditolak karena beberapa alasan, salah satunya karena perbedaan pelafalan huruf di nama yang ada di Kartu Keluarga (KK) dan di akte kelahiran. Penambahan *fitur* aktivitas pada E-SIAP Online didalamnya terdiri dari aksi, pengajuan yaitu jenis dokumen yang diajukan, tanggal pengajuan, Nomer Induk Kependudukan (NIK) pelapor, serta status dan keterangan. Pada kolom status dan keterangan nantinya akan diisi status permohonan pemohon sudah diproses sejauh mana oleh petugas dan keterangan akan berisi pembetulan apabila pengajuan pemohon dibatalkan oleh petugas.



Gambar 4.22 Kolom aktivitas pada E-SIAP Online

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

AKSI	PENGALUAN	TGL. PENGALUAN	NIK PELAPOR	STATUS & KETERANGAN
LIHAT DATA BATALKAN	AKTA KELAHIRAN MEMILIKI NIK	04 Mar 2020	3505124908620001	MENGUNGU ANTRIAN
	AKTA KELAHIRAN MEMILIKI NIK	18 Feb 2020	3505124908620001	DIBATALKAN PETUGAS AL FAEYZA IHSAN SUHARINO Anak Ke 2, Nama Bapak-ibu Diberi Gelar S.H&S.E Mohon Lempirkan Akta Anak Ke 1 Upload Ulang Data. Nama Orangtua Pakai Gelar/tidak.

Gambar 4.23 Kolom aktivitas pengajuan akte kelahiran yang dibatalkan petugas

Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu Ami Fitriani menyatakan bahwa:

“Kalau ada data yang bermasalah nanti kita melakukan pembatalan dengan catatan yang menjadi masalah apa akan kita kasih tau melalui SMS. Jadi pembatalan dan pengambilan / persetujuan itu sudah langsung terhubung dengan operator E-SIAP. Jadi kalau operator klik setuju atau pembatalan maka kita akan kirim SMS ke pemohon secara otomatis dari sistem. Jadi masyarakat akan tahu statusnya setelah tim produksi melakukan pemrosesan. Apabila pengajuan masyarakat dibatalkan oleh petugas, maka masyarakat harus melakukan pengajuan ulang, hanya saja masyarakat tidak perlu melakukan pendaftaran lagi karena sudah memiliki akun” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Dari hasil wawancara diatas dan diperkuat dengan bukti dokumentasi pada gambar 4.23 membuktikan bahwa pada saat petugas membatalkan pengajuan pemohon, petugas menyertakan pula perihal yang perlu dibenahi oleh pemohon agar dapat diurus ulang. Tidak hanya itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Paini salah satu masyarakat yang permohonannya dibatalkan oleh petugas, menyatakan:

“Ini tadi setelah di cek petugasnya di aktifitas akun E-SIAP saya ternyata statusnya “Dibatalkan Petugas” karena ada data yang salah dibagian nama saya. Sebenarnya bukan salah mbak, hanya saja ada ketidaksamaan antara nama di Kartu Keluarga (Paini) dan di Buku Nikah (Paini T) akhirnya saya harus mengulang lagi dari awal untuk pengajuan aktenya. Kasus saya ini tidak ada SMS konfirmasi kalau dibatalkan, saya baru tahu kalau harus rutin melihat di status aktifitas akun E-SIAP nya masing-masing. Dan mungkin sebagian besar masyarakat hanya akan mengandalkan SMS konfirmasi pengambilan saja, sehingga tidak tahu kalau ada dokumennya yang tidak sesuai dan dibatalkan oleh petugas. Harapan saya sebaiknya kalau ada yang salah masyarakat langsung diberi tahu, agar masyarakat tidak mengulang pengurusan dokumennya lagi, dan agar masyarakat mengetahui kesalahannya tidak telat seperti saya ini”.(Wawancara bersama Pak Paini pada 21 Februari 2020, pukul 11.41, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

B. Dilakukan pengecheck-an kelengkapan berkas persyaratan dan proses *entry* di SIAK oleh Tim Produksi. Berkas yang dapat diolah di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah berkas yang memuat data-data yang lengkap dan sesuai antara dokumen satu dengan dokumen yang lainnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara berkas persyaratan satu dengan yang lainnya maka tim produksi akan membatalkan permohonan pemohon dan menginformasikannya melalui pesan *Short Message Service* (SMS) maupun di *fitur* aktivitas E-SIAP *Online*.



Gambar 4.24 Tim Produksi mengolah data dari E-SIAP *Online* ke SIAK

Sumber: Dokumentasi penulis, 2020

C. Proses *verifikasi* I oleh Kepala Seksi yang berwenang. Pada tahapan ini proses *verifikasi* dilakukan pada masing-masing seksi yang membawahi masing-masing dokumen kependudukan. Seperti proses *verifikasi* dokumen administrasi kependudukan berupa akte kelahiran merupakan wewenang dari seksi kelahiran.

D. Proses *verifikasi* II oleh Kepala Bidang yang berwenang. Seperti halnya pada *verifikasi* I, proses *verifikasi* ini dilakukan pada masing-masing bidang yang berwenang. Seperti proses *verifikasi* pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan e-KTP menjadi kewenangan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Selanjutnya Kepala Bidang meneruskan *draft* permohonan kepada Kepala Dinas untuk dimintakan persetujuan.

E. Persetujuan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *draft* yang telah disetujui oleh Kepala Dinas akan dilakukan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Semua dokumen administrasi kependudukan

yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu melalui proses *verifikasi* yang berlapis dan melibatkan semua aspek, hal tersebut karena dokumen administrasi kependudukan merupakan dokumen identitas seorang warga negara yang harus dibuktikan keaslian dan keabsahannya.

F. Setelah dokumen diterbitkan kemudian di distribusikan untuk diserahkan kepada pemohon. Untuk mendukung pencapaian efektivitas dan efisiensi dari pemanfaatan inovasi E-SIAP *Online*, Dispendukcapil Kabupaten Blitar menjalin kerjasama dengan PT. Pos Indonesia dan agen ekspedisi JNE untuk menjadi mitra dalam mendistribusikan dokumen administrasi kependudukan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mengambil dokumen administrasi kependudukan yang sudah jadi. Sedangkan untuk masyarakat yang menginginkan untuk mengambil dokumen administrasi kependudukannya secara mandiri, Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengupayakan agar antrian pengambilan dokumennya tidak menimbulkan antrian panjang, yakni dengan merekomendasikan untuk masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor agar memanfaatkan sarana *COD (Cash On Delivery)*.

IV.2.1.5 Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi

Dalam penerapan inovasi Elektronik Sistem Administrasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

memerlukan peran dari beberapa sumberdaya sebagai penunjang tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam penelitian ini peneliti membagi menjadi tiga jenis sumberdaya yang menjadi penunjang terlaksananya inovasi E-SIAP *Online* yaitu, sumberdaya manusia, sumberdaya modal atau sumber dana yang digunakan dalam pengadaan inovasi E-SIAP *Online* di Dispendukcapil Kabupaten Blitar, dan yang terakhir adalah peran dari teknologi karena inovasi ini merupakan inovasi berbasis *Online* yang mengandalkan peran serta teknologi.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online* merupakan pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar seperti yang dijabarkan oleh Ibu Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar pada saat wawancara, beliau menyatakan:

“Di ATM (Anjungan Tutul Mandiri) itu sendiri disediakan petugas (teknisi) yang membantu masyarakat, selain itu tim produksi, Kepala Seksi sebagai verifikator I, Kepala Bidang sebagai verifikator II, dan Kepala Dinas sebagai orang yang memberikan persetujuan” (Sumber: Ibu Ami Fitriani, Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Februari 2020, pukul 09.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan bidangnya. Petugas teknisi E-SIAP *Online* merupakan petugas yang ditugaskan untuk membantu masyarakat selama proses pendaftaran E-SIAP *Online* melalui mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM) yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten. Tim produksi merupakan

gabungan dari beberapa petugas yang terdiri dari beberapa bidang namun memiliki tugas yang sama yaitu mengolah data pemohon yang masuk dari E-SIAP *Online* kedalam sistem SIAK dan mencetaknya setelah dilakukan verifikasi pertama oleh Kepala Seksi, verifikasi kedua yang dilakukan oleh kepala bidang, dan mendapatkan persetujuan dari kepala dinas.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, selain petugas dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar, terwujudnya inovasi E-SIAP *Online* dengan baik juga didorong dari terlaksananya kerjasama Dispendukcapil dengan agen ekspedisi yaitu PT. Pos Indonesia dan JNE. Agen Ekspedisi bertugas untuk mengantar dan mengambil dokumen pemohon sehingga pemohon tidak perlu lagi datang ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Selain itu, sumber daya manusia yang paling utama dalam penerapan inovasi E-SIAP *Online* itu sendiri adalah masyarakat Kabupaten Blitar sebagai pemohon administrasi kependudukan. Peran serta masyarakat sangat diperlukan dalam penerapan inovasi berbasis teknologi informasi ini, karena masyarakat sendiri yang harus melakukan pengisian data sampai dengan proses mengunggah seluruh berkas persyaratan secara *Online* yang dilakukan secara mandiri.

2. Sumber Daya Modal

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses sebuah sistem yang nantinya digunakan untuk proses memasukkan data pemohon pada sebuah sistem yang diakses secara *online*. Dalam proses pengadaan inovasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar membuat sebuah aplikasi dengan nama E-

SIAP *Online* yang mana aplikasi ini dapat diakses melalui *website*. Aplikasi E-SIAP *Online* merupakan salah satu modal utama yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* demi terciptanya Dispendukcapil *go to digital*. Untuk membuat Anggaran yang digunakan sebagai penunjang Inovasi E-SIAP *Online* ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), berikut ini merupakan rincian jumlah anggaran sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020.

Tabel 4.3 Rincian Sumber Daya Modal Inovasi E-SIAP *Online*

No.	Jenis Dana	Tahun	Kegiatan	Jumlah Dana
1.	APBD	2018	Belanja Modal-Aset tak berwujud	Rp. 117.650.000;
2.	APBD	2019	Pengadaan Anjungan Layanan Adminduk <i>Online</i>	Rp. 64.0000.000;
3.	APBD	2020	Perencanaan pengadaan gedung mesin anjungan	Rp. 5.800.000;

Sumber: Diolah oleh penulis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020

3. Teknologi

Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam penerapan inovasi E-SIAP *Online*. Penggunaan perangkat ini memanfaatkan unsur *software* maupun *hardware*. Pemanfaatan unsur *software* dalam hal ini yaitu pada proses *input* data yang dilakukan oleh

pemohon dilakukan di sebuah sistem yang diakses secara *online* yaitu aplikasi E-SIAP *Online*, selain itu petugas tim produksi memproses semua data permohonan masyarakat kedalam *database* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas teknis E-SIAP *Online* dalam menunjang pelayanan dengan menggunakan mesin anjungan tutul mandiri terdapat beberapa perangkat. Bapak Muhammad Tantowi Jauhari S.IP selaku teknis E-SIAP *Online* menyatakan: “Ada *Central Processing Unit* (CPU), *mouse*, *keyboard*, *monitor/computer*, *webcame*, dan *Local Area Network* (LAN)”

(Sumber: Bapak Muhammad Tantowi Jauhari S.IP selaku teknis E-SIAP *Online*, pada 2 Maret 2020, pukul 12.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).



Gambar 4.25 Mesin Anjungan Tutul Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2020

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, penggunaan teknologi informasi juga meliputi pemanfaatan jaringan *internet*, penggunaan laptop, komputer serta ponsel sebagai media mengakses E-SIAP *Online*.

IV.2.1.6 Persepsi Masyarakat terhadap Inovasi E-SIAP *Online*

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi baru yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penerapannya. Masyarakat dilibatkan secara langsung dalam proses pengajuannya. Pada era teknologi informasi yang serba canggih seperti ini, Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan terobosan pelayanan berbasis *online* dengan harapan masyarakat dapat memudahkan masyarakat sekaligus memanfaatkannya agar dapat bersaing di era globalisasi seperti saat ini. Peneliti mendapat berbagai macam persepsi atau tanggapan dari masyarakat yang telah menggunakan inovasi E-SIAP *Online* untuk mengajukan pengurusan administrasi kependudukan. Dari beberapa wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan, terdapat masyarakat yang merasa dimudahkan setelah adanya inovasi ini, namun terdapat pula masyarakat yang kesulitan untuk menggunakan E-SIAP *Online*. Terdapat masyarakat yang merasa dimudahkan pengurusan melalui E-SIAP *Online* karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, namun terdapat masyarakat yang merasa kesulitan karena prosedur yang harus dilakukan. Peneliti merangkumnya kedalam beberapa penggalan wawancara, diantaranya:

1. Wawancara 1 dengan Bapak Erwan Dayan masyarakat Desa Bandangan Kecamatan Wates Kabupaten Blitar mengajukan akte kelahiran pada tanggal 19 Februari 2020 menurutnya:

“Kalau menurut saya pribadi sih mbak lebih enak yang dulu, soalnya kalau sekarang kan pakai teknologi jadi lebih ribet menurut saya. Tapi untungnya tadi ada petugas yang membantu. Enaknya ya karena sekarang sudah bisa diurus dari rumah, dimana saja bisa. Cuma gak enaknya karena sistematikanya ribet apalagi untuk orang tua pasti susah” (Sumber: Bapak Erwan Dayan, selaku pemohon Akte Kelahiran melalui *E-SIAP Online*, pada 19 Februari 2020, pukul 09.56 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

2. Wawancara 2 dengan Bapak Nur Kholis masyarakat Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar mengajukan akte kelahiran pada tanggal 19 Februari 2020 menurutnya:

“Ya lebih praktis yang ini (menggunakan *E-SIAP Online*) mbak. Hanya saja kurang sosialisasi dari desanya kalau sebenarnya bisa diakses dari rumah. Kalau disininya petugasnya sangat membantu, dan alur pengurusannya sebenarnya tidak terlalu ribet, tapi itu untuk yang melek IT ya mbak tapi bagi yang *gaptek* (gagap teknologi) kayak saya ini bisa dibantu sama petugas” (Sumber: Bapak Nur Kholis, selaku pemohon Akte Kelahiran melalui *E-SIAP Online*, pada 19 Februari 2020, pukul 14.41 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

3. Wawancara 3 dengan Bapak Supriyanto masyarakat Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mengajukan akte kelahiran pada tanggal 20 Februari 2020 menyatakan:

“Menurut saya *E-SIAP* ini juga lebih praktis kalo dibandingkan sama yang *offline*. Menurut saya lebih praktis dari segi pelayanan dan kalau *online* kan bisa diurus dari rumah. Cuma untuk kekurangannya saat kita baru mendaftar kita harus menunggu SMS kode aktivasi yang agak lama, akhirnya kan pengurusannya tertunda lagi, nunggu lagi” (Sumber: Bapak Supriyanto, selaku pemohon Akte Kelahiran melalui *E-SIAP Online* pada 20 Februari 2020, pukul 13.21 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

4. Wawancara 4 dengan saudari Eva Ayu Wulandari masyarakat Desa Parakan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar mengajukan perubahan data di Kartu Keluarga pada tanggal 10 Maret 2020 menyatakan:

“Kalau menurut pendapat saya E-SIAP ini sangat membantu untuk masyarakat yang rumahnya jauh dari Capil mbak. Masyarakat menjadi dapat melakukan pengurusan dokumen dari rumah. Ditambah lagi adanya fitur COD (*Cash On Delivery*) jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke Capil untuk mengurus dokumen. Untuk kelemahannya sendiri ternyata di E-SIAP ini ada beberapa dokumen yang tidak dapat diurus menggunakan E-SIAP *Online* seperti mengurus surat pindah” (Sumber: Eva Ayu Wulandari, selaku pemohon perubahan data di KK melalui E-SIAP *Online* pada 10 Maret 2020, pukul 08.57 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

5. Wawancara 5 dengan saudara M. Baddrus Zaman masyarakat Desa Kuningan Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mengajukan perubahan data di Kartu Keluarga pada tanggal 10 Maret 2020 menyatakan:

“Menurut saya lebih mempercepat pengajuan permohonan dokumen kependudukan selain itu juga memudahkan karena tidak perlu datang kesini (Dispendukcapil) lagi sebetulnya karena bisa dikerjakan dari rumah. Kalau kelemahannya mungkin untuk para lansia akan kesulitan dalam mengakses ya mbak, karena kan ini memerlukan HP *android* (terhubung jaringan internet)” (Sumber: M. Baddrus Zaman selaku pemohon perubahan data di KK melalui E-SIAP *Online*, pada 10 Maret 2020, pukul 12.24 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

6. Wawancara 6 dengan saudara Mohammad Wildan Amirudin masyarakat Desa Margomulyo Kecamatan Panggung Rejo Kabupaten Blitar mengajukan akte kematian pada tanggal 21 Februari 2020, menyatakan:

“Menurut saya E-SIAP *Online* ini akan berjalan dengan baik apabila SDM (Sumberdaya Manusia) nya bagus, soalnya akan dirasakan efektivitasnya. Namun kalau masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai penggunaannya hasilnya tetap menyebabkan antrian pengurusan, dan jelas ini akan menyusahkan. Untuk kelebihan nya jelas lebih efektif dan efisien, kalau saya pribadi setelah hari ini mencoba mengurus menggunakan ATM dan dibimbing sama petugas, mungkin untuk dokumen-dokumen lain kedepannya akan saya kerjakan mandiri di rumah mbak. Untuk alurnya menurut saya karena masih muda ya tidak kesulitan, namun belum tahu kalau menurut bapak-bapak atau ibu-ibu yang sudah sepuh (lansia). Kalau kekurangannya mesin ATM yang disediakan terbatas (3 mesin) sehingga harus antri dulu kalau pengajuannya ramai” (Sumber: Mohammad Wildan

Amirudin, selaku pemohon Akte Kematian, pada 21 Februari 2020, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

7. Wawancara 7 dengan Bapak Paini masyarakat Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar mengajukan akte kelahiran pada tanggal 7 Februari 2020. Wawancara dilakukan pada 21 Februari 2020, berpendapat bahwa:

“Kalau menurut saya kelebihanannya mungkin lebih ringkes (sederhana) dalam hal mengajukannya karena tidak perlu antri panjang lagi seperti dulu. Tapi kelemahannya itu tidak ada kepastian bahwa pengajuan saya tadi sudah *valid* atau belum. Kalau dulu (sistem *offline*) kan diberikan slip pengambilan, tapi kalau sekarang tidak ada konfirmasi kejelasan apakah pengajuan saya sudah benar atau belum. Seperti kasus saya ini tidak ada SMS konfirmasi kalau dibatalkan, masyarakat baru tahu kalau rutin melihat di status aktifitas akun E-SIAP nya masing-masing. Dan mungkin sebagian besar masyarakat hanya akan mengandalkan SMS konfirmasi pengambilan saja, sehingga tidak tahu kalau ada dokumennya yang tidak sesuai dan dibatalkan oleh petugas” (Sumber: Bapak Paini, selaku pemohon Akte Kelahiran melalui E-SIAP *Online*, pada 21 Februari 2020, pukul 11.41 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

8. Wawancara 8 dengan Bapak Sukamto masyarakat Kelurahan Kalipang Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar mengajukan akte kematian pada tanggal 13 Februari 2020. Wawancara dilakukan pada 21 Februari 2020, menyatakan:

“Kelebihannya menurut saya pelayanan yang model seperti sekarang jelas lebih sederhana dan mudah, karena ada petugas yang membantu seperti saya ini (lansia). Mungkin kekurangannya kalau bagi saya karena saya gptek (gagap teknologi) sehingga saya tidak paham tentang E-SIAP ini, namun kalau datang ke capil kan dibantu sama petugasnya, mungkin akan susah kalau saya kerjakan secara mandiri dirumah” (Sumber: Bapak Sukamto selaku pemohon Akte Kematian melalui E-SIAP *Online*, pada 21 Februari 2020, pukul 09.41 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

9. Wawancara 9 bersama saudara Doni Hariadi masyarakat Desa Mronjo Kecamatan Selopuro Kabupaten Blitar mengajukan akte kematian pada

tanggal 14 Februari 2020. Wawancara dilakukan pada 21 Februari 2020, menyatakan:

“Sejak menggunakan E-SIAP *Online* ini menjadi lebih praktis, karena hanya perlu datang kesini (Dispendukcapil) satu kali saja untuk pengambilan. Terlebih saat ini ada sistem COD (*Cash On Delivery*) yang lebih memudahkan masyarakat untuk berkas nya yang sudah jadi diantar oleh kurir. Hanya saja untuk kekurangannya seperti dikasus saya tadi mbak, kalau ada masalah di jaringan SMS konfirmasi tidak bisa masuk. Saya pun juga baru tahu kalau status berkas saya bisa di cek di aktivitas akun E-SIAP saya. Sebelumnya saya tidak tahu kejelasannya untungnya sama desa diarahkan untuk di cek kan” (Sumber: Doni Hariadi selaku pemohon Akte Kematian melalui E-SIAP *Online*, pada 21 Februari 2020, pukul 10.32 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

10. Wawancara 10 dengan saudara Rizki masyarakat Desa Kalipucung

Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar mengajukan cetak ulang E-KTP pada tanggal 1 Maret 2020. Wawancara dilakukan pada 6 Maret 2020, menyatakan:

“Menurut saya E-SIAP *Online* ini kalau kita sudah tahu atau pernah menggunakan ya menjadi lebih mudah karena bisa dikerjakan dari rumah. Menurut saya alur pengajuannya juga mudah. Hanya saja menurut saya kelemahannya ya itu tadi, di *website* sudah *acc* tapi kok setelah saya mau mengambil masih belum jadi, kok tidak sama” (Sumber: Saudara Rizki, selaku pemohon cetak ulang E-KTP melalui E-SIAP *Online*, pada 6 Maret 2020, pukul 10.56 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

Berdasarkan uraian wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pro-kontra persepsi atau pendapat dari masyarakat Kabupaten Blitar terkait penggunaan inovasi E-SIAP *Online* dalam mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Secara garis besar terdapat masyarakat yang merasa dimudahkan setelah adanya inovasi E-SIAP *Online* karena dirasa lebih efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dispendukcapil Kabupaten

Blitar untuk mengajukan permohonan. Namun, terdapat pendapat lain yang disampaikan oleh masyarakat bahwasannya sejak ada inovasi E-SIAP *Online* proses permohonan menjadi lebih susah karena tidak semua masyarakat melek teknologi. Masalah lain yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah pada saat sistem bermasalah, karena akan memakan waktu yang lebih lama dan adanya ketidaksamaan informasi yang tertera di aplikasi E-SIAP *Online* dan kenyataan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

IV.2.2 Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

IV.2.2.1 Faktor Pendukung

1. Kemampuan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar baik PNS maupun Non-PNS

Sumberdaya manusia yang mendukung terwujudnya pelayanan melalui inovasi E-SIAP *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan pegawai dari Dispendukcapil itu sendiri baik pegawai PNS maupun pegawai Non-PNS. Inovasi E-SIAP *Online* tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada peran dan kemampuan pegawai dalam mengolah data secara *online*. Selain itu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang merata sehingga dapat mengerjakan semua jenis dokumen sehingga mempercepat pengerjaan permohonan dokumen, hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Bapak

Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

“Kekompakkan teman-teman dibagian produksi itu ketika ada banyak permohonan mereka sudah menyiapkan diri untuk memproses berbagai layanan, artinya kalau dulu yang *expert* akte ada sendiri, *expert* KK ada sendiri tapi kalau sekarang semuanya bagian produksi sudah bisa (kemampuan secara merata dan menguasai semua)” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. Petugas Registrasi Desa (PRD)

Petugas Registrasi Desa disini berperan untuk memverifikasi berkas-berkas persyaratan pengajuan permohonan. Sebagian masyarakat datang ke kantor desa untuk meminta informasi persyaratan berkas permohonan. PRD disini bertugas untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan berkas pemohon, sehingga pada saat proses pendaftaran di E-SIAP *Online* semua berkas sudah memenuhi persyaratan.

3. Animo Masyarakat Kabupaten Blitar

Antusiasme masyarakat Kabupaten Blitar terhadap inovasi E-SIAP *Online* merupakan salah satu faktor pendukung dari terselenggaranya inovasi ini dengan baik. Semakin banyak masyarakat yang beralih dari model antrian ke E-SIAP *Online* hal tersebut akan mempermudah dan mempercepat proses pengolahan data

permohonan oleh tim produksi di Dspendukcapil Kabupaten Blitar, selain itu dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan E-SIAP *Online* maka antrian di Dspendukcapil akan berkurang, dan antrian hanya dilakukan oleh masyarakat yang mengurus surat pindah.

4. Tersedianya mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM)

Inovasi E-SIAP *Online* diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat melakukan pengajuan permohonan administrasi kependudukan tak terbatas ruang dan waktu, meski begitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi E-SIAP *Online* sehingga menyebabkan masyarakat tetap datang ke Kantor Dspendukcapil Kabupaten Blitar. Oleh karena itu, Dspendukcapil Kabupaten Blitar menyiapkan mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM) agar masyarakat yang terlanjur datang tetap dilayani sekaligus memberikan sosialisasi tentang tata cara pengajuan permohonan melalui E-SIAP *Online*. Setiap ATM disediakan seorang petugas teknis yang mendampingi dan mengarahkan masyarakat. Mesin ATM ini dilengkapi dengan *webcam* untuk memudahkan dalam pengambilan gambar berkas-berkas persyaratan pemohon.

5. Jaringan internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Faktor pendukung berikutnya adalah jaringan internet di Dspendukcapil Kabupaten Blitar. Selain jaringan LAN disetiap mesin ATM, Dspendukcapil Kabupaten Blitar juga menyediakan jaringan *wifi* untuk mendukung masyarakat dalam mengajukan permohonan melalui ponsel pemohon masing-masing.

6. Insentif lembur

Meningkatnya jumlah permohonan melalui E-SIAP *Online* yang tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai mengakibatkan pegawai Dpendukcapil Kabupaten Blitar harus lembur dalam memproses semua permohonan. Untuk mendukung semangat para pegawai, Kepala Dpendukcapil Kabupaten Blitar membuat kebijakan bahwa semuanya yang bisa dikerjakan *over* waktu (lembur) maka akan diberikan uang lembur (insentif lembur) serta pegawai mendapatkan konsumsi.

IV.2.2.2 Faktor Penghambat

1. Keterbatasan jumlah pegawai di Dpendukcapil Kabupaten Blitar

Tingginya antusiasme masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan menyebabkan banyaknya jumlah permohonan. Kehadiran inovasi E-SIAP *Online* yang dirasa semakin memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan sehingga menambah jumlah permohonan di Dpendukcapil Kabupaten Blitar. Tingginya jumlah permohonan tersebut, tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses pengerjaan permohonan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Blitar. Hal tersebut diperjelas dengan pernyataan Bapak Zulham Hakim seperti berikut ini:

“Dengan E-SIAP jumlah layanan semakin membludak ya, dalam artian animo masyarakat semakin tinggi terhadap adminduk karena semakin mudahnya akses mereka sehingga disini menumpuk banyak. Dan ketika menumpuk banyak, maka yang terjadi adalah SDM (Sumberdaya Manusia) disini siap atau enggak memprosesnya. Jadi semakin menumpuk banyak maka kita makin ekstra kerjanya. Dengan jumlah permohonan

yang meningkat namun tidak dibarengi dengan penambahan SDM (Sumberdaya Manusia) sehingga tantangannya disitu” (Sumber: Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H, Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 19 Maret 2020, pukul 13.23 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar).

2. Masyarakat belum terbiasa mengurus administrasi kependudukan secara *online*

Penggunaan teknologi informasi pada penerapan E-SIAP *Online* seringkali menimbulkan masalah baru apabila sumberdaya masyarakat yang terlibat tidak mampu mengoperasikannya. Sebagian masyarakat Kabupaten Blitar masih awam terhadap penggunaan pelayanan berbasis *online*, oleh karena itu terdapat beberapa masyarakat yang bingung terhadap mekanisme penggunaan layanan E-SIAP *Online*. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, terdapat masyarakat yang masih awam terhadap penggunaan teknologi sebagai media pelayanan publik, salah satunya Bapak Erwan Dayan mengatakan “Kalau menurut saya pribadi sih mbak lebih enak yang dulu, soalnya kalau sekarang kan pakai teknologi jadi lebih ribet menurut saya”. (Wawancara dilakukan pada 19 Februari 2020 di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar). Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sukamto mengatakan “Mungkin kekurangannya kalau bagi saya karena saya gaptek (gagap teknologi) sehingga saya tidak paham tentang E-SIAP ini”.(Wawancara dilakukan pada 21 Februari 2020 di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar). Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan kesulitan masyarakat dialami pada saat proses pendaftaran

akun E-SIAP *Online*, pengajuan permohonan maupun pada saat menggunakan media komputer. Masalah lain yang terjadi adalah masyarakat sering lupa bahwa sudah pernah membuat akun E-SIAP *Online* maupun lupa dengan nomer ponsel yang digunakan dan *password* yang digunakan, hal tersebut juga menghambat pelayanan E-SIAP *Online* di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

3. Tidak semua masyarakat Kabupaten Blitar memiliki sarana dan prasarana untuk mengakses E-SIAP *Online*

Penggunaan layanan berbasis *online* memerlukan media telekomunikasi.

Tidak semua orang memiliki sarana penunjang tersebut, khususnya jaringan internet dan *handphone* (HP) *android*. Hal tersebut merupakan salah satu hambatan dari pelaksanaan layanan E-SIAP *Online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ami Fitriani salah satu staf di Bidang Pelayanan menyatakan “Selain itu juga dari SDM masyarakatnya, sama yang sepuh-sepuh (lansia) juga karena terkendala dari kepemilikan *handphone android*”. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, untuk masyarakat yang tidak memiliki ponsel *android*,

Dispendukcapil menyediakan mesin Anjungan Tutul Mandiri, sehingga masyarakat harus datang ke kantor Dispendukcapil terlebih dahulu dan dibantu oleh petugas teknis E-SIAP *Online*.



Gambar 4.26 Masyarakat memanfaatkan mesin Anjungan Tutul Mandiri dan dibantu oleh petugas teknis E-SIAP Online

Sumber : Dokumentasi penulis, 2020

IV.3. Analisis dan Interpretasi

IV.3.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penyajian data yang telah disampaikan pada sub bab IV.2, peneliti kemudian melakukan tahap analisis data yang diperoleh dari proses wawancara maupun pengamatan langsung di lapangan kemudian mengkaitkannya dengan teori yang sudah ada, sebelum akhirnya melakukan penarikan kesimpulan. Analisis data terkait penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengenai penerapan Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) dijabarkan sebagai berikut, yang mana disesuaikan dengan fokus penelitian yang diambil, diantaranya:

IV.3.1.1 Latar Belakang Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

Albury dalam Noor (2011:83) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah ide yang diimplementasikan melalui beberapa proses, produk, pelayanan, metode penyampaian baru yang menghasilkan peningkatan secara signifikan yang dapat dilihat dari sisi efektivitas, efisiensi, dan hasil yang berkualitas. Sejalan dengan

pendapat tersebut, di Kabupaten Blitar sendiri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerahnya menciptakan sebuah inovasi yaitu Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) yang mana merupakan inovasi yang diciptakan untuk memberikan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan secara lebih cepat, murah dan berkepastian. Inovasi ini dilatarbelakangi karena adanya tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan yang lebih cepat, selain itu inovasi E-SIAP Online juga mampu menjadi solusi bagi sebagian masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Muluk dalam bukunya yang berjudul “Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah” (2008:43) menjelaskan bahwa inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi E-SIAP Online merupakan upaya dari Dispendukcapil agar masyarakat dapat mengajukan permohonan darimana dan kapan saja, sekaligus jawaban bahwa pelayanan dapat diperoleh tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil karena dapat diakses secara Online.

John Locke dalam Hesti Puspitosari dkk (2012:2) berpendapat bahwa terdapat dua tanggungjawab besar yang harus dilakukan oleh negara. Pertama menurutnya adalah tanggungjawab negara untuk memenuhi kebutuhan hak asasi warganya, dan kedua adalah tanggungjawab negara untuk memenuhi batasan-batasan kewenangan yang ditetapkan oleh warganya. Merujuk pada hal tersebut, dapat diartikan bahwa konsep suatu negara adalah memberikan pemenuhan hak kepada warga negaranya, salah satunya adalah memberikan kemudahan akses dalam

berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang keadministrasian. E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang diciptakan untuk menjawab permasalahan yang sebelumnya terjadi dalam pemberian layanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Melalui pelayanan berbasis *online* diharapkan masyarakat lebih dimudahkan dalam pengajuan permohonan dokumen administrasi kependudukan. Permasalahan yang sering terjadi pada saat pemberian layanan berbasis *offline* diantaranya adanya penyimpangan prosedur yakni rawannya terjadi praktek percaloan yang dimanfaatkan oleh beberapa oknum. Praktek percalon tersebut merupakan dampak yang salah satunya disebabkan karena rumitnya prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil sehingga masyarakat putus asa untuk mengajukan permohonannya melalui cara resmi dan memilih menggunakan calo. Salah satu faktor yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil adalah jumlah pegawai yang melayani tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang dilayani. Dengan adanya E-SIAP *Online* mampu mengurangi jumlah pegawai yang bekerja dibagian *front office* dan dialihkan ke bagian tim produksi.

E-SIAP *Online* dalam penerapannya memerlukan sosialisasi menyeluruh agar diketahui oleh semua lapisan masyarakat Kabupaten Blitar. Sejauh ini Dispendukcapil Kabupaten Blitar melakukan sosialisasi dengan menggandeng radio lokal, penggunaan media sosial dan sosialisasi melalui pemerintah desa. Kenyataan yang peneliti lihat, masih banyak masyarakat Kabupaten Blitar yang tidak mengetahui adanya inovasi E-SIAP *Online* sehingga masyarakat masih saja datang ke kantor Dispendukcapil untuk proses permohonan administrasi

kependudukan. Dengan dilakukannya sosialisasi secara menyeluruh diharapkan semua lapisan masyarakat mengetahui kehadiran inovasi E-SIAP *Online* ditengah-tengah masyarakat sehingga kehadiran inovasi ini mampu menjawab permasalahan pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang menjadi latar belakang kemunculan inovasi ini.

IV.3.1.2 Dasar Hukum Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang dibentuk berdasarkan pada Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Sebagai wujud komitmen pemerintah Kabupaten Blitar dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*. Hal tersebut sejalan dengan pengertian pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana dikatakan 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. Sejak awal dibentuknya E-SIAP *Online* hingga pada saat penelitian ini dibuat, payung hukum yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi tersebut masih dalam proses pembuatan. Selama penerapan inovasi ini peneliti belum pernah mendengar

bahwasannya inovasi ini melawan hukum dan aturan yang berlaku, namun justru memberikan dampak yang baik dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

IV.3.1.3 Tujuan Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)

Tujuan dari diciptakannya sebuah inovasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi disuatu organisasi. Tujuan tersebut sejalan dengan pengertian dari inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PANRB nomor 30 tahun 2014 yang menjabarkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dibidang pelayanan administrasi kependudukan tepatnya di Dispendukcapil Kabupaten Blitar selaku instansi pencetus terciptanya inovasi ini, E-SIAP *Online* bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang wilayahnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar agar tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan, selain itu agar menghemat waktu, biaya dan tenaga pemohon. Berdasarkan pengamatan peneliti, sejak diterapkannya inovasi E-SIAP *Online* ini tidak semua masyarakat mengurus administrasi kependudukan dari rumahnya masing-masing, melainkan masih datang ke Dispendukcapil karena tidak banyak masyarakat yang mengetahui tentang inovasi ini. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan

masyarakat memilih mengajukannya di Dispendukcapil karena banyak masyarakat yang masih awam mengenai inovasi E-SIAP *Online*.

Tujuan utama yang diharapkan dari adanya inovasi ini adalah memudahkan masyarakat sebagai pemohon, namun pada kenyataannya dilapangan masih terdapat masyarakat yang baru mengetahui adanya inovasi ini setelah tiba di kantor Dispendukcapil, sehingga masyarakat tersebut diharuskan mengantri untuk dapat mengurus permohonan mereka melalui mesin anjungan tutul mandiri yang disediakan dengan dibantu oleh petugas teknis. Sedangkan sebagian masyarakat yang melek *IT* dapat mengajukan permohonannya sendiri melalui ponsel pintarnya masing-masing. Menurut padangan peneliti berdasarkan pengamatan dilapangan, inovasi ini akan dirasakan manfaatnya secara optimal apabila masyarakat dapat menggunakannya dengan baik. Justru sebaliknya, bagi masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi informasi, dengan adanya inovasi ini justru akan menyulitkan masyarakat untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan tanpa adanya pendampingan dari sumber daya manusia yang kompeten. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kumorotomo dan Margono dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik yang menjelaskan bahwa “Secanggih apapun sistem komputer yang dipakai, apabila manusia tidak dapat memanfaatkan informasi yang dihasilkan, atau kurang mampu memanfaatkan komputer itu secara optimal, maka sistem komputer itu tidak akan banyak manfaatnya”. (Kumorotomo dan Margono, 2018:18).

IV.3.1.4 Prosedur atau Mekanisme Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)

Berdasarkan penjabaran undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pasal 1 poin (b) pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan terus berupaya menciptakan pelayanan administrasi yang profesional dan berkualitas untuk mencapai standar kualitas pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut melibatkan tiga unsur dalam sistem informasi yang dijabarkan oleh Kumorotomo dan Margono (2018:8) bahwa sistem informasi adalah suatu kerangka kerja dengan memanfaatkan sumberdaya (manusia, komputer) kemudian dikoordinasikan untuk mengubah masukan guna mencapai tujuan yang memiliki 3 (tiga) unsur yaitu :

- 1) *Input*, menggambarkan suatu kegiatan dalam rangka menyediakan data untuk diproses.
- 2) *Process*, merupakan bagaimana suatu data tersebut diproses untuk menghasilkan suatu informasi.
- 3) *Output* merupakan suatu kegiatan untuk menghasilkan suatu hasil atau laporan dari kedua proses sebelumnya.

Berdasarkan teori diatas, melalui penerapan E-SIAP *Online* dapat dilihat bahwa selama proses pelaksanaannya terdapat prosedur atau mekanisme yang harus dilalui oleh pemohon dalam mengajukan permohonan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan terdapat masyarakat yang masih awam dalam mengoperasikan E-SIAP *Online* sehingga masyarakat memilih

datang ke kantor Dispendukcapil untuk memperoleh pendampingan dari petugas teknis. E-SIAP *Online* untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Kurangnya pemahaman terhadap mekanisme atau prosedur penggunaan E-SIAP *Online* dikarenakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar tidak mencantumkan gambaran prosedur atau mekanisme penggunaan E-SIAP *Online* kedalam *website* resmi Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online* yang diterapkan saat ini sudah menjawab permasalahan antrian pengurusan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar karena melalui inovasi ini pemohon dapat mengajukan permohonan dimana saja dan kapan saja. Selain itu inovasi ini dilengkapi dengan fitur COD (*Cash On Delivery*) dimana dokumen pemohon yang sudah jadi akan diantarkan oleh kurir ekspedisi ke alamat pemohon, sehingga pemohon tidak perlu datang ke Dispendukcapil.

Dalam penerapannya, E-SIAP *Online* telah mencakup tiga unsur yang dijabarkan oleh Kumorotomo dan Margono yang terdiri dari unsur *input*, *process*, dan *output*. Pertama-tama pemohon melakukan pendaftaran akun E-SIAP *Online* setelah berhasil terdaftar kemudian melakukan aktivasi akun, setelah memasukkan kode aktivasi yang dikirimkan melalui SMS di nomor telepon pemohon, selanjutnya pemohon dapat melakukan pengajuan administrasi kependudukan yang diperlukan. Melalui E-SIAP *Online* pemohon dapat mengajukan permohonan lebih dari satu dokumen administrasi. Dokumen administrasi yang dapat diurus melalui E-SIAP *Online* meliputi akte kelahiran, akte kematian, kartu identitas anak, perubahan data di Kartu Keluarga, dan cetak ulang e-KTP. Setelah

pemohon mengirimkan data dan berkas persyaratannya secara *online*, kemudian tim produksi Dpendukcapil mengolah data tersebut kedalam SIAK dan mengajukan verifikasi kepada Kepala Seksi dan Kepala Bidang yang selanjutnya dimintakan persetujuan di Kepala Dinas. Setelah dokumen dicetak kemudian Dpendukcapil menyerahkannya kepada agen ekspedisi untuk proses pengiriman ke alamat pemohon. Untuk pemohon yang berkeinginan untuk mengambil sendiri dokumen tersebut maka pihak Dpendukcapil akan mengirimkan pesan ke nomer telepon pemohon perihal tanggal pengambilan dokumen di loket Dpendukcapil Kabupaten Blitar.

IV.3.1.5 Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi

Dalam pelaksanaan suatu sistem, Kumorotomo dan Margono (2018:18) menjabarkan mengenai klasifikasi unsur-unsur dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen antara lain terdiri dari manusia, *hardware*, *software*, data, dan prosedur. Dalam penelitian ini, peneliti memasukkannya kedalam sub-bab sumberdaya. Sumberdaya yang terlibat dalam penerapan E-SIAP *Online* ini peneliti membagi menjadi tiga jenis yaitu sumberdaya manusia, sumberdaya modal, dan teknologi. Sumberdaya manusia yang terdapat di Dpendukcapil disini terdiri dari petugas teknisi, tim produksi, verifikator 1 dan verifikator 2, serta kepala dinas sebagai pemberi persetujuan. Semua pegawai di Dpenduckapil yang ditugaskan untuk mengolah data yang masuk melalui E-SIAP *Online* memiliki kemampuan yang sama, sehingga pada saat ada salah satu pegawai yang tidak masuk bekerja, tugasnya dapat digantikan oleh pegawai lain

tanpa mempengaruhi performa pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

Selain itu terdapat pihak lain yang membantu kelancaran terlaksananya inovasi E-SIAP *Online* yaitu agen ekspedisi yang bertugas mengantar dan mengambil dokumen kepada pemohon. Sumberdaya manusia lain yang terlibat adalah masyarakat Kabupaten Blitar sebagai pemohon dan pengguna inovasi E-SIAP *Online*. Peran masyarakat disini diperlukan karena masyarakat sendirilah yang melakukan pengisian data secara *online* melalui E-SIAP *Online*. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Kumorotomo dan Margono dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik bahwa “meskipun komputer mampu melakukan hal-hal yang fantastis dalam mengolah informasi, penggunaan informasi tersebut tetap tergantung pada manusianya” (Kumorotomo dan Margono, 2018:18).

Dalam mewujudkan inovasi E-SIAP *Online*, modal utama yang dibutuhkan adalah pengadaan aplikasi E-SIAP itu sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menciptakan aplikasi E-SIAP yang dapat diakses melalui *website* dan dalam proses pengadaannya sampai dengan pemeliharannya, Dispendukcapil Kabupaten Blitar menggunakan sumber dana yang berasal dari APBD, yakni pada APBD tahun 2018 yang digunakan untuk belanja modal aset tak berwujud yaitu aplikasi E-SIAP, dan APBD tahun 2019 untuk pengadaan mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM) serta pada tahun 2020 direncanakan anggaran APBD akan digunakan untuk pengadaan gedung mesin anjungan. Kumorotomo dan Margono (2018:115) menjelaskan bahwa suatu organisasi dapat melakukan pengadaan perangkat lunak maupun perangkat keras

untuk menunjang kinerja organisasinya melalui beberapa cara diantaranya dengan cara, membeli atau memiliki sendiri, menyewa, sewa-beli (*leasing*), bagi waktu (*time sharing*), dan membeli jasa pusat pengolahan data. Selain sumberdaya manusia dan modal hal terpenting lainnya dalam penyelenggaraan inovasi E-SIAP *Online* adalah penggunaan teknologi.

Pemanfaatan teknologi pada inovasi E-SIAP *Online* terdiri dari penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak. Penggunaan media komunikasi merupakan elemen penting karena melalui perangkat keras tersebut dan dengan disertai penggunaan jaringan internet pemohon dapat mengakses E-SIAP *Online* melalui *server* yang telah disediakan oleh Dinkes Kabupaten Blitar. Setelah masyarakat berhasil memasukkan data dan berkas persyaratan kedalam E-SIAP *Online* kemudian tim produksi mengolah data tersebut kedalam *database* SIAP pusat.

IV.3.1.6 Persepsi Masyarakat terhadap Inovasi E-SIAP *Online*

Kemunculan inovasi E-SIAP *Online* sebagai salah satu jalan keluar yang ditawarkan Dinkes Kabupaten Blitar dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap adanya pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara lebih efektif dan efisien ditengah-tengah masyarakat pasti akan menimbulkan pro dan kontra. Bagi sebagian masyarakat dengan kemampuan sumber daya menengah keatas, adanya inovasi ini akan dirasa memudahkan dalam mengajukan permohonan pengurusan administrasi kependudukan. Melalui inovasi E-SIAP *Online* pemohon dapat mengajukan permohonan dimana dan kapan saja dengan memanfaatkan sarana dan prasarana kecanggihan teknologi. Masyarakat

Kabupaten Blitar tidak harus datang dan mengantri di kantor Dispendukcapil karena inovasi ini diakses secara *online* dan pemohon cukup menunggu dokumen yang sudah jadi di rumah karena nantinya akan ada kurir ekspedisi yang mengantarkan dokumen tersebut ke rumah pemohon. Namun bagi sebagian masyarakat adanya inovasi E-SIAP *Online* merupakan masalah baru dalam pengurusan administrasi kependudukan karena masyarakat harus mengajukannya melalui sistem *online*. Sebagian masyarakat merasa bahwa sistem *online* justru mempersulit prosedur pengurusan karena harus menggunakan media telekomunikasi, mengingat tidak semua masyarakat di Kabupaten Blitar melek teknologi. Selain itu melalui E-SIAP *Online* masyarakat merasa bahwa adanya batasan komunikasi antara pihak Dispendukcapil dan pemohon mengenai kepastian tanggal dokumen tersebut dapat diterima oleh pemohon dikarenakan masyarakat tidak dapat *face to face* langsung dengan petugas Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Keterlibatan masyarakat secara langsung dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online* merupakan perwujudan dari Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah nomor 38 tahun 2017, yang mana merupakan keseluruhan bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dengan tujuan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, dengan beberapa capaian salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Melalui inovasi ini masyarakat diajak untuk lebih aktif lagi dalam perwujudan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*,

harapannya hal tersebut mampu meningkatkan daya saing daerah yaitu Kabupaten Blitar.

IV.3.2 Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

IV.3.2.1 Faktor Pendukung

1. Pegawai

Salah satu karakteristik utama birokrasi tipe idel menurut Weber dalam Mindarti (2016:48) adalah adanya pembagian tugas pekerjaan (*division of labor*) untuk masing-masing pegawai sesuai dengan tugas, fungsi dan kemampuannya.

Dalam penerapan inovasi E-SIAP Online ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melibatkan peran serta pegawai PNS maupun Non-PNS yang berasal dari lingkungan internal Dispendukcapil, maupun bekerja sama dengan Petugas Registrasi Desa (PRD) di wilayah Kabupaten Blitar untuk mendukung terwujudnya pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang optimal. Kerjasama yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan

PRD dilingkup Kabupaten Blitar sejalan dengan pendapat Stoker (1998) dalam Mindarti (2016:159-160) tentang proposisi penting dalam mewujudkan *governance* salah satunya bahwa *governance* merujuk pada seperangkat institusi dan aktor yang berasal dari dalam maupun dari luar birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan, penjabaran masing-masing peran dari pegawai sebagai salah satu faktor pendukung terwujudnya inovasi ini sebagai berikut:

a) Kemampuan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar baik PNS maupun Non-PNS

Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Dispendukcapil sebagai instansi penyelenggara inovasi E-SIAP *Online* harus ikut serta dikembangkan agar mampu bersaing dalam kemajuan teknologi seperti saat ini. Untuk memudahkan dan percepatan pelayanan, para pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang ditugaskan dibagian E-SIAP *Online* yakni meliputi pegawai teknis dan tim produksi dipersiapkan untuk memiliki kemampuan yang sama rata. Sehingga semua anggota tim dapat mengerjakan berbagai jenis dokumen kependudukan tanpa melihat latar belakang bidang yang membawahinya. Namun, meskipun semua yang masuk kedalam tim produksi dapat mengerjakan semua dokumen administrasi kependudukan, akan tetapi dokumen yang sedang diproses tetap menjalani proses verifikasi sebanyak 2 kali di masing-masing bidang yang membawahinya yakni melalui Kepala Seksi sebagai *verifikator* 1 dan Kepala Bidang sebagai *verifikator* 2, baru setelah itu Kepala Dinas memberikan persetujuannya.

b) Petugas Registrasi Desa (PRD)

Permohonan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* memang tidak selalu melibatkan petugas registrasi desa. Namun untuk beberapa dokumen administrasi kependudukan yang memerlukan surat keterangan dari desa/kelurahan sebagai salah satu syarat pengajuan, maka mengharuskan pemohon untuk mendatangi kantor desa atau kelurahannya masing-masing. Pada saat pemohon mengajukan surat keterangan dari desa, disitu peran dari PRD

diperlukan yakni untuk memastikan kebenaran serta kelengkapan berkas persyaratan pemohon pada saat melakukan pengajuan melalui E-SIAP *Online*.

Namun beberapa desa di Kabupaten Blitar sudah menyediakan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* di desanya masing-masing, salah satunya di Desa Mronjo Kecamatan Selopuro.

2. Masyarakat

Salah satu faktor pendukung terwujudnya Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) adalah adanya peran serta masyarakat.

Antusiasme yang tinggi dari masyarakat sejalan dengan Mindarti (2016:157) yang berpendapat bahwa *governance* merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang melibatkan tiga sektor salah satunya adalah peran serta masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa untuk terciptanya sistem pemerintahan yang baik adalah apabila pemerintah sebagai pemberi layanan dapat bekerjasama dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam penerapan inovasi E-SIAP *Online* ini, faktor pendukung yang didapatkan pemerintah dari masyarakat salah satunya adalah:

a) Animo masyarakat Kabupaten Blitar

Salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu inovasi ialah apabila inovasi tersebut mendapatkan respon yang baik dari masyarakatnya sebagai pengguna.

Tingginya animo masyarakat yang menggunakan inovasi E-SIAP *Online* secara terus menerus akan menjadi kebiasaan baru ditengah-tengah masyarakat Kabupaten Blitar yang nantinya akan membentuk pola kebiasaan masyarakat

terhadap pelayanan secara *online*. Hal tersebut akan mengurangi jumlah pemohon yang datang ke kantor Dinkes untuk mengantri mengajukan permohonan administrasi kependudukan.

3. Teknologi

Berdasarkan penjabaran pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Poin (b) bahwa pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan terus berupaya menciptakan pelayanan administrasi yang profesional dan berkualitas untuk mencapai standar kualitas pelayanan prima yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi. Untuk mewujudkan hal tersebut Dinkes Kabupaten Blitar menyiapkan beberapa sarana dan prasarana penunjang dalam penerapan Inovasi E-SIAP *Online*. Sarana dan prasarana tersebut menjadi salah satu faktor pendukung terwujudnya inovasi E-SIAP *Online* dapat berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana tersebut antara lain:

a) Tersedianya mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM)

Keberadaan mesin Anjungan Tutul Mandiri merupakan salah satu sarana yang disediakan oleh Dinkes Kabupaten Blitar untuk memfasilitasi masyarakat yang terlanjur datang ke kantor Dinkes Kabupaten Blitar. Saat ini Dinkes menyediakan tiga unit mesin ATM beserta petugas teknis yang akan mendampingi para pemohon dalam mengajukan permohonannya. Mesin ATM ini merupakan satuan perangkat komputer yang

terhubung dengan akses internet dan dilengkapi dengan *keyboard*, *mouse*, dan *webcam*.

b) Jaringan internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dispendukcapil Kabupaten Blitar menyediakan sarana jaringan internet dilingkungan kantornya, hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang datang ke kantor dan hendak mengajukan permohonan melalui *E-SIAP Online* melalui ponselnya masing-masing. Sayangnya, kata sandi jaringan *wifi* tersebut tidak dituliskan secara langsung sehingga tidak semua masyarakat dapat mengaksesnya, melainkan masyarakat harus bertanya ke petugas terlebih dahulu mengenai kata sandinya.

4. Insentif Lembur

a) Pemberian insentif lembur

Insentif lembur atau tambahan uang merupakan uang yang diterima oleh pegawai setelah pegawai tersebut bekerja melebihi jam kerjanya. Banyaknya dokumen permohonan yang masuk setiap harinya biasanya mengharuskan pegawai Dispendukcapil untuk mengerjakannya diluar jam kerja, hal tersebut untuk menghindari penumpukkan antrian permohonan. Oleh karena itu Kepala Dinas membuat kebijakan dengan pemberian uang lembur dan konsumsi bagi pegawai yang bekerja *over* waktu. Pemberian insentif lembur ini atas dasar perwujudan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Poin (b) yaitu bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi

kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Untuk itu kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar memberikan insentif lembur kepada pegawai yang bekerja *over* waktu untuk menyelesaikan proses pembuatan dokumen kependudukan agar dapat diterima masyarakat tepat waktu.

IV.3.2.2 Faktor Penghambat

1. Pegawai

a) Keterbatasan jumlah pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjabarkan pengertian 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. Salah satu peran penting dalam terwujudnya pelayanan publik yang baik adalah ketersediaan pegawai atau sumber daya manusianya. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting didalam organisasi yang bergerak dibidang pelayanan publik. Terselenggaranya pelayanan publik dengan baik di Dispendukcapil Kabupaten Blitar salah satunya dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Banyaknya jumlah permohonan yang masuk namun tidak diimbangi dengan penambahan SDM yang mengolahnnya maka hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor penghambat terselenggaranya

pelayanan publik yang efektif dan efisien. Meskipun sejak diterapkannya inovasi E-SIAP *Online* dapat memangkas jumlah pegawai yang bertugas di *front office* namun pengaruh dari E-SIAP *Online* juga yaitu peningkatan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Dalam hal ini, perlu diperhatikan kembali perihal ketersediaan pegawai dengan rata-rata dokumen yang dikerjakan setiap harinya. Agar terwujudnya tugas dan fungsi organisasi dengan baik.

2. Masyarakat

- a) Masyarakat belum terbiasa mengurus administrasi kependudukan secara *Online*

Inovasi E-SIAP *Online* diterapkan bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Blitar untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara lebih mudah. Namun dalam penerapannya tidak semua masyarakat memahami mengenai prosedur atau mekanisme dari E-SIAP *Online* ini sehingga diperlukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme penggunaan E-SIAP *Online* ini. Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti, Dispendukcapil Kabupaten Blitar kurang memberikan sebuah video tutorial yang dapat diakses oleh masyarakat di sosial media mengenai prosedur atau mekanisme penggunaan E-SIAP *Online*. Sejauh ini masyarakat Kabupaten Blitar hanya mencari tahu dari mulut ke mulut melalui grup publik salah satunya di grup Info Cegatan Blitar (ICB). Sedangkan Kumorotomo dan Margono (2018:18) dalam bukunya berpendapat bahwa: “secanggih apapun sistem komputer yang dipakai, apabila manusia tidak dapat memanfaatkan informasi

yang dihasilkan, atau kurang mampu memanfaatkan komputer itu secara optimal, maka sistem komputer itu tidak akan banyak manfaatnya". Kemampuan masyarakat sebagai pengguna E-SIAP *Online* memegang peran besar agar inovasi ini dapat terselenggara dengan optimal. Apabila masyarakatnya lancar dalam memanfaatkannya, maka proses pengurusan administrasi kependudukan di lingkup pemerintahan Kabupaten Blitar juga dapat dilaksanakan dengan optimal.

3. Teknologi

- a) Tidak semua masyarakat Kabupaten Blitar memiliki sarana dan prasarana untuk mengakses E-SIAP *Online*

Penggunaan sistem *online* dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan melibatkan peran serta masyarakat secara langsung nantinya akan menimbulkan suatu hambatan baru yaitu tidak tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh masyarakat. Tidak semua masyarakat di Kabupaten Blitar memiliki ponsel yang dapat mengakses jaringan internet. Sehingga untuk masyarakat dengan keterbatasan tersebut masih mengharuskan mereka datang ke kantor Dispendukcapil untuk mengajukan permohonan melalui mesin ATM yang disediakan. Hal tersebut berlawanan dengan tujuan awal dari E-SIAP *Online* itu sendiri yaitu memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan cukup dirumah saja. Selain itu, tidak semua kantor desa menyediakan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*, sehingga untuk masyarakat yang desanya tidak menyediakan pelayanan tersebut, maka pemohon diharuskan datang sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengantri menggunakan mesin Anjungan Tutul Mandiri

yang telah disediakan. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat terwujudnya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan seperti yang dituangkan kedalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 poin b yaitu terwujudnya pelayanan yang memenuhi standar teknologi informasi.



BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta melalui analisis dan interpretasi yang peneliti lakukan dalam penelitian tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*)

a. Latar Belakang Inovasi E-SIAP *Online*

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang diterapkan diakhir tahun 2018. Inovasi ini lahir karena dilatarbelakangi oleh beberapa hal diantaranya karena tuntutan masyarakat akan adanya pelayanan yang cepat dibidang administrasi kependudukan, selain itu untuk memudahkan masyarakat yang rumahnya jauh dari Dispendukcapil agar dapat mengajukan permohonan tanpa harus datang ke kantor capil. Alasan lain yang menjadi latar belakang diciptakannya inovasi ini karena Dispendukcapil Kabupaten Blitar ingin menciptakan pelayanan berbasis *digital* di era modern seperti pada saat ini. Sebelum inovasi ini diterapkan, terlebih dahulu inovasi

ini dilakukan uji coba dengan melibatkan petugas registrasi desa sebagai pengguna E-SIAP *Online*.

b. Dasar Hukum Inovasi E-SIAP *Online*

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017. Meskipun selama peluncurannya sampai dengan saat ini, payung hukum yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online* ini belum terbentuk namun selama proses pengajuannya di bagian hukum Kabupaten Blitar, Dispendukcapil sebagai instansi yang berwenang menerapkan inovasi ini berdasar kepada Undang-Undang Adminiduk nomor 24 tahun 2013.

c. Tujuan Inovasi E-SIAP *Online*

Tujuan dari diluncurkannya E-SIAP *Online* yaitu agar masyarakat melakukan pengajuan permohonan secara *online*. Hal tersebut selain mengurangi jumlah antrian yang ada di Dispendukcapil, pemohon juga tidak perlu mengantri untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan karena pengajuan permohonan dapat dilakukan dimana dan kapan saja. Selain itu melalui inovasi E-SIAP *Online* masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Dispendukcapil tidak perlu datang, karena pengajuan dapat dilakukan dari rumah pemohon dan dokumen

yang sudah jadi nantinya akan diantarkan oleh agen ekspedisi yang bekerjasama dengan Dispendukcapil.

d. Prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online*

Prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online* diawali dengan syarat pemohon memiliki nomer ponsel yang dapat menerima *sms*, serta pemohon memiliki ponsel pintar atau media komunikasi lain yang dapat mengakses internet untuk membuka E-SIAP *Online*. Pertama-tama bagi pemohon yang belum pernah memiliki akun E-SIAP *Online* maka diwajibkan untuk melakukan proses pendaftaran dengan memasukkan nomer kartu keluarga, nomer induk kependudukan serta nomer telepon yang aktif. Setelah berhasil mendaftarkan akun kemudian pemohon dapat mengajukan permohonan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*. Setelah itu tim produksi mengolah data pemohon dan memasukkannya kedalam *database* SIAK kemudian dilakukan proses verifikasi pertama oleh Kepala Seksi, proses verifikasi kedua oleh Kepala Bidang dan disetujui oleh Kepala Dinas. Setelah dokumen tercetak kemudian diserahkan kepada agen ekspedisi agar diantarkan ke alamat pemohon.

e. Sumberdaya yang terlibat terdiri dari Sumberdaya Manusia, Sumberdaya Modal, dan Teknologi

Sumberdaya yang terlibat dalam penerapan inovasi E-SIAP *Online* terdiri dari sumber daya manusia yang berasal dari internal Dispendukcapil Kabupaten Blitar, Petugas Registrasi Desa (PRD),

agen ekspedisi serta masyarakat Kabupaten Blitar sendiri sebagai pemohon. Sumber daya modal yang utama bagi inovasi ini adalah tersedianya aplikasi E-SIAP itu sendiri, yang mana selama proses pengadaan dan pemeliharannya dana yang digunakan berasal dari APBD dari tahun 2018 sampai dengan tahun ini. Perangkat *IT* atau teknologi yang terdiri dari perangkat keras berupa media telekomunikasi dan perangkat lunak yaitu *server E-SIAP Online* serta *database* SIAK pusat.

f. Persepsi masyarakat terhadap inovasi *E-SIAP Online*

Selama penerapannya sejak November 2018 lalu inovasi ini telah banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Blitar khususnya yang mengajukan permohonan administrasi kependudukan berupa akte kelahiran, akte kematian, kartu identitas anak, cetak ulang e-KTP, dan perubahan elemen data di KK. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dilapangan, peneliti menemukan beberapa macam tanggapan dari masyarakat yang mengajukan permohonan melalui inovasi ini. Bagi sebagian masyarakat inovasi ini sangat membantu proses pengajuan permohonan administrasi kependudukan karena dinilai lebih praktis karena pemohon tidak harus mengantri datang ke Dispendukcapil melainkan bisa mengajukan permohonan dari mana saja dan kapan saja. Namun, bagi sebagian orang sejak adanya inovasi berbasis *online* ini proses permohonan administrasi kependudukan menjadi lebih berbelit-belit. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan

kemampuan dan sarana yang dimiliki oleh pemohon khususnya para lansia.

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP Online

a. Faktor pendukung

1) Pegawai

a) Kemampuan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar baik PNS maupun Non-PNS

Meratanya kemampuan yang dimiliki oleh semua jajaran pegawai yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Blitar semakin memudahkan dan mempercepat proses pengolahan data menjadi sebuah dokumen administrasi kependudukan. Saat ini semua petugas memiliki kemampuan yang sama dalam memproses semua jenis dokumen tanpa memandang bidang yang membawahnya. Sehingga apabila terdapat salah satu pegawai yang tidak dapat hadir, maka kekosongan tersebut bisa diambil alih oleh pegawai lain.

b) Petugas Registrasi Desa (PRD)

Petugas Registrasi Desa (PRD) memiliki peranan mendasar karena sebagian besar masyarakat yang hendak mengajukan permohonan administrasi kependudukan harus melengkapi persyaratan berupa surat keterangan dari desa, sehingga secara tidak langsung akan berhubungan dengan PRD. Tugas dari PRD

disini ialah memastikan kebenaran dan kelengkapan berkas pemohon sebelum diunggah kedalam sistem E-SIAP *Online*.

2) Masyarakat

a) Animo Masyarakat Kabupaten Blitar

Sejak diterapkannya inovasi E-SIAP *Online* jumlah permohonan administrasi kependudukan menjadi semakin meningkat. Tingginya animo masyarakat tersebut diperkirakan karena masyarakat menemukan kemudahan proses permohonan melalui E-SIAP*Online*. Selain itu tingginya animo juga disebabkan karena E-SIAP *Online* merupakan metode terbaru pengurusan administrasi kependudukan di Blitar raya yang menggunakan sistem *online*, sehingga banyak masyarakat yang penasaran dan tertarik sehingga semangat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

3) Teknologi

a) Tersedianya mesin Anjungan Tutul Mandiri (ATM)

Mesin anjungan tutul mandiri merupakan seperangkat mesin anjungan yang ditujukan kepada masyarakat yang terlanjur datang ke Dispendukcapil untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Mesin ATM ini merupakan seperangkat komputer yang dilengkapi dengan *keyboard*, *mouse* dan *webcam* dan terhubung dengan *Local Area Network* (LAN) untuk mengakses internet.

b) Jaringan internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menyediakan sarana dan prasarana berupa jaringan *wifi* dilingkungan kantornya yang diperuntukkan untuk pemohon E-SIAP yang mengajukan permohonan melalui telepon genggamnya masing-masing namun memiliki keterbatasan paket data.

4) Pemberian Insentif Lembur

a) Insentif lembur

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar membuat kebijakan pemberian insentif lembur dan konsumsi kepada pegawai Dispendukcapil yang bekerja melebihi batas jam kerja. Hal tersebut bertujuan agar semakin banyaknya dokumen kependudukan yang berhasil di proses dalam satu hari, sehingga meminimalisir antrian di hari selanjutnya.

b. Faktor Penghambat

1) Pegawai

a) Keterbatasan jumlah pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Banyaknya jumlah permohonan disetiap harinya dan tidak diimbangi dengan penambahan pegawai khususnya di bagian tim produksi membuat dokumen yang dapat diproses dalam satu harinya terbatas. Bahkan terkadang mengharuskan pegawai Dispendukcapil bekerja secara lembur atau mengerjakan berkas yang masuk dalam satu hari harus dikerjakan selama dua hari. Hal

tersebut dikarenakan tugas dari tim produksi tidak hanya mengolah berkas yang masuk dari E-SIAP *Online* saja melainkan juga berkas yang diterima dari pelayanan *offline* dan pelayanan kolektif dari PRD di desa-desa Kabupaten Blitar.

2) Masyarakat

- a) Masyarakat belum terbiasa mengurus administrasi kependudukan secara *online*

Sejak diterapkannya inovasi E-SIAP *Online* dalam pemberian pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, sebagian masyarakat masih awam terhadap pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik terlebih apabila masyarakat dilibatkan secara langsung dalam proses pengajuannya. Sehingga keterbatasan itulah seringkali menjadi penghambat terwujudnya efektivitas dari E-SIAP *Online* itu sendiri. Banyak masyarakat yang masih bingung mengenai prosedur dan mekanisme dari E-SIAP *Online* sehingga memilih untuk mendatangi Dispendukcapil.

3) Teknologi

- a) Tidak semua masyarakat Kabupaten Blitar memiliki sarana dan prasarana untuk mengakses E-SIAP *Online*

Pemanfaatan inovasi E-SIAP *Online* memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai khususnya dalam bentuk media komunikasi salah satunya adalah telepon genggam yang dapat terhubung dengan internet. Bagi masyarakat yang memiliki

keterbatasan sarana dan prasarana, Dispendukcapil menyediakan mesin ATM yang dapat dimanfaatkan sebagai media pengajuan permohonan administrasi kependudukan.

V.2 Saran

Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengatasi faktor penghambat serta dapat dijadikan sumber referensi sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*. Berikut ini adalah saran dari peneliti:

1. Keterbatasan jumlah pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Dengan jumlah pegawai khususnya di tim produksi Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang tidak seimbang dengan banyaknya berkas masuk setiap harinya, alangkah lebih baik apabila Dispendukcapil menambah jumlah tenaga honorer untuk dimasukkan kedalam tim produksi agar pengerjaan dokumen juga dapat lebih maksimal. Apabila jumlah pegawai di tim produksi ditambah, hal tersebut akan menghapus kebiasaan lembur pegawai dan berkas permohonan masyarakat dapat dikerjakan pada hari yang sama. Sehingga tidak menimbulkan antrian berkas di sistem E-SIAP *Online*.

2. Masyarakat belum terbiasa mengurus administrasi kependudukan secara *online*

Setiap perubahan pasti membutuhkan adaptasi untuk penyesuaian akan hal baru. Agar inovasi E-SIAP *Online* ini dapat diterima dengan baik dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat,

alangkah lebih baiknya apabila Dispendukcapil Kabupaten Blitar secara rutin memberikan sosialisasi mengenai prosedur atau mekanisme penggunaan E-SIAP *Online* kepada masyarakat. Pemberian sosialisasi dapat melalui media komunikasi seperti iklan di radio, videotron yang tersedia di jalan maupun melalui media sosial *facebook, instagram, twitter,* maupun *website* resmi Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Selain itu, alangkah lebih baiknya apabila pemberian sosialisasi mengenai prosedur dan mekanismenya disampaikan melalui video tutorial agar masyarakat lebih mudah memahami dan mempraktekkannya secara langsung.

Apabila sosialisasi yang dilakukan berhasil, nantinya diharapkan tidak ada lagi masyarakat yang datang ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mengajukan permohonan melalui E-SIAP *Online* dengan meminta bantuan dari petugas. Sehingga tujuan utama dari pelayanan berbasis *online* ini dapat benar-benar diwujudkan.

3. Tidak semua masyarakat Kabupaten Blitar memiliki sarana dan prasarana untuk mengakses E-SIAP *Online*

Untuk mengatasi masalah yang mendasar ini diperlukan kerjasama antar sektor, dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh seseorang tidak dapat dipaksakan namun harus dicarikan solusinya.

Dispendukcapil Kabupaten Blitar memang telah menyediakan mesin ATM yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan.

Namun solusi tersebut tidak dapat dijadikan satu-satunya solusi, dikarenakan luas wilayah kabupaten yang luas sehingga ada sebagian

masyarakat yang perlu menempuh jarak beberapa kilometer untuk mendatangi Dispendukcapil. Alangkah lebih baiknya apabila Dispendukcapil bekerjasama dengan instansi desa dan kelurahan, serta memberikan bimbingan kepada petugas registrasi desanya agar di tiap-tiap desa menyediakan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP Online menggunakan akun masing-masing pemohon.



DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. 2017. *Kepadatan Penduduk Menurut Provinsi 2000-2015*
<https://www.bps.go.id/dynamictable/2015/09/07/842/kepadatan-penduduk-menurut-provinsi-2000-2015.html> (Diakses pada 5 November 2019)

Badan Pusat Statistik. 2018. *Kabupaten Blitar Dalam Angka 2018*
<https://blitarkab.bps.go.id/publication/2018/08/16/a505119e0104d78b8f567327/kabupaten-blitar-dalam-angka-2018.html> (Diakses pada 5 Maret 2020)

Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. 2019.
<http://dispendukcapil.blitarkab.go.id/>

Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
<http://siak.blitarkab.go.id/>

Harany, Levenia, dkk. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo*. Jurnal Respon Publik, Vol 13. No 5. Hal 95-100
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/4407/3949> (Diakses pada 8 November 2019)

Haryadi, Dwi. (2018, September). *Warga Keluhkan Pelayanan Dispendukcapil Blitar*. FaktualNews.co (online). Diakses pada 12 November 2019 dari
<https://faktualnews.co/2018/09/10/warga-keluhkan-pelayanan-dispendukcapil-blitar/98592/>

Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Inovasi Pelayanan Publik. 2019. *Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik*
<https://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi> (Diakses pada 1 Januari 2019)

Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

- Kurniawan, Robi, C. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Jurnal Fakultas Hukum, Vol. 10, Hal. 569-586
<https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/794>(Diakses pada 10 November 2019)
- Margono, W. K. (2018). *Sistem Informasi Manajemen : (Dalam Organisasi-Organisasi Publik)*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Arizona : Arizona State University
- Mindarti, L. I. (2016). *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2018. Laporan Tahunan 2017
http://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/210/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180628_101913.pdf (Diakses pada 8 November 2019)
- Pemerintah Kabupaten Blitar <https://www.blitarkab.go.id/>
- Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menpan RB Nomor 30 Tahun 2014
https://jdih.menpan.go.id/data_puu/yanlik.pdf (Diakses pada 11 November 2011)
- Prabowo, A.J. (2018, Januari). Tim Saber Pungli OTT PNS Dan Calo KTP El Dispendukcapil Blitar. Koranmemo.com (Online). Diakses pada 12 November 2019 dari <https://koranmemo.com/tim-saber-pungli-ott-pns-dan-calo-ktp-el-dispendukcapil-blitar/>
- Puspitosari, Hesty, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik: buramnya wajah pelayanan menuju perubahan paradigma pelayanan publik*. Malang:Setara Press
- Riady, Erliana. (2018, Desember). Hore, Warga Blitar Tidak Perlu Antre Urus Empat Dokumen. Detik news (online). Diakses pada 6 November 2019

dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4337751/hore-warga-blitar-tidak-perlu-antre-urus-empat-dokumen>

Rosidi, I. (2005). *Ayo Senang Menulis Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Media Pustaka.

Sadat, D., Anwar. 2017. *Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik : Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*. *Journal Of Management Review*. Vol 1. No 2. Hal 57-65
<https://jurnal.umgal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/699/606> (Diakses pada 8 November 2019)

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupten Blitar. 2017
<https://www.blitarkab.go.id/2017/10/09/sakip-kab-blitar-2017/> (Diakses pada 20 November 2019)

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Blitar. 2019
<http://dispendukcapil.blitarkab.go.id/page/2019/09/09/sakip-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-blitar-tahun-2019/> (Diakses pada 16 November 2019)

Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan. 2020.
<https://sirup.lkpp.go.id/sirup/ro> (Diakses pada 3 Maret 2020 pukul 03.50 WIB)

Suryani, Irma & Jamaluddin. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. *Jurnal Office*. Vol 2. No 2. Hal 133-142
<https://ojs.unm.ac.id/jo/article/viewFile/2918/1574> (Diakses pada 8 November 2019)

Tohirin. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
<https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf> (Diakses pada 11 November 2019)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

<https://pih.kemlu.go.id/files/19.%20%20UU%20No%2024%20Th%202013.pdf> (Diakses pada 11 November 2019)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

<https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf> (Diakses pada 7 November 2019)



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Nanda Kallista Eliana
2. Tempat tanggal lahir : Blitar, 20 Maret 1998
3. Alamat : Dusun Boro RT 3 RW 5 Desa Tuliskriyo
Kecamatan Sanan Kulon, Kabupaten Blitar
4. Nomer Handphone : 089503824754
5. Email : theresianke20@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :

Tingkat	Nama Sekolah	Tahun Lulus
TK	TK Kartika Jaya Kademangan	2004
SD	SDN Kademangan 1	2010
SMP	SMPN 2 Blitar	2013
SMA	SMAN 3 Blitar	2016
S-1	Universitas Brawijaya Malang	2020

7. Pengalaman Magang

Instansi	Tahun
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Blitar	2019

Lampiran 3. Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

A. Petugas Dispendukcapil Kabupaten Blitar

1. Wawancara 1 : Ibu Ami Fitriani selaku Staf di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. (Dilakukan pada 19 Februari 2020)

Peneliti : Apa saja tujuan dari diterapkannya Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Tujuan yang pertama untuk memudahkan masyarakat yang wilayahnya jauh dari kantor (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar) tidak perlu datang ke kantor, untuk penghematan waktu, biaya dan tenaga. Jadi mereka (masyarakat) cukup mengakses layanan E-SIAP ini dari rumah masing-masing. Intinya kita berusaha untuk memudahkan masyarakat jadi mereka tidak perlu ramai-ramai antri disini, kan yang jauh-jauh biasanya tetap beranggapan bahwa harus antri pagi untuk mendapatkan nomer antrian padahal sekarang itu kan sudah tidak berlaku lagi. Untuk nomer antrian juga sudah diminimalisir, yang datang kesini hanya untuk data bermasalah, surat pindah. Tapi untuk mengurus akte kelahiran, akte kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), cetak E-KTP, dan cetak KK akan dilayani menggunakan E-SIAP *Online*.

Untuk ATM (Anjungan Tutul Mandiri) disediakan untuk mereka yang sudah terlanjur kesini dan barangkali *HP* nya belum *android* atau mungkin mereka yang belum membawa nomer antrian dari desa dilayani melalui ATM itu.

Peneliti : Bagaimana pengaruh yang dirasakan oleh petugas setelah diterapkannya Inovasi E-SIAP *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Karena masyarakat memberikan respon positif terutama dari masyarakat yang melek IT hal tersebut memudahkan petugas karena kita fokus langsung melihat di *upload* an, dan tidak banyak menumpuk berkas. Dengan *upload* data di E-SIAP, petugas hanya melihat data yang ada disitu sehingga lebih mudah untuk melakukan verifikasi.

Kemudian saat berkas yang diajukan sudah jadi, berkas-berkas persyaratan yang dikumpulkan pada saat pengambilan langsung dijadikan arsip.

Peneliti : Dokumen apa saja yang dapat diurus melalui Inovasi E-SIAP *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Yang bisa diakses melalui E-SIAP itu akte kelahiran, akte kematian, perubahan data di KK, Cetak e-KTP dan KIA. Untuk KIA masih baru di tahun 2020 ini. Untuk mutasi dilakukan secara *offline*.

Peneliti : Apa saja syarat yang harus disiapkan oleh masyarakat dalam rangka pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : a. Yang pertama akte kelahiran syaratnya adalah surat keterangan kelahiran dari bidan atau bisa dibuktikan dengan menyertakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran dari desa, *foto copy* buku nikah atau bisa dibuktikan dengan Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) kebenaran pasangan suami istri dari desa, *foto copy* KTP kedua orang tua, *foto copy* Kartu Keluarga untuk anak yang sudah masuk di KK (sudah memiliki NIK) untuk yang belum masuk KK (belum punya NIK) menyertakan KK aslinya, dan *foto copy* KTP dua orang saksi. Jadi di aplikasi E-SIAP untuk akte kelahiran ada dua menu, yang pertama untuk anak yang sudah punya NIK dan anak yang belum punya NIK. Jadi untuk anak yang belum punya NIK nanti data anaknya dimasukkan dulu di data KK agar dapat NIK dan kita nanti mencetak KK nya sekalian.

b. Yang kedua adalah syarat untuk akte kematian itu surat kematian dari rumah sakit atau desa, *foto copy* Kartu Keluarga, E-KTP yang meninggal, *foto copy* pelapor, dan *foto copy* E-KTP dua orang saksi.

c. Untuk keseluruhan pengurusan dokumen dokumen ini pelapor harus orang yang dalam satu KK dan antara pelapor dan saksi tidak boleh orang yang sama. Di aplikasi SIAP nya untuk kita input data kalau orangnya sama itu tidak bisa meskipun di E-SIAP nya bisa tapi di SIAP otomatis tidak bisa kita input.

d. Untuk syarat perubahan data di KK misalnya perubahan status perkawinan harus dilampiri surat nikah atau akte cerai, untuk merubah status pendidikan harus menyertakan ijazah terakhir, kalau merubah nama harus menyertakan akte kelahiran. Pokoknya menyesuaikan sama data yang ingin dirubah.

e. Untuk syarat KIA itu *foto copy* KK, *foto copy* akte kelahiran kemudian ditambah foto untuk anak yang berusia 5-17 tahun kurang 1 hari. Untuk fotonya berukuran 3x4 1 lembar *background* nya menyesuaikan tahun kelahiran, merah untuk tahun lahir ganjil dan genap berwarna biru.

f. Untuk cetak E-KTP bagi pemula pengajuan perekaman data E-KTP dapat dilakukan di kecamatan namun untuk pencetakan harus tetap disini (Dispendukcapil) karena sudah menjadi kewenangan Dispendukcapil.

Peneliti : Kaitannya SIAK dan E-SIAP itu seperti apa?

Narasumber : Kalau E-SIAP itu aplikasi untuk pendaftaran, kalau SIAK itu aplikasi untuk kita mengerjakannya. Database nya ada di SIAK itu. Kalau E-SIAP itu miliknya Dispendukcapil Kabupaten Blitar itu sendiri sebagai bentuk pengembangannya.

Peneliti : Bagaimana alur pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam pengurusan administrasi kependudukan?

Narasumber : a. Untuk E-SIAP mana yang mengajukan dahulu itu yang dikerjakan lebih dulu, tetap dikerjakan berdasarkan urutan sesuai tanggal mengajukan. Ya katakanlah kita mengerjakan 100 dokumen dalam satu hari, itu bisa lebih bisa kurang tapi untuk pencetakan akte (kelahiran dan kematian) harus diselesaikan hari itu juga karena dapat berpengaruh pada tanggal dan nomer pendaftaran. Jadi misalnya hari ini kita input akte sebanyak lima di SIAK, ya hari ini juga kita harus mencetak lima itu juga.

b. Kita disini kerja tim, jadi disini kita sebut tim produksi. Jadi tim produksi itu adalah orang-orang yang mengerjakan hasil dari pelayan secara *offline* maupun yang melalui aplikasi E-SIAP itu tadi. Jadi di tim produksi itupun juga kita bagi tugas-tugasnya namun untuk proses *verifikasinya* tetap dilakukan oleh masing-masing bidang yang membawahi. Untuk akte kelahiran, akte kematian dibidang pencatatan sipil. Sedangkan KK dibidang pendaftaran penduduk.

c. Untuk sistematika alurnya kita *entry* berdasarkan data yang diajukan, kalau datanya tidak ada yang bermasalah semuanya sama (sesuai) nah itu kita *entry*, setelah itu kita cetak *draft* untuk diverifikasi sama Kasi (Kepala Seksi) nya. Kalau sudah nanti Kasi (Kepala Seksi) mengajukan, kemudian diverifikasi ulang oleh Kepala Bidang. Selanjutnya Kepala Bidang mengajukan *approval* ke pak Kadin (Kepala Dinas), dan kalau

disetujui itu baru akan dicetak. Semua *draft* ini berupa *softfile* semua dan semua dokumen kependudukan selalu melalui proses verifikasi berlapis.

Peneliti : Kapan saja waktu yang dapat digunakan masyarakat untuk mengoperasikan E-SIAP *Online* dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan?

Narasumber : Untuk waktunya bisa dilakukan 24 jam.

Peneliti : Bagaimana alur pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* yang dilakukan oleh masyarakat?

Narasumber : Kalau alurnya ya itu tadi menyiapkan KK, kemudian nomer *handphone* yang aktif. Jadi kita pendaftaran dulu kalau sudah pendaftaran akan mendapatkan kode aktivasi terus kita aktivasi. Kalau sudah aktivasi baru kita bisa *login*. Jadi pendaftaran itu kita buat akun, terus *login* itu ya alurnya pendaftaran jadi kita mau mengurus apa kita harus *login* lebih dulu untuk masuk.

Peneliti : Siapa saja yang terlibat dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Di ATM (Anjungan Tutul Mandiri) itu sendiri disediakan petugas (teknisi) yang membantu masyarakat, selain itu tim produksi, Kepala Seksi sebagai verifikator I, Kepala Bidang sebagai verifikator II, dan Kepala Dinas sebagai orang yang memberikan persetujuan. Jadi semua data yang dikeluarkan Dispendukcapil selalu melalui proses verifikasi berlapis.

Peneliti : Bagaimana standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : a. Dari segi waktu ya, misalkan kita mengerjakan target untuk hari ini (19/2/20) adalah tanggal 12 karena pengajuan tanggal 11 kemarin sudah habis dan sudah kita SMS semuanya. Terus sekarang kita fokus mengerjakan yang pengajuan tanggal 12, nah ditanggal 12 ini misalkan ada 120 pengajuan, kalau kita mempunya hanya 90 nah 90 itu kita selesaikan. Pengajuan tanggal 12 itu kita kan gak mesti mengerjakan juga di tanggal 12 itu karena ya keterbatasan SDM juga. Bisa jadi kita mengerjakan tanggal 14. Nah tanggal 12 itu kita hanya mampu menyelesaikan 90 dan menyisakan 30. Yang 90 itu tadi yang sudah disetujui oleh Pak Kadin (Kepala Dinas) nah ketika verifikator I (Kasi) mengajukan ke verifikator II (Kabid) beliau ini (verifikator I) sekaligus menginformasikan kepada pemohon perihal tanggal pengambilannya. Sekarang biar enak gini saja, sekarang tanggal 19 ini kita mengerjakan pengajuan yang tanggal

15. Karena sekarang kita sedang mengerjakan tanggal 15 maka ajuan ditanggal tersebut dapat diambil di hari jum'at (21/2/20). Jadi kita itu memberi tenggang waktu itu dimulai dari tanggal pengerjaan, bukan dari tanggal kamu mengajukan permohonan. Jadi ketika verifikator I mengajukan ke verifikator lanjutan (verifikator II yaitu Kepala Bidang), itu sudah sekaligus pemohon di SMS waktu pengambilan.

b. Kalau ada data yang bermasalah nanti kita melakukan pembatalan dengan catatan yang menjadi masalah apa akan kita kasih tau melalui SMS. Jadi pembatalan dan pengambilan / persetujuan itu sudah langsung terhubung dengan operator E-SIAP. Jadi kalau operator klik setuju atau pembatalan maka kita akan kirim SMS ke pemohon secara otomatis dari sistem. Jadi masyarakat akan tahu statusnya setelah tim produksi melakukan pemrosesan (tidak pada hari H masyarakat mengajukan permohonan).

c. Apabila pengajuan masyarakat dibatalkan oleh petugas, maka masyarakat harus melakukan pengajuan ulang, hanya saja masyarakat tidak perlu melakukan pendaftaran lagi karena sudah memiliki akun.

Peneliti : Berapakah biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui Inovasi E-SIAP *Online*?

Narasumber : Untuk semua pengajuan gratis, paling hanya kehilangan kuota internet untuk mengakses E-SIAP ini dan biaya *transport* kesini.

Peneliti : Apakah pernah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Pernah dulu kita kerjasama dengan Mayangkara (Radio), terus kita sosialisasi ke desa melalui pelayanan jemput bola. Disitu selain pelayanan, kita juga ada edukasi mengenai inovasi E-SIAP itu, dan di jemput bola itu kita juga menggunakan E-SIAP *Online* bukan manual.

Peneliti : Media apa saja (sarana/prasarana) yang dapat digunakan untuk mendukung pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* di Dinkes Kabupaten Blitar?

Narasumber : Ya itu tadi, kalau yang datang kesini bisa melalui ATM (Anjungan Tutul Mandiri) itu, mungkin yang punya *wifi* dirumah bisa tersambung di *computer* atau *laptop*, dan yang nggak ada bisa menggunakan *handphone android* itu tadi. Jadi semua syarat tinggal difoto kemudian di *posting*.

Peneliti : Secara SOP nya pemberian pelayanan E-SIAP mulai dari proses, verifikasi, sampai persetujuan itu apakah masyarakat langsung di janjikan akan selesai dalam beberapa hari?

Narasumber : Jadi pada saat ada masyarakat yang bertanya kapan jadinya dokumen tersebut, petugas akan memberitahu untuk menunggu SMS, jadi kita tidak menjanjikan waktu. Kecuali untuk pelayanan di *front office* (pelayanan offline) kita akan menjanjikan lima hari kerja.

Peneliti : Apakah tim produksi hanya melayani pengajuan melalui E-SIAP *Online* saja?

Narasumber : Jadi di tim produksi itu melayani semua jenis pengajuan baik *Online* maupun *offline*. Kalau untuk komposisi tetap dominan di E-SIAP karena pengajuan yang *offline* berkurang banyak.

Peneliti : Apa saja bentuk dukungan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Kalau faktor pendukung ya karena hampir semua masyarakat memberikan respon yang baik terkait adanya inovasi E-SIAP *Online* ini. Selain itu dari kita (petugas) juga lebih mudah karena tidak perlu mengurus banyak berkas karena sudah terorganisir, selain itu karena berkas datang itukan pada saat pengambilan saja sehingga tidak banyak berkas menumpuk.

Peneliti : Apa saja bentuk hambatan yang ditemukan pada saat pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Kalau faktor penghambat mungkin untuk di daerah tertentu yang pelosok karena sulit jaringan. Saat *upload* kan perlu jaringan jadi terkendalanya disitu. Selain itu juga dari SDM masyarakatnya, sama yang sepuh-sepuh (lansia) juga karena terkendala dari kepemilikan *handphone android*.

2. Wawancara 2 : Bapak Brian Triasa Akbar selaku staf di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. (Dilakukan pada 21 Februari 2020)

Peneliti : Bagaimana keterkaitan antara SIAK dengan E-SIAP itu sendiri?

Narasumber : Jadi E-SIAP ini *database* nya itu di SIAK. Jadi SIAK adalah pusatnya data, jadi disini (E-SIAP *Online*) tinggal di *click* NIK nya pemohon nanti data pemohon itu langsung ada. Jadi E-SIAP dan SIAK tersebut langsung ke *link* (terhubung satu dengan yang lain) tapi ini hanya

wilayah kabupaten Blitar saja. Jadi pengolahannya tetap di SIAK. Nah SIAK itu sendiri ada dibawah Kemendagri (Dirjen Dukcapil Kemendagri) sedangkan E-SIAP adalah inovasi yang dikembangkan sendiri oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mewujudkan *Go Digital*.

3. Wawancara 3 : Bapak Muhammad Tantowi Jauhari S.IP selaku Teknisi di pelayanan E-SIAP *Online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. (Dilakukan pada 2 Maret 2020)

Peneliti : Darimana masyarakat mengetahui tentang status pengurusan dokumen administrasi kependudukannya?

Narasumber : Kalau dokumen sudah jadi dan dapat diambil maupun dokumen yang statusnya depending masyarakat akan mendapat SMS. Hanya saja apabila terjadi kendala/*trouble* (SMS tidak masuk) sebelumnya masyarakat sudah diberi tahu untuk secara berkala melihat di menu aktifitas di akun E-SIAP nya masing-masing.

Peneliti : Apa saja perangkat penunjang yang ada di Anjungan Tutul Mandiri E-SIAP *Online*?

Narasumber : Ada *Central Processing Unit* (CPU), *mouse*, *keyboard*, *monitor/computer*, *webcame*, dan *Local Area Network* (LAN).

Peneliti : Apa saja bentuk hambatan yang ditemukan pada saat pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Kalau dari masyarakat karena masyarakat lupa membawa *handphone*, atau ada beberapa orang yang tidak memiliki *handphone*. Ada juga kasus masyarakat pernah bikin E-SIAP tapi bilanganya belum pernah jadi hal tersebut menghambat. Selain itu juga banyak masyarakat yang sudah pernah bikin E-SIAP terus lupa kata sandinya.

4. Wawancara 4 : Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan Tekhnologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. (Dilakukan pada 16 Maret 2020)

Peneliti : Bagaimana latar belakang diterapkannya Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : E-SIAP *Online* ini kan muncul akhir 2018 sekitar bulan November. E-SIAP ini hadir karena adanya tuntutan masyarakat agar pelayanan cepat, karena sekarang jamannya pelayanan *digital* oleh karena itu semua jenis layanan diarahkan berbasis IT. Yang kedua bahwa lagi-lagi wilayah Kabupaten Blitar yang luas. Dan yang ketiga jumlah kepemilikan ponsel *android* sudah

mayoritas mempunyai. Dan yang keempat E-SIAP itu salah satu jawaban bahwa layanan itu tidak harus datang ke kantor, cukup dirumah mengurus adminduk melalui aplikasi E-SIAP.

Peneliti : Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi mengenai E-SIAP *Online* kepada masyarakat?

Narasumber : Pertama sosialisasi kita yang pertama adalah kita melatih PRD (Petugas Registrasi Desa) untuk bisa *login*, bisa daftar sehingga mereka punya akun E-SIAP masing-masing untuk ditularkan ke warga masyarakat jadi kita sudah melakukan Bimtek. Yang kedua lewat radio-radio terutama Radio Mayangkara. Setiap kali ada sosialisasi apapun kita selalu mengarah ke E-SIAP. Yang ketiga lewat sosialisasi manual dengan cara mengundang *stakeholder* (Pak Camat, Pak Lurah) juga kita selipkan sosialisasi mengenai E-SIAP. Salah satu program Dispendukcapil 2019 adalah “Sukses Dukcapil Go Digital” sehingga E-SIAP ini menjadi salah satu ujung tombak bahwa adminduk ini bisa mengimbangi perkembangan jaman. Sehingga ya itu tadi prinsip pelayanannya adalah cepat, murah, dan ada kepastian. Murah disini maksudnya adalah efisiensinya dapat dirasakan.

Peneliti : Sebelum E-SIAP ini diluncurkan apakah pernah dilakukan ujicoba terlebih dahulu?

Narasumber : E-SIAP ketika awal *launching* nya itu langsung pada masyarakat, yang kita uji coba itu adalah Petugas Registrasi Desanya. Karena mereka nanti sebagai ujung tombak kita untuk menyebarkan kepada masyarakat kita. Sehingga mereka dipastikan untuk bisa mengakses lebih dulu.

Peneliti : Dasar Hukum E-SIAP *Online*?

Narasumber : Dasar hukum E-SIAP itu kalau SK Inovasi masih belum ada. Namun pada dasarnya kita berpedoman pada UU Adminduk Nomor 24 tahun 2013 yang mengarahkan bahwa Kepala Dinas berhak untuk menerbitkan suatu kebijakan. Nah kebijakan tersebut mendasari untuk dibuatnya suatu inovasi.

Peneliti : Apa saja bentuk hambatan yang ditemukan pada saat pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Dengan E-SIAP jumlah layanan semakin membludak ya, dalam artian animo masyarakat semakin tinggi terhadap adminduk karena semakin mudahnya akses mereka sehingga disini menumpuk banyak. Dan ketika menumpuk banyak, dan ketika menumpuk banyak maka

yang terjadi adalah SDM (Sumberdaya Manusia) disini siap atau enggak memprosesnya. Jadi semakin menumpuk banyak maka kita makin ekstra kerjanya. Dengan jumlah permohonan yang meningkat namun tidak dibarengi dengan penambahan SDM (Sumberdaya Manusia) sehingga tantangannya disitu. Kemudian yang kedua adalah mengatur jadwal pengambilan, ketika banyak (permohonan) kan kita dengan kondisi SDM yang *relative stagnant*, otomatis kan yang kita mainkan dipengambilannya. Terkadang 3 hari bisa diambil kadang 4 hari terkadang 5 hari jadi. Itu tantangan sih dari proses eksekusi pengajuan.

Peneliti : Apa saja bentuk dukungan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*?

Narasumber : Kalau pendukungnya yang jelas pertama kita tidak *face to face* dengan masyarakat sehingga kita mengerjakan lebih nyaman. Yang kedua adalah kekompakkan teman-teman dibagian produksi itu ketika ada banyak permohonan mereka sudah menyiapkan diri untuk memproses berbagai layanan, artinya kalau dulu yang *expert* akte ada sendiri, *expert* KK ada sendiri tapi kalau sekarang semuanya bagian produksi sudah bisa (kemampuan secara merata dan menguasai semua). Yang ketiga dari Pak Kepala Dinas membuat kebijakan semuanya yang bisa dikerjakan *over* waktu (lembur) itu ada uang lembur (insentif lembur) terus dapat makan minum.

B. Masyarakat pengguna E-SIAP *Online*

B.1 Masyarakat yang baru melakukan pengajuan

1. Wawancara 1 : Bapak Erwan Dayan masyarakat Desa Bandangan Kecamatan Wates Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kelahiran (Dilakukan pada 19 Februari 2020)

Peneliti : Apakah bapak mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Sebelumnya masih belum tahu mbak, baru tahu ya hari ini setelah sampai sini (Dispendukcapi)

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan bapak (Akte Kelahiran) dan darimana bapak mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Saya cari informasi di desa mbak, kemudian untuk syarat-syaratnya ada *fc* KK, Surat keterangan lahir dari bidan/rumah sakit dan desa, KTP orang tua, KTP dua orang saksi dan buku nikah orang tua.

Peneliti : Media apa yang bapak gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Ini saya akses pakai HP (*handphone*) tapi sebenarnya disini disediakan alat (Anjungan Tutul Mandiri) tapi tadi saya tanya petugas ternyata bisa lewat HP (*handphone*) jadinya saya pakai HP saya sendiri sambil dibimbing petugasnya.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kelahiran yang bapak ajukan?

Narasumber : Katanya satu minggu nanti saya di SMS di nomer saya ini (nomer yang didaftarkan E-SIAP) pokoknya kurang lebih enam hari kerja mbak.

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Untuk biayanya sendiri gratis mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Kalau menurut saya pribadi sih mbak lebih enak yang dulu, soalnya kalau sekarang kan pakai teknologi jadi lebih ribet menurut saya. Tapi untungnya tadi ada petugas yang membantu.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Ya seperti yang saya katakan tadi. Enaknya ya karena sekarang sudah bisa diurus dari rumah, dimana saja bisa. Cuma gak enaknya karena sistematikanya ribet apalagi untuk orang tua pasti susah.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga kedepannya masing-masing orang (pemohon) ada petugas nya masing-masing yang membimbing.

2. Wawancara 2 : Bapak Nur Kholis masyarakat Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kelahiran (Dilakukan pada 19 Februari 2020)

Peneliti : Apakah bapak mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Saya baru tahu ya sekarang ini (saat di Dispendukcapil)

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan bapak (Akte Kelahiran) dan darimana bapak mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Untuk syarat-syaratnya *fc* KK, Surat keterangan lahir dari bidan/rumah sakit dan desa, KTP orang tua, KTP dua orang saksi dan buku nikah orang tua. Saya dikasih tau sama desa.

Peneliti : Media apa yang bapak gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Saya tadi diuruskan petugasnya pake alat itu (Anjungan Tutul Mandiri)

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kelahiran yang bapak ajukan?

Narasumber : Saya hari ini ngurusnya (19 februari 2020) nanti suruh nunggu sekitar satu mingguan di SMS sama petugasnya.

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Untuk biayanya sendiri gratis mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Ya lebih praktis yang ini (menggunakan E-SIAP *Online*) mbak. Hanya saja kurang sosialisasi dari desanya kalau sebenarnya bisa diakses dari rumah. Kalau disininya petugasnya sangat membantu, dan alur pengurusannya sebenarnya tidak terlalu ribet, tapi itu untuk yang melek IT ya mbak tapi bagi yang *gaptek* (gagap teknologi) kayak saya ini bisa dibantu sama petugas.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kelebihannya bisa diurus dari rumah mbak, kalau kekurangannya SDM (Sumberdaya Manusia) pelayannya yang masih kurang.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapannya adanya sosialisasi E-SIAP melalui desa, biar masyarakatnya gak perlu kesini lagi kalau mau mengurus dokumen.

3. Wawancara 3 : Bapak Supriyanto masyarakat Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kelahiran (Dilakukan pada 20 Februari 2020)

Peneliti : Apakah bapak mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Sebelumnya sudah tau mbak dari media sosial. Sudah pernah coba juga dirumah tapi gagal, akhirnya kesini ini coba pakai ATM (Anjungan Tutul Mandiri).

Peneliti : Untuk dulu gagalnya karena apa ya Pak?

Narasumber : Dulu waktu pendaftaran gagal terus mbak, ya mungkin dulu belum paham sama alurnya. Dulu kan saya langsung *login* (masuk) padahal seharusnya melakukan pendaftaran dulu kalau belum pernah punya akun E-SIAP *Online*.

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan bapak (Akte Kelahiran) dan darimana bapak mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Saya minta syarat-syaratnya di Kelurahan dan dikasih tau kalau sekarang sudah bisa diakses melalui E-SIAP *Online*. Kemudian untuk syarat-syaratnya ada *fc* KK, Surat keterangan lahir dari bidan/rumah sakit dan desa, KTP orang tua, KTP dua orang saksi dan buku nikah orang tua.

Peneliti : Media apa yang bapak gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Saya pakai ATM (Anjungan Tutul Mandiri) mbak.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kelahiran yang bapak ajukan?

Narasumber : Katanya suruh menunggu SMS. (mengurus pada 20/2/2020)

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Gratis mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Pelayanan puas dan membantu masyarakat yang kurang paham dengan teknologi. Menurut saya E-SIAP ini juga lebih praktis kalo dibandingkan sama yang *offline*.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kelebihannya ya itu tadi mbak, menurut saya lebih praktis dari segi pelayanandan kalau *Online* kan bisa diurus dari rumah. Cuma untuk kekurangannya saat kita baru mendaftar kita harus menunggu SMS kode aktivasi yang agak lama, akhirnya kan pengurusannya tertunda lagi, nunggu lagi.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga dikembangkan lagi untuk kedepannya, dan pelayanan diperbaiki dalam hal SMS kode aktivasi.

4. Wawancara 4 : Ibu Siti Munawaroh masyarakat Desa Kedawung Kecamatan Nglegok Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kelahiran (Dilakukan pada 20 Februari 2020)

Peneliti : Apakah Ibu mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Kalau saya tau dari desa, katanya sudah bisa pakai *Online*.

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan ibu (Akte Kelahiran) dan darimana ibu mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Syaratnya saya tau dari desa. Dikasih tahu kalau syaratnya *fc* KK, Surat keterangan lahir dari bidan/rumah sakit dan desa, KTP orang tua, KTP dua orang saksi dan buku nikah orang tua.

Peneliti : Media apa yang Ibu gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Saya tadi diarahkan sama petugasnya menggunakan ATM (Anjungan Tutul Mandiri) ini.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kelahiran yang Ibu ajukan?

Narasumber : Kurang lebih satu minggu mbak, disuruh menunggu SMS. (mengurus pada 20/2/2020)

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Gratis mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Menurut saya pelayanannya jadi lebih praktis soalnya *Online*, petugasnya juga membantu. Jadi saat kita datang itu petugasnya langsung bertanya perihal keperluan kita. Secara garis besar saya puas mbak, karena sangat membantu yang gaptek (gagap teknologi).

Peneliti : Menurut Ibu apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Menurut saya kelebihannya lebih praktis karena *Online* jadi data yang saya bawa langsung dimasukkan, tidak perlu antri panjang lagi. Hanya saja kekurangannya mungkin akan ribet ya mbak untuk yang *gaptek* (gagap teknologi) sama harus menunggu SMS konfirmasi kode aktivasi itu agak lama.

Peneliti : Bagaimana harapan ibu untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga lebih dipercepat lagi SMS konfirmasi kode aktivasinya, jangan 5-10 menit karena itu lumayan memakan waktu.

5. Wawancara 5 : Saudara Mohammad Wildan Amirudin masyarakat Desa Margomulyo Kecamatan Panggung Rejo Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kematian (Dilakukan pada 21 Februari 2020)

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Saya sebelumnya sudah tahu dari media sosial, kemudian dari desa juga sudah menginformasikan mengenai E-SIAP *Online*.

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan saudara (Akte Kematian) dan darimana anda mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Untuk syarat-syaratnya saya melihat di *website* nya Dispendukcapil mbak. Kemudian untuk dokumen kelengkapannya saya minta di desa. Untuk syarat-syaratnya surat kematian dari RS/ desa, FC Kartu Keluarga, E-KTP almarhum, FC E-KTP pelapor, sama FC E-KTP dua orang saksi.

Peneliti : Media apa yang anda gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Saya pakai ATM (Anjungan Tutul Mandiri) mbak.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kematian yang anda ajukan?

Narasumber : Tadi petugasnya bilang kalau tujuh hari mbak. (Mengurus tanggal 21 Februari 2020).

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Saya tidak ditarik biaya apapun mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Menurut saya E-SIAP *Online* ini akan berjalan dengan baik apabila SDM (Sumberdaya Manusia) nya bagus, soalnya akan dirasakan efektivitasnya. Namun kalau masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai penggunaannya hasilnya tetap menyebabkan antrian pengurusan, dan jelas ini akan menyusahakan.

Peneliti : Menurut anda apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Untuk kelebihan nya jelas lebih efektif dan efisien, kalau saya pribadi setelah hari ini mencoba mengurus

menggunakan ATM dan dibimbing sama petugas, mungkin untuk dokumen-dokumen lain kedepannya akan saya kerjakan mandiri di rumah mbak. Untuk alurnya menurut saya karena masih muda ya tidak kesulitan, namun belum tahu kalau menurut bapak-bapak atau ibu-ibu yang sudah sepuh (lansia). Kalau kekurangannya mesin ATM yang disediakan terbatas (3 mesin) sehingga harus antri dulu kalau pengajuannya rame.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Semoga masyarakat mendapatkan efek kemudahan dari E-SIAP *Online* ini.

6. Wawancara 6 : Saudari Eva Ayu Wulandari masyarakat Desa Parakan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar mengajukan Perubahan Data di Kartu Keluarga (Dilakukan pada 10 Maret 2020)

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Saya baru tahu ya ini setelah dari capil mbak. Kalau dari desa belum tahu juga ya mbak sudah ada sosialisasi atau belum, soalnya ini saya langsung ke Capil tidak ke Desa dulu. Tapi kalau dari media sosial saya belum pernah mendengar tentang inovasi E-SIAP *Online* ini.

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan saudara (Perubahan data di KK) dan darimana anda mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Saya tahu syarat-syaratnya dari *website* nya Dispendukcapil mbak. Untuk syarat perubahan nama saya hanya menyertakan akte kelahiran, dan ijazah sama KK asli.

Peneliti : Media apa yang anda gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Karena ini tadi antriannya banyak, akhirnya saya menggunakan HP saya sama dibantu oleh petugas.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kematian yang anda ajukan?

Narasumber : Tadi petugasnya bilang kalau tujuh hari akan dikirim kerumah. Soalnya saya tadi mau diantarkan saja (menggunakan COD (*Cash on Delivery*) yang bekerjasama antara Dispendukcapil dengan JNE).

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Kalau untuk mengurusnya ini gratis tidak ditarik uang sama sekali. Tapi berhubung saya menggunakan jasa kurir pengantaran jadi nanti membayar sepuluh ribu di kurirnya kalau dokumen sudah jadi dan sudah tiba dirumah saya.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Menurut pendapat saya pelayanan yang dilakukan oleh petugasnya sudah cukup baik, karena meskipun antrian masyarakat yang menggunakan mesin itu (Anjungan Tutul Mandiri) banyak namun masih ada petugas yang menghampiri masyarakat di kursi antrian untuk membantu dengan menggunakan HP milik pribadi maupun HP milik masyarakat (pemohon) itu sendiri. Selain itu petugasnya juga flaten untuk menjelaskan alur pengajuannya mbak.

Peneliti : Menurut anda apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kalau menurut pendapat saya E-SIAP ini sangat membantu untuk masyarakat yang rumahnya jauh dari Capil mbak. Masyarakat menjadi dapat melakukan pengurusan dokumen dari rumah. Ditambah lagi adanya fitur COD (*Cash On Delivery*) jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke Capil untuk mengurus dokumen. Untuk kelemahannya sendiri lebih ke teknis ya mbak, seperti kurangnya keterangan posisi mengantri untuk masyarakat yang mau mengurus E-SIAP duduknya disebelah mana, akhirnya banyak masyarakat yang salah duduk dan harus mengulang lagi mengantri dari belakang. Selain itu juga ternyata di E-SIAP ini ada beberapa dokumen yang tidak dapat diurus menggunakan E-SIAP *Online* seperti mengurus surat pindah.

Peneliti : Bagaimana harapan anda untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga *fitur* nya ditambah lagi, agar bisa mengurus surat pindah melalui E-SIAP *Online*.

7. Wawancara 7 : Saudara M. Baddrus Zaman masyarakat Desa Kuningan Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar mengajukan Perubahan Data di Kartu Keluarga (Dilakukan pada 10 Maret 2020)

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya Inovasi E-SIAP *Online* dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

Narasumber : Saya belum pernah tahu sebelumnya, baru tahu kali ini disini (Dispendukcapil).

Peneliti : Apa saja syarat yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan saudara (Perubahan data di KK) dan darimana anda mengetahui tentang persyaratan tersebut?

Narasumber : Tahu syaratnya dari Capil sini, disuruh menyertakan Akte Kelahiran, Ijazah dan KK soalnya saya mau merubah nama saya yang di KK.

Peneliti : Media apa yang anda gunakan untuk mengakses E-SIAP *Online*?

Narasumber : Saya tadi menggunakan mesin yang di depan itu (Anjungan Tutul Mandiri) terus diajari sama petugasnya.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Dispendukcapil dalam menerbitkan Akte Kematian yang anda ajukan?

Narasumber : Katanya petugasnya tadi nanti akan di SMS kira-kira satu minggu.

Peneliti : Berapa biaya yang anda keluarkan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Untuk biayanya saya Gratis mbak.

Peneliti : Bagaimanakah pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam pengurusan melalui E-SIAP *Online* ini?

Narasumber : Menurut pendapat saya adanya E-SIAP *Online* ini memudahkan pengurusan. Hanya saja ditahap pendaftaran (pendaftaran akun E-SIAP *Online*) tadi saya agak kesulitan karena asing dengan kata-katanya namun untungya ada petugasnya yang membantu.

Peneliti : Menurut anda apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kelebihannya menurut saya lebih mempercepat pengajuan permohonan dokumen kependudukan selain itu juga memudahkan karena tidak perlu datang kesini (Dispendukcapil) lagi sebetulnya karena bisa dikerjakan dari rumah. Kalau kelemahannya mungkin untuk para lansia akan kesulitan dalam mengakses ya mbak, karena kan ini memerlukan HP *android* (terhubung jaringan internet).

Peneliti : Bagaimana harapan anda untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga kedepannya sering diadakan sosialisasi tentang penggunaan dan pemanfaatan E-SIAP *Online* untuk mengurus dokumen kependudukan agar masyarakat bisa memahami tata caranya dan mengurus dokumennya dari rumah saja.

B.2 Masyarakat yang sudah melakukan pengajuan

8. Wawancara 8 : Bapak Paini masyarakat Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kelahiran (Dilakukan pada 21 Februari 2020)

Peneliti : Melalui apa Bapak mengurus dokumen kependudukan pada saat itu (7/2/20)?

Narasumber : Saya dahulu mengajukannya juga di Capil sini, diarahkan menggunakan E-SIAP *Online*.

Peneliti : Kapan bapak mengajukan berkas pengajuan Akte Kelahiran?

Narasumber : Saya mengajukan hari Jum'at tanggal 7 Februari 2020, katanya satu minggu jadi tapi sampai sekarang (21/2/20) masih belum jadi juga makanya saya kesini.

Peneliti : Apa alasan permohonan bapak ditolak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Narasumber : Ini tadi setelah di cek petugasnya di aktifitas akun E-SIAP saya ternyata statusnya "Dibatalkan Petugas" karena ada data yang salah dibagian nama saya. Sebenarnya bukan salah mbak, hanya saja ada ketidaksamaan antara nama di Kartu Keluarga (Paini) dan di Buku Nikah (Paini T) akhirnya saya harus mengulang lagi dari awal untuk pengajuan aktenya.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kalau menurut saya kelebihanannya mungkin lebih ringkes (sederhana) dalam hal mengajukannya karena tidak perlu antri panjang lagi seperti dulu. Tapi kelemahannya itu tidak ada kepastian bahwa pengajuan saya tadi sudah *valid* atau belum. Kalau dulu (sistem *offline*) kan diberikan slip pengambilan, tapi kalau sekarang tidak ada konfirmasi kejelasan apakah pengajuan saya sudah benar atau belum. Seperti kasus saya ini tidak ada SMS konfirmasi kalau dibatalkan, masyarakat baru tahu kalau rutin melihat di status aktifitas akun E-SIAP nya masing-masing. Dan mungkin sebagian besar masyarakat hanya akan mengandalkan SMS konfirmasi pengambilan saja, sehingga tidak tahu kalau ada dokumennya yang tidak sesuai dan dibatalkan oleh petugas.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya sebaiknya kalau ada yang salah masyarakat langsung diberi tahu, agar masyarakat tidak mengulang pengurusan dokumennya lagi, dan agar masyarakat mengetahui kesalahannya tidak telat seperti saya ini.

9. Wawancara 9 : Bapak Sukamto masyarakat Kelurahan Kalipang Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kematian (Dilakukan pada 21 Februari 2020)

Peneliti : Melalui apa Bapak mengurus dokumen kependudukan pada saat itu (13/2/20)?

Narasumber : Saya waktu itu diuruskan oleh petugasnya melalui mesin didepan itu (Anjungan Tutul Mandiri).

Peneliti : Kapan bapak mengajukan berkas pengajuan Akte Kematian?

Narasumber : Saya mengajukan hari Kamis tanggal 13 kemarin (13/2/20) terus hari ini (21/2/20) dapat SMS konfirmasi sudah dapat diambil.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kelebihanannya menurut saya pelayanan yang model seperti sekarang jelas lebih sederhana dan mudah, karena ada

petugas yang membantu seperti saya ini (lansia). Mungkin kekurangannya kalau bagi saya karena saya gaptek (gagap teknologi) sehingga saya tidak paham tentang E-SIAP ini, namun kalau datang ke capil kan dibantu sama petugasnya, mungkin akan susah kalau saya kerjakan secara mandiri dirumah.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya semoga kedepannya di setiap desa ada petugas yang membantu sehingga masyarakat yang lansia tidak perlu jauh-jauh kesini (Dispendukcapil Kabupaten Blitar) untuk mengurus dokumen kependudukan.

10. Wawancara 10 : Saudara Doni Hariadi masyarakat Desa Mronjo Kecamatan Selopuro Kabupaten Blitar mengajukan Akte Kematian (Dilakukan pada 21 Februari 2020)

Peneliti : Melalui apa anda mengurus dokumen kependudukan pada saat itu (14/2/20)?

Narasumber : Saya dulu tahu nya dari desa dan diuruskan oleh desa melalui E-SIAP *Online*.

Peneliti : Kapan bapak mengajukan berkas pengajuan Akte Kematian?

Narasumber : Minggu lalu saya mengajukannya di Desa terus katanya satu minggu bisa diambil, namun kenyataannya sudah satu minggu masih belum mendapatkan SMS. Kemudian saya datang ke Desa, di desa di lihatkan di aktivitas akun E-SIAP saya ternyata sudah disetujui, akhirnya oleh Desa langsung diarahkan untuk ke Capil mbak. Terus sampai sini (Dispendukcapil) langsung diarahkan ke loket 2 dan langsung bisa diambil mbak.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Kelebihannya jelas sejak menggunakan E-SIAP *Online* ini menjadi lebih praktis, karena hanya perlu datang kesini (Dispendukcapil) satu kali saja untuk pengambilan. Terlebih saat ini ada sistem COD (*Cash On Delivery*) yang lebih memudahkan masyarakat untuk berkas nya yang sudah jadi diantar oleh kurir. Hanya saja untuk kekurangannya seperti dikasus saya tadi mbak, kalau ada masalah di jaringan SMS konfirmasi tidak bisa masuk. Saya

pun juga baru tahu kalau status berkas saya bisa di cek di aktivitas akun E-SIAP saya. Sebelumnya saya tidak tahu kejelasannya untungya sama desa diarahkan untuk di cek kan.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Harapan saya sebaiknya lebih baik lagi sistemnya untuk SMS konfirmasi pengambilan.

11. Wawancara 11: Saudara Rizki masyarakat Desa Kalipucung Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar mengajukan Cetak ulang E-KTP. (Dilakukan pada 6 Maret 2020)

Peneliti : Melalui apa anda mengurus dokumen kependudukan pada saat itu (1/3/20)?

Narasumber : Saya tahu ada E-SIAP *Online* karena diberitahu teman saya mbak, akhirnya saya coba sendiri dirumah menggunakan HP.

Peneliti : Kapan anda mengajukan berkas pengajuan cetak ulang E-KTP?

Narasumber : Saya mengajukannya tanggal 1, terus kemarin saya cek di aktivitas saya statusnya sudah *acc*. Hari ini (6/3/20) saya mau mengambil tapi katanya belum jadi, disuruh kesini lagi tanggal 10 besok.

Peneliti : Menurut bapak apa saja kelebihan dan kekurangan dari E-SIAP *Online* itu sendiri?

Narasumber : Menurut saya E-SIAP *Online* ini kalau kita sudah tahu atau pernah menggunakan ya menjadi lebih mudah karena bisa dikerjakan dari rumah. Menurut saya alur pengajuannya juga mudah. Hanya saja menurut saya kelemahannya ya itu tadi, di *website* sudah *acc* tapi kok setelah saya mau mengambil masih belum jadi, kok tidak sama.

Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan melalui E-SIAP kedepannya?

Narasumber : Ya sistemnya lebih dibenahi agar lebih relevan, kalau sudah jadi antara sistem dan kenyataan harusnya disamakan. Tapi kalau untuk kedepannya misalkan mau mengurus dokumen lainnya saya tetap pilih menggunakan E-SIAP ini mbak karena lebih praktis.

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Petugas teknis E-SIAP Online membantu masyarakat mengajukan permohonan melalui mesin Anjungan Tutul Mandiri

Dokumentasi peneliti pada 12 Maret 2020



Masyarakat secara mandiri mengajukan permohonan melalui mesin ATM yang disediakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Dokumentasi peneliti pada 21 Februari 2020



Pemberian pelayanan di kursi antrian kepada pemohon melalui ponsel pribadi pemohon

Dokumentasi peneliti pada 10 Maret 2020



Pendampingan kepada pemohon yang melakukan pendaftaran secara mandiri melalui ponsel pribadi pemohon

Dokumentasi peneliti pada 6 Maret 2020



Wawancara dengan Saudari Eva mengenai tanggapannya setelah menggunakan E-SIAP Online

Dokumentasi peneliti pada 10 Maret 2020



Wawancara dengan Saudara Baddrus mengenai tanggapannya setelah menggunakan E-SIAP Online

Dokumentasi peneliti pada 10 Maret 2020



**Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia dan
Teknologi Informasi Komunikasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil,
Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H**

Dokumentasi peneliti pada 16 Maret 2020



**Wawancara dengan Petugas Teknisi E-SIAP Online Bapak Tantowi
Djauhari, S.IP**

Dokumentasi peneliti pada 2 Maret 2020