Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi E-SIAP *Online*

Vol 5 Issue 2
(Oktober, 2021)

Chindy Sekar Palupi [1], Agustin Dwi Putriningsari [2], Muhammad Kamil [3]
[123] Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang
Email: chindysekarp@webmail.umm.ac.id [1], agustindputri@webmail.umm.ac.id[2], kamil@umm.ac.id[3*]

ARTICLE INFO

Article history:
Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:
Public Service; Innovation; e-Government; Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-SIAP Online)

How to Cite:
APA Style 7th

ABSTRACT

The presence of the Electronic Innovation Online Registration Application System (E-SIAP Online) is an innovation in the management of population administration which can be done via a smartphone or online in the form of population documents, including National Identity Card (e-KTP), Family Card (KK), Birth Certificate, Death Certificate, Child Identity Card (KIA) as well as moving in and out letters. With the launch of the E-SIAP Online innovation, it is hoped that it can reduce the number of public queues in the management of population administration at the Blitar Regency Civil Service Office. This important role in E-SIAP can be useful to encourage the government to provide community services more quickly and efficiently. This study develops research from I Made Winartha (2006: 155) in his research to describe the qualitative descriptive analysis method which is to analyze, describe, and summarize various conditions, situations from various data collected in the form of interviews or observations about the problems under study that occur in the field. The purpose of this research is to be able to optimize public services by being able to become a bright spot in the implementation of e-Government in the context of realizing a smart city. Based on the results of this study, it is in accordance with the objectives of public service innovation, namely capacity building, education and development in order to provide inspiration, ideas, and innovative breakthroughs for public services, thereby accelerating the realization of improving the quality of public services.

Available online at https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS
Copyright (c) 2021 by IJGCS

1. Pembahasan

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan banyak warga, pemerintah harus bertanggung jawab dan berupaya memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan layanan publik. Tidak hanya itu, kepuasan warga menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus fokus pada kualitas dan kuantitas, serta memenuhi kebutuhan warga dengan sebaik-baiknya. Pemerintah Kabupaten Blitar melaksanakan penguatan inovasi pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dari segi pelayanan publik dan menuju kepada kemajuan Kabupaten Blitar. Bentuk inovasi yang diciptakan

Pemerintah Kabupaten Blitar adalah sebuah Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*), yang dihadirkan untuk memudahkan layanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Yang mana pengurusan dan permohonan administrasi bisa dilakukan melalui smartphone atau secara *online*. Masyarakat hanya perlu mengisi permohonan dan mengunggah lampiran surat yang dibutuhkan. Saat ini, aplikasi menjadi salah satu produk *e-Government* yang kedepannya harus dikembangkan karena mengingat Pemerintah merupakan pusat pelayanan bagi masyarakat. Upaya inovasi seperti ini merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kemajuan Kabupaten Blitar.

Pada awal peluncurannya, sebagian masyarakat memiliki persepsi bahwa inovasi ini sangat membantu proses permohonan administrasi kependudukan karena dianggap sangat praktis. Namun bagi sebagian masyarakat, khususnya lansia, menganggap inovasi berbasis online ini merupakan proses yang akan menjadi berbelit-belit dikarenakan keterbatasan kemampuan dan sarana yang dimiliki. Fakta yang terjadi di lapangan mengenai inovasi ini sudah terbukti cukup baik. Adanya program sosialisasi yang bertujuan untuk mengenalkan dan memberi pemahaman terkait Inovasi E-SIAP *Online* kepada masyarakat luas terbilang berhasil dan membuahkan hasil yang optimal. Hingga saat ini, masyarakat yang mengantri di lapangan jauh berkurang daripada tahun-tahun sebelumnya. E-SIAP *Online* dibentuk dengan tujuan agar masyarakat melakukan pengajuan permohonan secara online untuk mengurangi jumlah antrian di Dispendukcapil dan pengajuan permohonan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

John Locke dalam Hesti Puspitosari dkk (2012) berpendapat bahwa terdapat dua tanggungjawab besar yang harus dilakukan oleh negara. Hal pertama adalah tanggungjawab negara untuk memenuhi kebutuhan hak asasi warganya, dan yang kedua adalah tanggungjawab negara untuk memenuhi batasan kewenangan yang ditetapkan oleh warganya. Mengenai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep suatu negara adalah memberikan kemudahan akses di berbagai bidang kehidupan, yang salah satunya merupakan bidang keadministrasian. E-SIAP *Online* ini dibentuk untuk menciptakan inovasi dalam menyelesaikan permasalahan dari masalah pemberian pelayanan yang terjadi sebelumnya. Hayat (2019) mengemukakan bahwa masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mindarti (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa penyelenggaraan segala kepentingan publik dan persoalan publik di suatu negara merupakan ruang lingkup kegiatan administrasi publik. Penalaran Kayden di Mindati pada tahun 1982 (2016) semakin memperkuat pernyataan ini, karena administrasi publik adalah semua kegiatan administrasi dari semua urusan publik. Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak tuntutan akan pemenuhan kualitas pelayanan yang lebih baik disektor publik, sehingga membuat terobosan inovasi menjadi salah satu aspek penting dalam bidang administrasi publik. Chandler dan Plano dalam Keban (2014) berpendapat bahwa Administrasi Publik merupakan proses yang terjadi dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Fungsi inovasi dalam sektor publik adalah mencari solusi baru atas persoalan lama (*new solutions to old problem*). Pengertian inovasi didefinisikan oleh Albury (2003) dalam Noor (2013) "inovasi 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. Pendapat lain dari Freeman (1982) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan sebuah design teknis, manufaktur, manajemen, dan aktivitas yang bersifat komersial yang terlibat dalam memperkenalkan produk atau inovasi yang baru. Sejalan dengan berbagai pendapat ahli diatas, Mindarti (2016) menjelaskan bahwa bidang substantif administrasi publik sangat luas, kompleks dan dinamis, sehingga sulit untuk menetapkan satu teori sebagai teori yang dapat berbagi deskripsi dan penjelasan yang komprehensif dan akurat. Oleh karena itu dalam perkembangannya diperlukan suatu metode dengan nilai dasar dan fokus yang berbeda. Pada tahun 2003, J. V Denhardt dan R. B Denhardt dalam Keban (2014) menyarankan untuk keluar dari *New Public Management* dan beralih ke

paradigma *New Public Service*. Bagi Denhardt dan Denhardt (2003) dalam Keban (2014), prinsip administrasi publik dalam paradigma *New Public Service* harus memenuhi :

1. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan.
2. Prioritaskan kepentingan publik.
3. Menghargai kewarganegaraan lebih penting daripada kewirausahaan.
4. Menjalankan pemikiran strategis dan memainkan peran demokratis.
5. Menyadari bahwa akuntabilitas itu tidak mudah.
6. Melayani daripada mengendalikan.
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting, karena banyak warga menuntut kualitas pelayanan yang terbaik. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang nyaman, murah dan cepat. Pemerintah menetapkan kebijakan standar pelayanan minimal di bidang pengelolaan kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang dibentuk berdasarkan pada Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Program Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan wadah 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 adanya Peraturan Bupati. Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi baru, oleh karena itu hingga saat ini payung hukum yang menjadi dasar dari Inovasi E-SIAP *Online* masih dalam proses pengesahan di Bagian Hukum Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana penggunaan E-SIAP *Online* sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, karena inovasi ini dibentuk guna mempermudah pengajuan permohonan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun secara *online*.

2. Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. I Made Winartha (2006) mendeskripsikan metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Berkaitan dengan definisi diatas maka penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sesuai dengan penelitian yang ingin penulis bahas yaitu tentang inovasi pelayanan publik melalui E-SIAP *Online* di Kabupaten Blitar.

Pengumpulan data dapat dilakukan menggunakan cara menelusuri *literature* (studi pustaka) dan website resmi Kabupaten Blitar, sehingga adanya beberapa dokumen seperti jurnal dan berbagai artikel. Dalam penelitian ini data yang akan didapat merupakan data kualitatif dan data kuantitatif yang bersumber dari data-data dokumen, dengan analisis dari kedua data tersebut dilakukan secara deskriptif. Analisa data dilakukan secara kualitatif dengan cara menginterpretasikan data, fakta, dan informasi yang telah dikumpulkan melalui pemahaman intelektual dan empiris yang kemudian dikaji secara dalam sehingga menghasilkan sebuah gambaran dari data yang sebenarnya. Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan mampu mengoptimalkan pelayanan publik dan menjadi titik terang pelaksanaan *e-Government* dalam rangka mewujudkan *smart city*.

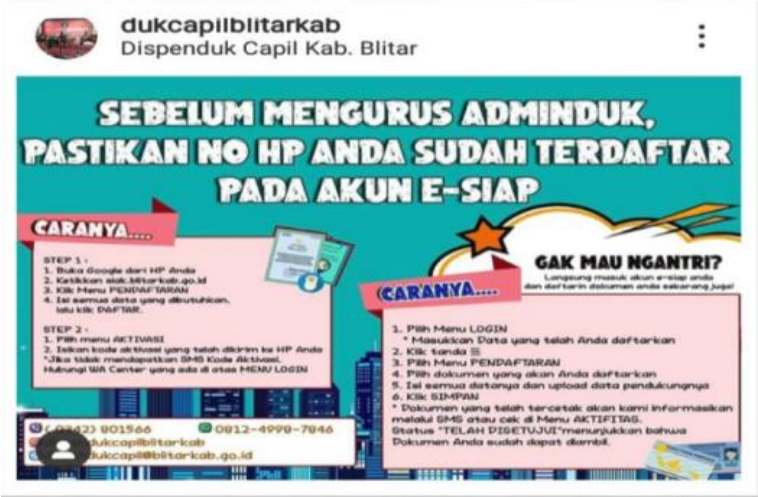
3. Hasil dan Pembahasan

Bentuk Inovasi E-SIAP *Online*

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik guna terwujudnya peningkatan pelayanan publik yang baik. Peningkatan performa pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan sebuah terobosan yaitu melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pada bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu akta kelahiran yang merupakan data yang sangat penting dimiliki oleh seseorang. Penerapan inovasi pelayanan administrasi dengan melalui aplikasi E-SIAP *Online* pada dinas kependudukan Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Munculnya Inovasi E-SIAP *Online* ini untuk dapat menjawab tuntutan dari masyarakat Kabupaten Blitar dalam pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang cepat.

Seiring perkembangan teknologi yang semakin cepat dan berkembang pesat dikalangan masyarakat yang luas, kini telah dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar guna berhasilnya pengembangan inovasi ini. Inovasi ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat pada saat mengurus dokumen dengan tidak perlu datang ke Dispendukcapil. Pemanfaatan teknologi melalui E-SIAP *Online* terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak. Media komunikasi merupakan sebuah elemen penting untuk digunakan dengan melalui perangkat keras disertai menggunakan jaringan internet pemohon dapat mengakses E-SIAP *Online* melalui server yang telah disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Saat masyarakat telah berhasil mengisi atau memasukan data ke dalam E-SIAP *Online* kemudian tim produksi akan mengolah data tersebut kedalam database SIAK pusat.

Dalam rangka memperkenalkan inovasi E-SIAP *Online* ke masyarakat Kabupaten Blitar, Dispendukcapil melakukan sosialisasi dengan bekerjasama dengan berbagai media, seperti radio lokal, sosial media, dan melakukan sosialisasi melalui pemerintah desa. Dengan dilakukannya sosialisasi secara menyeluruh, harapannya semua lapisan masyarakat dapat mengetahui dan memahami bentuk pelayanan inovasi E-SIAP *Online* sehingga terciptanya inovasi ini mampu menjawab permasalahan pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang terjadi selama ini.



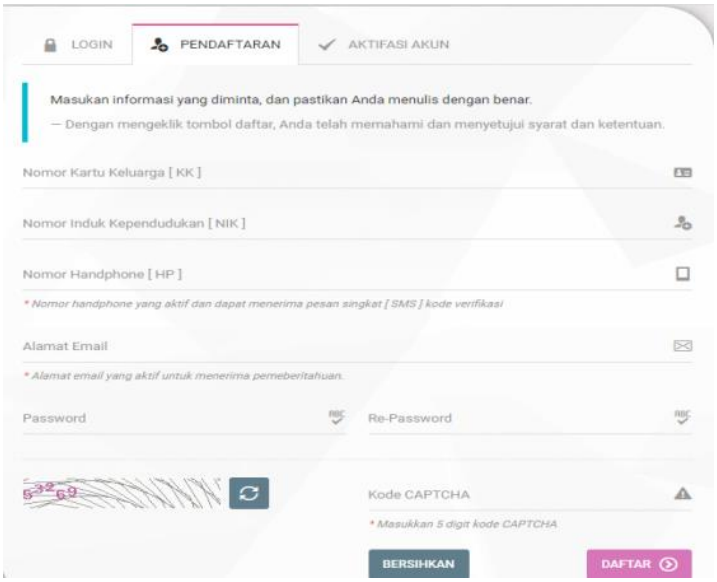
Gambar 1. Sosialisasi Inovasi E-SIAP *Online* melalui sosial media *Instagram*
Sumber: Akun *instagram* Dispendukcapil Kabupaten Blitar @dukcapilblitarkab, 2020

Gambar 2. Sosialisasi E-SIAP *Online* di Desa Selopuro
Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Cara Kerja Inovasi E-SIAP *Online*

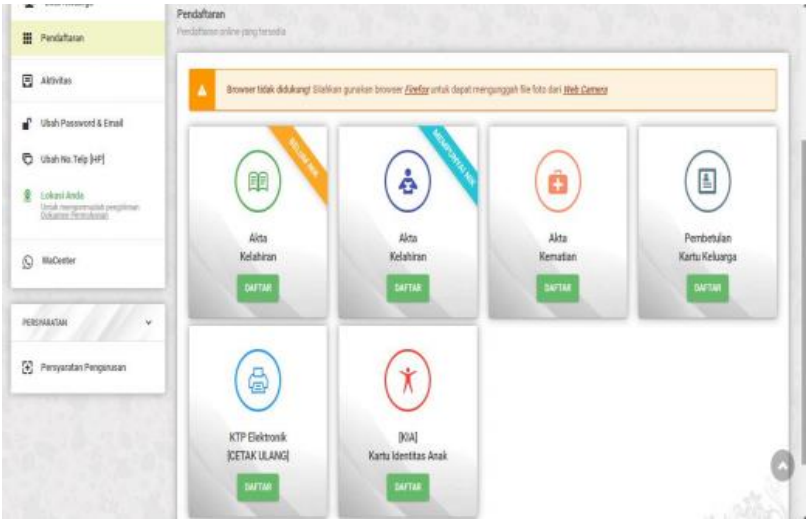
Inovasi Elekronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan bentuk inovasi pelayanan terkait pengurusan administrasi kependudukan secara *online*. Tujuan dari penerapan inovasi ini adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus berkas kependudukan dengan tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Melalui E-SIAP *Online*, masyarakat diikut sertakan secara langsung dalam proses pengajuan, selanjutnya masyarakat sebagai pemohon dapat mengetahui atau memantau proses permohonannya secara transparan melalui E-SIAP *Online* tersebut. Setelah pemohon melakukan pengajuan melalui E-SIAP *Online*, kemudian Dispendukcapil akan memproses data tersebut kedalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melalui beberapa tahapan yang mengikutsertakan tim produksi, kepala seksi sebagai verifikator I, kepala bidang sebagai verifikator II dan kepala dinas. Berikut uraian prosedur atau mekanisme E-SIAP *Online* :

a. Masyarakat melakukan pengajuan melalui E-SIAP *Online*.
   1. Melakukan tahap pendaftaran bagi masyarakat yang sebelumnya belum pernah memiliki akun E-SIAP *Online*. Pada tahap pendaftaran ini, yang perlu dipersiapkan adalah nomor ponsel yang aktif. Pertama yang harus dilakukan adalah masyarakat mengisikan nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel, alamat *e-mail* kemudian membuat kata sandi, dan memasukkan kode captcha yang ada dibagian bawah kemudian menekan tombol daftar.



Gambar 3. Formulir pendaftaran pemohon E-SIAP *Online*
Sumber: Aplikasi E-SIAP Online, 2020

2. Pemohon memasukkan kode aktivasi yang dikirimkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar ke nomor yang sudah didaftarkan sebelumnya. Selanjutnya kode aktivasi dimasukkan pada kolom aktivasi akun, kemudian tekan aktivasi akun. Setelah itu maka akun E-SIAP sudah siap untuk digunakan.
3. Selanjutnya proses login, pada tahap ini pemohon perlu memasukkan nomor ponsel dan password yang sudah dibuat pada proses pendaftaran sebelumnya. Setelah itu masyarakat harus mengisikan kode *captcha* yang diberikan kemudian tekan masuk.
4. Setelah berhasil masuk ke akun E-SIAP *Online* lalu pilih kolom pendaftaran dibagian navigasi. Proses pendaftaran ini digunakan untuk memasukkan data persyaratan sesuai dengan dokumen administrasi kependudukan yang diajukan. Dokumen administrasi yang dimaksudkan meliputi akte kelahiran, akte kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), pengubahan Kartu Keluarga (KK), dan cetak ulang elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).



Gambar 4. Kolom pendaftaran pengajuan berkas persyaratan
Sumber: Aplikasi E-SIAP *Online*, 2020

5. Adanya pelayanan *Go*-ESIAP, rangkaian terkait Inovasi E-SIAP *Online* Dispendukcapil Kabupaten Blitar bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia dan JNE *Express* dalam layanan pendukung yang disebut *Cash On Delivery* (COD). Layanan *Go*-ESIAP memberikan dua pilihan kepada masyarakat yaitu dokumen dapat diambil secara mandiri di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar atau diantarkan oleh petugas jaga expedisi dengan biaya yang ditanggung oleh masyarakat.

Gambar 5. Kolom layanan Go-ESIAP
Sumber: Aplikasi E-SIAP *Online*, 2020

6. Tahap terakhir dalam proses pengajuan, pemohon diarahkan untuk mengunggah berkas persyaratan pada kolom data administrasi. Berkas persyaratan berupa foto berukuran maksimal 2*mb* dan diharuskan terlihat jelas agar mempermudah dalam proses data di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

b. Dilaksanakan proses penge*check*-an kelengkapan berkas persyaratan serta proses entry di SIAK oleh Tim Produksi. Berkas yang dapat diproses di SIAK merupakan berkas yang memuat data lengkap dan sesuai antara dokumen satu dengan yang lain, apabila terdapat ketidaksesuaian maka tim terkait akan membatalkan permohonan dan memberi informasi melalui pesan ataupun pada *fitur* aktivitas E-SIAP *Online.*

Gambar 6. Tim Produksi mengolah data dari E-SIAP *Online* ke SIAK

c. Proses *verifikasi* I oleh masing-masing seksi yang membawahi tiap-tiap dokumen kependudukan, misalnya proses *verifikasi* dokumen administrasi kependudukan berupa akte kematian menjadi kewenangan dari seksi kematian.
d. Proses *verifikasi* II oleh masing-masing bidang yang berwenang. Seperti proses *verifikasi* pembuatan KK dan e-KTP yang menjadi kewenangan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang selanjutnya Kepala Bidang akan meneruskan *draft* permohonan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan persetujuan.
e. *Draft* yang telah mendapat persetujuan oleh Kepala Dinas akan dilakukan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan proses *verifikasi* yang berlapis untuk menghindari adanya identitas palsu, dikarenakan dokumen administrasi kependudukan merupakan identitas warga negara yang harus dibuktikan keabsahannya.
f. Setelah dokumen berhasil diterbitkan selanjutnya akan di distribusikan untuk diserahkan kepada pemohon. Dalam hal pendistribusian, Dispendukcapil Kabupaten Blitar bekerja sama jasa *ekspedisi* seperti PT. Pos Indonesia dan JNE untuk melayani sarana COD bagi masyarakat yang tidak berkenan datang ke Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Namun jika pemohon menginginkan datang atau mengambil secara mandiri dokumen administrasi kependudukannya, Dispendukcapil Kabupaten Blitar menyarankan untuk melakukan pengambilan antrian.

Sumber Daya yang Terlibat E-SIAP *Online*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memerlukan peran dari berbagai sumberdaya sebagai pendukung dalam tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Berikut tiga jenis sumber daya yang berperan dalam penunjang terlaksananya inovasi E-SIAP *Online*, antara lain sumber daya manusia, sumber daya modal, dan yang terakhir adalah peran teknologi yang menjadi elemen penting dalam inovasi berbasis *online* ini.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online* ini adalah berbagai pegawai dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang bertugas dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan sesuai masing-masing bidang. Selain pegawai dari Dispendukcapil, pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online* ini juga didorong oleh adanya kerjasama Dispendukcapil dengan jasa *ekspedisi* yaitu PT. Pos Indonesia dan JNE yang bertugas untuk mengantar dan mengambil dokumen pemohon agar tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil. Sumber daya manusia yang paling berpengaruh dalam terwujudnya inovasi E-

SIAP *Online* itu sendiri adalah masyarakat Kabupaten Blitar sebagai pemohon administrasi kependudukan. Peran serta masyarakat terbilang sangat penting dalam penerapan inovasi berbasis online ini karena masyarakat sendiri yang melakukan proses administrasi kependudukan secara online dan mandiri.

b. Sumber Daya Modal

Aplikasi E-SIAP *Online* merupakan salah satu modal utama yang diperlukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online demi terciptanya Dispendukcapil *go to digital*. Berikut rincian anggaran yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 yang digunakan sebagai penunjang inovasi E-SIAP *Online*.

Tabel 1. Rincian Sumber Daya Modal Inovasi E-SIAP *Online*

No.	Jenis Dana	Tahun	Kegiatan	Jumlah Dana
1.	APBD	2018	Belanja Modal-Aset tak terwujud	Rp. 117.650.000
2.	APBD	2019	Pengadaan Anjungan Layanan Adminduk *Online*	Rp. 64.000.000
3.	APBD	2020	Perencanaan pengadaan gedung mesin anjungan	Rp. 5.800.000

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Blitar

c. Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan salah satu elemen terpenting dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP Online. Penggunaan perangkat ini memanfaatkan unsur *software* dan *hardware* dalam hal proses *input* data yang dilakukan oleh pemohon secara *online* pada aplikasi E-SIAP *Online* dan petugas tim produksi memproses semua data permohonan masyarakat dalam database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Gambar 7. Mesin Anjungan Tutul Mandiri di Dispendukcapil Kabupaten Blitar

4. Kesimpulan

Inovasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi yang dilatarbelakangi oleh berbagai hal diantaranya karena adanya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan dengan cepat dan efisien dibidang administrasi kependudukan. Inovasi ini juga merupakan terobosan baru dalam menciptakan pelayanan berbasis online di *era modern* serba *digital* seperti saat ini. Inovasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (E-SIAP *Online*) merupakan suatu inovasi dalam hal pengurusan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan melalui smartphone atau secara online berupa dokumen kependudukan, antara lain Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan juga surat pindah masuk dan keluar. Inovasi E-SIAP *Online* ini diciptakan dengan tujuan agar masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan secara *online* sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, serta memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Harapannya dengan diluncurkannya aplikasi ini dapat mengurangi jumlah antrian yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dikarenakan aplikasi E-SIAP *Online* merupakan inovasi baru, maka saat ini belum terdapat adanya payung hukum yang menjadi dasar atas pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online*. Hingga saat ini, dasar hukum masih dalam proses pengajuan ke bagian hukum Kabupaten Blitar. Cara kerja atau mekanisme E-SIAP *Online* diawali dengan syarat pemohon memiliki nomor ponsel yang dapat menerima *sms* dan *smartphone* yang dapat mengakses internet untuk membuka aplikasi E-SIAP Online. Pertama, pemohon yang belum memiliki akun E-SIAP *Online* harus memasukkan nomor kartu keluarga, nomor induk kependudukan serta nomor telepon yang *valid* untuk melanjutkan proses pendaftaran. Setelah berhasil mendaftarkan akun, pemohon dapat mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara *online* melalui E-SIAP *Online*. Setelah itu, tim produksi mengolah data informasi pemohon dan memasukkannya ke dalam database SIAK, kemudian kepala departemen mencoba proses *verifikasi* pertama, dan Kepala Bidang melakukan proses *verifikasi* kedua oleh Kepala Bidang dan selanjutnya disetujui oleh Kepala Dinas. Setelah dokumen dicetak, kemudian diserahkan ke agen ekspedisi untuk dikirimkan ke alamat pemohon.

Sumber daya yang terlibat terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya modal, dan teknologi. Sumber daya manusia berasal dari internet Dispendukcapil Kabupaten Blitar, Petugas Registrasi Desa (PRD), agen ekspedisi, dan masyarakat Kabupaten Blitar sebagai pemohon yang memegang peran penting dalam terlaksananya inovasi E-SIAP *Online*. Sumber daya modal untuk inovasi ini adalah tersedianya aplikasi E-SIAP *Online* itu sendiri, serta dalam proses pendanaannya didukung dari APBD dari tahun 2018 hingga saat ini. Selanjutnya, teknologi informasi yang merupakan salah satu elemen terpenting dalam pelaksanaan inovasi E-SIAP *Online*. Penggunaan perangkat ini memanfaatkan unsur *software* dan *hardware* dalam hal proses *input* data yang dilakukan oleh pemohon secara *online* pada aplikasi E-SIAP *Online* dan petugas tim produksi memproses semua data permohonan masyarakat dalam *database* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP *Online*. Faktor pendukung, antara lain meratanya kemampuan pegawai dalam kepengurusan administrasi berbasis *online* sehingga semakin memudahkan dan mempercepat proses pengolahan data; adanya Petugas Registrasi Desa (PRD) yang berperan dalam memverifikasi berkas persyaratan pengajuan administrasi; tingginya animo masyarakat dalam melakukan permohonan melalui E-SIAP *Online* karena menyadari adanya kemudahan dalam proses pelayanannya; tersedianya teknologi yang lebih canggih yaitu dengan dihadirkannya mesin anjungan tutul mandiri di Dispendukcapil untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan; dan adanya kebijakan pemberian insentif lembur dan konsumsi kepada pegawai yang bekerja melebihi batas jam kerja. Faktor penghambat antara lain, keterbatasan jumlah pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Blitar; masyarakat belum terbiasa dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara *online*; tidak keseluruhan masyarakat Kabupaten Blitar memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam mengakses E-SIAP *Online*.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Malang atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586. http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat

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/

Eliana, N. K. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran Online (E-Siap Online)(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). http://respository.ub.ac.id/184547/

Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino)(Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). Respon Publik, 13(5), 96-100. http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/4407

Haryadi, Dwi. (2018, September). Warga Keluhkan Pelayanan Dispendukcapil Blitar. FaktualNews.co (online). https://faktualnews.co/2018/09/10/warga-keluhkan-pelayanan-dispendukcapil-blitar/98592/

Inovasi Pelayanan Publik. 2019. Sistem Informasi Pelayanan Publik https://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi

Mindarti, L. I. (2016). Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik. Universitas Brawijaya Press. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YXFKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=aneka+pendekatan+dan+teori+dasar+administrasi+publik&ots=RG2P2Dk_y6&sig=RpkpnACXC6FXqGUnMm_-OuuxCKY

Noor, I. (2013). Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Universitas Brawijaya Press. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=FxRkDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=desain+inovasi+pemerintah+daerah&ots=8IUZYAxgNk&sig=SMfWXkviZsGRddihV4demIT_C2o

Pemerintah Kabupaten Blitar https://www.blitarkab.go.id/

Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Puspitosari, H., Khalikussabir, Kurniawan, L. J., & Lutfi, M. (2012). Filosofi pelayanan publik: buramnya wajah pelayanan menuju perubahan paradigma pelayanan publik. Malang: Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Nasional [dengan] Masyarakat Peduli Pelayanan Publik.

Sadat, D. A. (2017). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik: Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Journal of Management Review, 1(2), 57-66. https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/699

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. 2019 http://dispendukcapil.blitarkab.go.id/page/2019/09/09/sakip-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-blitar-tahun-2019/

Suryani, I., & Jamaluddin, J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Jurnal Office, 2(2), 133-142. https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/2918

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

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

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf