



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg>

INOVASI METODE PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SAHAJA ONLINE DI KABUPATEN KEDIRI

Binti Shofiyah¹, Selfi Budi Helpiastuti², Tree Setiawan Pamungkas³

^{1,2,3}. Prodi Administrasi Negara, FISIP Universitas Jember

bintishofiyah@gmail.com

ARTICLE	INFORMATION	ABSTRACT
---------	-------------	----------

Article history:

Received date: 25 September 2024

Revised date: 14 November 2024

Accepted date: 30 November 2024

Public service innovation is the result of the demands of the public who want effective and efficient services. As was done by the Kediri Regency Population and Civil Registration Service by launching an Android based service application, namely Sahaja Online. This research uses the theory of innovation attributes by Everett M. Rogers, namely relative advantages, compatibility, triability, and observability. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews and documentation, while Sugiyono determines the selection of informants through criteria. The data analysis technique uses an interactive model by Miles, Huberman, and Saldana through data condensation, data presentation and drawing conclusions. The research results show that the Sahaja Online application innovation is running well and can be accepted by the community. This can be seen from the many benefits felt by the people of Kediri Regency in the form of cost and energy efficiency, time effectiveness and in accordance with current community needs, however, several obstacles are still found in this innovation.

Keywords: Innovation, Public Service, Sahaja Online Application

ABSTRAKSI

Inovasi pelayanan publik merupakan hasil dari tuntutan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dengan meluncurkan aplikasi pelayan berbasis android yaitu Sahaja Online. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M.Rogers yaitu relative advantages, compability, complexity, trainability, dan observability. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan penentuan pemilihan informan melalui kriteria oleh Sugiyono. Teknik analisis data menggunakan model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana melalui kondensasi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Sahaja Online berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya keuntungan yang banyak dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Kediri berupa efisiensi biaya dan tenaga, efektifitas waktu serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, namun pada inovasi ini masih ditemukan beberapa kendala

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Sahaja Online

1. Pendahuluan

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif dan/atau orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak selalu mengenai penemuan-penemuan baru melainkan dapat pula pengembangan atau peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada. Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Public Service*) yaitu yang efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu program SAHAJA (Satu Hari Jadi) dengan salah satu bentuk dari program *Sahaja* ini yaitu aplikasi *Sahaja Online*. Hal utama yang melatarbelakangi dibentuknya aplikasi *Sahaja Online* ini adalah luas daerah Kabupaten Kediri sekitar 1.524 km² dengan jumlah penduduk 1.656.020 dimana kondisi ini menyebabkan adanya tidak terjangkaunya pelaksanaan pelayanan sehingga dapat menghambat jalannya proses birokrasi. Sebelum adanya aplikasi *Sahaja Online*, alur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih bersifat konvensional, Setelah aplikasi *Sahaja Online* diluncurkan, pelayanan yang dulunya masih konvensional dan terkesan lama dapat digantikan dengan pelayanan berbasis aplikasi yang terhubung langsung dengan Dukcapil sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat, mudah dan efisien dibanding sebelumnya. Saat ini

jumlah pengunduh aplikasi *Sahaja Online* di dalam playstore sebanyak 20.000+. Artinya lebih dari 20.000 masyarakat Kabupaten Kediri sebagai pengguna aktif atau pernah menggunakan aplikasi. Namun ketika dibandingkan dengan jumlah penduduk usia produktif yakni usia 15-64 tahun di wilayah Kabupaten Kediri berdasarkan Data Konsolidasi Bersih Semester 1 Tahun 2023 sebanyak 1.182.415 jiwa. Perbandingan dari jumlah penduduk usia produktif dan pengguna aplikasi tersebut dapat dikatakan rendah. Inovasi layanan administrasi melalui aplikasi *Sahaja Online*, Dukcapil diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanannya dan menjadi sebuah perencanaan yang matang. Namun, dalam inovasi tersebut masih terdapat permasalahan, baik permasalahan pada kurangnya sosialisasi aplikasi maupun masyarakat yang kurang melek internet.

Everett M. Rogers (1995) menyebutkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut O'Sullivan dan Dooley (dalam LAN, 2014:17), mengartikan inovasi sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang memberikan nilai tambah bagi konsumen. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, inovasi dapat diartikan sebagai proses pembaharuan atas segala bentuk proses, maupun praktik dari penyelenggaraan seperti kebijakan, pelayanan, manajemen, dan lain sebagainya, baik itu berupa sebuah pemikiran baru, produk, jasa, cara baru, dan lainnya.

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan faedah kepada masyarakat selaku pihak yang membutuhkan layanan.

Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2008), menyebutkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Berdasarkan pengertian tersebut Muluk (2008:44), membagi tipologi inovasi menjadi lima maca inovasi sektor publik, yaitu:

a. Inovasi Proses Layanan

Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

b. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan dalam berinteraksi/cara baru dalam memberikan pelayanan.

c. Inovasi Kebijakan

Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasan yang bersangkutan yang berangkat dari realitas yang ada.

d. Inovasi Sistem

Inovasi sistem mencakup cara baru yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

e. Inovasi Produk Layanan

Inovasi produk layanan ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana hal ini membedakan dengan produk layanan yang telah ada sebelumnya. Inovasi produk juga dapat didefinisikan sebagai adanya penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut (Septiana, 2014:25).

Jika dilihat dari tipologi inovasi diatas, aplikasi *Sahaja Online* ini termasuk kedalam kategori inovasi metode pelayanan karena aplikasi ini merupakan perubahan dalam berinteraksi/cara baru dalam memberikan pelayanan. Menurut Muluk (2008), inovasi metode pelayanan memiliki kriteria yaitu kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi, inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan, dan inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan pada bidang yang luas.

Atribut inovasi menurut Everett M. Rogers merupakan bagian dari cara untuk mengurangi ketidakpastian dalam mengadopsi sebuah inovasi, atribut inovasi juga dapat membantu menentukan laju adopsi sebuah inovasi di masa depan (dalam Helpiastuti, 2023)

terdapat lima atribut inovasi yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

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

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat mempermudah proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

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

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

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

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

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

Electronic Government (E-Government)

Menurut Indrajit (2006), *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, sedangkan dalam praktiknya *e-government* dapat dimaknai sebagai penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menunjang pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan kriteria menurut Sugiyono (2017). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik dengan teknik analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. Hasil dan Diskusi

Aplikasi Sahaja Online (Satu Hari Jadi Online) merupakan sebuah inovasi karena menawarkan cara baru yang dapat digunakan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan.

Selain itu memiliki keunggulan yang sangat fleksibel karena terus mengikuti perkembangan jaman karena penggunaan aplikasi online yang sangat umum sehingga sewaktu-waktu dapat terus diperbaharui sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Gagasan baru berupa bentuk layanan ini membuat masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dengan menggunakan layanan internet dalam melakukan proses perizinan.

Berdasarkan data lapangan, layanan aplikasi Sahaja Online merupakan metode pelayanan baru yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. beberapa jenis layanan yang dapat diajukan melalui aplikasi Sahaja Online yaitu sebagai berikut:

Tabel Jenis Pelayanan Pada Aplikasi Sahaja Online

No	Jenis Pelayanan	Uraian
1.	Permohonan KIA	Diambil di Dinas
2.	Permohonan KTP-EL	Diambil di Dinas
3.	Perubahan KK	Cetak Mandiri
4.	Permohonan Akta Kelahiran	Cetak Mandiri
5.	Permohonan Akta Kematian	Cetak Mandiri
6.	Permohonan Akta Perkawinan	Cetak Mandiri
7.	Permohonan Akta Perceraian	Cetak Mandiri
8.	Permohonan Suket. Pindah Keluar	Cetak Mandiri
9.	Permohonan Suket. Pindah Datang	Cetak Mandiri

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa ada beberapa dokumen yang masyarakat bisa cetak secara mandiri namun tidak untuk KIA dan juga KTP-EL karena tidak bisa dicetak dengan kertas sehingga memang mengharuskan untuk mengambil langsung ke Dinas. Sedangkan untuk dokumen lain bisa dicetak melalui kertas biasa.

Pada layanan aplikasi Sahaja Online, layanan dapat diakses secara online, sehingga masyarakat lebih fleksibel ketika ingin mengakses layanan karena dapat mereka akses dimana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor Dukcapil. Kelebihan tersebut yang menjadikan metode layanan berbasis aplikasi ini lebih unggul dibandingkan metode layanan yang ada sebelumnya. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri menciptakan sebuah inovasi yang diberi nama “Sahaja

Online”. Layanan aplikasi Sahaja Online ini singkatan dari Satu Hari Jadi Online yang merupakan inovasi layanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang dijelaskan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021. Tujuan adanya inovasi layanan *Sahaja Online* yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat Kabupaten Kediri yang sedang berada di luar daerah.

Untuk mengetahui layanan administrasi aplikasi *Sahaja Online* dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat, maka terdapat indikator untuk menilai hal tersebut yang penulis gunakan yaitu melalui penggambaran karakteristik atau atribut inovasi yang terdiri dari lima

atribut diantaranya (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, (2) *Compability* atau Kesesuaian, (3) *Complexity* atau Kerumitan, (4) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, dan (5) *Observability* atau Kemudahan Diamati.

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Sahaja Online* memiliki berbagai keuntungan atau manfaat. Diantara keuntungan atau manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya inovasi administrasi melalui aplikasi *Sahaja Online* yaitu dari segi efektivitas dan efisiensi layanan dimana masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dan dapat diakses dimanapun. Jadi ketika masyarakat Kabupaten Kediri sedang berada diluar kota karena suatu kepentingan dan ingin mengurus dokumen, cukup menggunakan aplikasi *Sahaja Online* untuk mengurusnya. Selanjutnya keuntungan yang diperoleh bagi Dispenduk dengan hadirnya inovasi layanan administrasi melalui aplikasi *Sahaja Online* ini diantaranya yaitu Dinas tidak lagi diribetkan dengan berkas fisik sehingga lebih efisien waktu. Kemudian keuntungan selanjutnya yakni sebagai branding oleh Dispenduk bahwa mereka juga dapat mengikuti perkembangan jaman perubahan teknologi. Selain itu, efisien yang lain yaitu dapat mengoptimalkan satu petugas untuk dapat memahami dan melayani permohonan melalui aplikasi. Sehingga dari jumlah petugas lebih efisien dan dapat memanfaatkan petugas lain untuk melayani pelayanan offline dan lainnya.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Kesesuaian dapat dilihat dalam inovasi yang dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada pada kebutuhan penerima. Dengan adanya aplikasi ini

dapat memproses pelayanan secara cepat, tanggap, kapanpun dan dimanapun. Kesesuaian layanan aplikasi *Sahaja Online* ini juga sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun layanan aplikasi *Sahaja Online* ini belum memiliki SOP khusus jadi SOP sama dengan pelayanan offline. Diciptakannya aplikasi *Sahaja Online* ini memang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun kesesuaian dengan kebutuhan tersebut hanya akan terjadi ketika masyarakat membutuhkan atau menggunakan pelayanan melalui aplikasi *Sahaja Online* karena inovasi aplikasi *Sahaja Online* merupakan suatu diservitikasi layanan dan dalam jenis pelayanan pasif. Kesesuaian dengan kebutuhan yang dijelaskan oleh Rogers (2003) yakni inovasi dapat dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Inovasi layanan melalui aplikasi *Sahaja Online* ini sudah cukup memenuhi indikator kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat karena dapat menjadi salah satu metode pelayanan adminduk di Kabupaten Kediri.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan dapat dilihat pada suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengertikan. Penggunaan aplikasi *Sahaja Online* mudah digunakan oleh pengguna yang memiliki dasar pengetahuan mengenai penggunaan teknologi. Pengenalan dilakukan pertama oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat yang datang ke Dinas untuk mengajukan dokumen dengan beralih ke aplikasi *Sahaja Online*, maupun pada media sosial yang dimiliki oleh Dispenduk. Namun hal itu tidak berlaku kepada masyarakat yang memiliki pandangan yang berbeda sehingga adanya kesulitan dalam

menerima informasi awal pengenalan inovasi mengenai aplikasi tersebut.

Penerapan inovasi aplikasi *Sahaja Online* di Kabupaten Kediri dapat berjalan dengan baik, namun terjadi kesulitan pada saat masyarakat me log-out ataupun disaat mereka ganti handphone. Mereka tidak bisa masuk kembali pada akun mereka dan mengharusnya untuk datang ke Dinas untuk mereset ulang akun mereka. Hal tersebut agar terhindar dari percaloan dan juga mengamankan akun mereka agar tidak disalahgunakan oleh orang lain. Selain itu dikarenakan aplikasi *Sahaja Online* ini sistem komunikasi satu arah maka dari Dispenduk harus mempending pada aplikasi baru pemoon dapat mengupload data-data yang kurang. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya kerumitan saat akan diterapkan inovasi aplikasi *Sahaja Online* yakni pada pemohon yang datanya kurang lengkap hingga ketika aplikasi sudah log out maka dipastikan akan susah untuk log in kembali. Menurut Rogers (2003) yang menjelaskan bahwa kerumitan suatu inovasi dapat menjadi penting apabila tingkat kerumitan inovasi yang baru lebih tinggi dibanding dengan inovasi yang sebelumnya. Inovasi aplikasi *Sahaja Online* yang merupakan inovasi baru yang diluncurkan sebagai pembaruan layanan sehingga tingkat kerumitan yang dialami selama proses penerapannya masih rendah karena masih dapat diatasi.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Suatu inovasi yang diuji, dicoba, dan diadopsi secara terbatas sebelum diadopsi secara luas. Dalam penelitian ini, menurut informasi yang disampaikan dari wawancara menyebutkan bahwa sebelum diterapkannya inovasi layanan administrasi melalui aplikasi *Sahaja*

Online kepada masyarakat, uji coba dilakukan dengan *trial* fungsi-fungsi yang terdapat pada aplikasi apakah sesuai dengan tujuan aplikasi tersebut dibuat. Namun tidak diuji cobakan kepada masyarakat ketika aplikasi lauching maka aplikasi tersebut sudah dapat digunakan oleh masyarakat. *Trial* dilakukan selama 6 bulan sebelum aplikasi tersebut lauching lalu selanjutnya akan dilakukan penyempurnaan atau update aplikasi sebagai penyempurnaan dari fitur-fitur aplikasi sebelumnya.

Dapat diketahui bahwa sebelum diterapkannya inovasi layanan administasi aplikasi *Sahaja Online* perlunya uji coba. Tujuan dari dilakukannya uji coba menurut Rogers (2003) yakni untuk mengetahui kualitas kelayakan suatu inovasi untuk dijalankan. Selain uji coba aplikasi ini sudah disosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial, rapat, layanan aduan serta ketika masyarakat datang untuk melakukan permohonan adminduk. Pada inovasi layanan administrasi aplikasi *Sahaja Online* sudah berjalan dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan dari saranan dan prasarana yang telah diterapkan dalam Surat Keputusan Bupati Kabupaten Kediri sehingga memenuhi indikator uji coba dalam atribut inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Dalam penelitian ini, dilakukan terlebih dahulu sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri kepada masyarakat melalui media sosial, aduan dan rapat-rapat. Kemudian, selama proses pengamatan atau observasi mengenai prosedur inovasi layanan administrasi melalui *Sahaja Online* menurut informan menyebutkan bahwa mereka dapat mengetahui dan memahami dengan mudah alur tersebut.

Alur atau prosedur dokumen administrasi yang diinginkan masyarakat berbeda-beda sesuai dengan apa dokumen yang dibutuhkan. Prosedur dalam kebijakan tersebut juga menyebutkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan membutuhkan waktu 24 jam sesuai dengan tujuan program *Sahaja* (Satu Hari Jadi). Akan tetapi pada kenyataan di lapangan justru bisa lebih dari batas waktu yang sudah disediakan karena beberapa sebab pengurusan dokumen melebihi kuota yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Sehingga dokumen tersebut akan selesai pada hari berikutnya. Kemudian dari masyarakat sendiri yang terkadang mengajukan dokumen tidak pada waktu yang sudah ditentukan.

Menurut Rogers (2003) mengenai indikator kemudahan diamati menjelaskan bahwa untuk mengetahui suatu inovasi dapat dipahami dengan mudah melalui berbagai cara. Selain mudah untuk diamati, orang lain juga dapat dengan mudah memberikan informasi kepada orang lain karena tidak menutup kemungkinan terdapat inovasi yang sulit dijelaskan dan diinformasikan kepada orang lain. Prosedur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi *Sahaja Online* untuk pengurusan dokumen adminduk yang dimana tidak mengharuskan untuk satu orang memiliki satu akun namun dapat untuk 1 keluarga. Dengan demikian, inovasi produk layanan administrasi tela memenuhi indikator kemudahan diamati dalam atribut inovasi.

Tabel Verifikasi Inovasi Metode Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sahaja Online

Konsep Penelitian	Dimensi	Hasil Penelitian	Analisis
Atribut inovasi menurut Rogers	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relative)	Inovasi ini dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat terutama bagi masyarakat yang sedang berada di luar Kabupaten Kediri maupun yang sedang berada di Kabupaten Kediri. Masyarakat dapat mengakses aplikasi secara online di rumah masing-masing.	Hadirnya inovasi aplikasi Sahaja Online ternyata memiliki berbagai keuntungan dan manfaat baik untuk masyarakat ataupun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang memenuhi indikator keuntungan relatif.
	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Aplikasi sudah dibuat dengan memperhitungkan segi keamanan, kualitas dokumen dan kepastian hukum. Penyelesaian dokumen memiliki waktu 1 kali 24 jam sama halnya ketika mereka mengajukan melalui tatap muka.	Tingkat kesesuaian antara aplikasi dengan SOP sudah sesuai namun tidak ada SOP secara khusus mengenai aplikasi Sahaja Online dan memenuhi indikator kesesuaian.
	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Kerumitan yang terjadi pada saat masyarakat me log out akun atau ganti handphone maka perlu mereset ulang ke Dispenduk. Komunikasi hanya satu sehingga menyulitkan operator jika masyarakat mengupload	Pada tingkat kerumitan yang terjadi pada pihak masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri suda memenuhi indikator kerumitan dengan tingkat

	data yang kurang sesuai.	kerumitan rendah.
<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Sebelum diterapkannya inovasi layanan aplikasi Sahaja Online di Kabupaten Kediri perlunya uji coba dan telah dilaksanakan trial selama 6 bulan sebelum aplikasi launching dengan satu kali revisi update aplikasi sebagai penyempurnaan aplikasi sebelumnya serta telah dilakukan sosialisasi.	Pada uji coba sebelum diterapkannya inovasi aplikasi Sahaja Online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri selama 6 bulan, update aplikasi satu kali, dan sosialisasi kepada masyarakat sudah memenuhi indikator kemungkinan dicoba.
<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Masyarakat yang melek internet akan mudah menggunakan aplikasi Sahaja Online. Memiliki prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan pelayanan helpdesk yang sangat reponsive.	Inovasi aplikasi Sahaja Online dalam prosedur pelayanannya mudah diamati oleh masyarakat namun ada beberapa masyarakat yang belum tahu mengenai prosedur yang berlaku.

(Sumber: hasil olah data penelitian, 2024)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai inovasi layanan melalui aplikasi *Sahaja Online* di Kabupaten Kediri, bahwa inovasi ini memberikan keuntungan bagi masyarakat. Inovasi layanan aplikasi *Sahaja Online*, jika dilihat dari lima indikator inovasi, dengan adanya layanan aplikasi *Sahaja Online* masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan dokumen adminduk tanpa harus datang ke Dinas. Sebelum adanya inovasi banyak masyarakat belum mengenal apa itu aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan permohonan dokumen adminduk tetapi dengan semakin majunya teknologi bisa membuat masyarakat mengenal adanya perubahan dan aplikasi ini menjadi salah satu hal untuk mengantisipasi adanya pungli dengan masyarakat dapat kepengurusan dokumen adminduk secara mandiri tanpa harus melalui calo. Aplikasi juga sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan, namun dalam penggunaannya beberapa

informan masyarakat mengatakan mengalami kesulitan jika aplikasi di *log out* atau pindah handphone untuk *log in*.

Daftar Pustaka

- Anggraeni N, P. H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9. <https://doi.org/10.31604/jips.v9i6.2022.2009-2014>
- Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Eprilianto, D. F. (2023). Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 2533-2546.
- Helpiastuti, S. B., Suharsono, A., & El Yusnada, A. N. (2023). Implementation of Administrative Service Innovation: Complete Service in

- the Sub-district. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13004>
- Leksmana, A. R. F. D., Hadi, K., & Nurjaman, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 106-112.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
<https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nur, T., Chindy, H. :, & Yanartin, F. (n.d.). *Volume 2 Nomor 2 Oktober 2020 Journal of Public Administration and Government Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota*
- Surakarta A R T I K E L I N F O*.
<https://doi.org/10.22487/jpag.v2i>
- Pusat, T., & Pemerintahan, I. T. (2014). Handbook Inovasi Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara (Pusat Intan-Dian-Lan) (1 ed.). Pusat INTANDIAN-LAN.
www.inovasi.lan.go.id
- Saldana., M. & H. (2014). Qualitative Data Analysis. SAGE Publications.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Studi Ilmu Komunikasi, P. (2020). Tren Penggunaan Media Sosial Selama Pandemi Di Indonesia. In *Jurnal Professional FIS UNIVED* (Vol. 7, Issue 2).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris).