

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Nur Wahdatul Chilmy¹, Ulfa Liana Saputri²

¹Universitas Islam Jember, Indonesia

²Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: ulfaliana94@gmail.com

Article info

Article history

Received : 22 Juni 2024

Accepted : 27 Juni 2024

Published : 28 Juni 2024

Keywords:

Aplikasi Jember
Sistem Informasi
Pelayanan (J-SIP);
Inovasi Pelayanan;
Pelayanan Publik;
New Publik Service
(NPS.)

Abstrak

Dispendukcapil Kabupaten Jember merupakan wadah dalam bentuk organisasi yang mengelola kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat Jember, dalam mengurus administrasi kependudukan. Pelayanan dalam administrasi kependudukan tersebut saat ini sudah dapat dilaksanakan secara *offline* dan *online*. Pelaksanaan secara *online* dapat dilaksanakan melalui aplikasi terbaru yaitu “Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP)”. Penggunaan J-SIP akan semakin mudah di akses oleh masyarakat Jember khususnya yang sudah memiliki HP Android. Akan tetapi, masih banyak masyarakat Jember yang belum mengetahui aplikasi tersebut selain itu pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi J-SIP proses penyelesaiannya bisa dibilang cukup lama, di mana justru lebih cepat dilakukan secara langsung di Kantor Dispendukcapil Jember. Dari latar belakang tersebut peneliti menjadi tertarik melakukan penelitian mengenai Aplikasi J-SIP. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-Sip Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-Sip. Jenis Penelitian dalam Penelitian ini adalah menggunakan Metode Penelitian Pendekatan kualitatif-deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Bahwa Kantor Dispendukcapil Jember telah meluncurkan sebuah aplikasi pelayanan secara online, yaitu Aplikasi J-SIP pada tahun 2018. Tujuan dari aplikasi ini yaitu agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan admindukcapil dengan cepat, valid, gratis, humanis, dan mandiri serta untuk meminimalisir praktek pungli (pungutan liar). Adanya aplikasi J-SIP diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kemudahan validitas data serta peningkatan informasi kepada masyarakat sehingga inovasi Pelayanan J-SIP menjadi efektif dan efisien. Akan tetapi, Aplikasi J-SIP ini justru kurang efisien dan efektif dalam meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Jember. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara, dimana masyarakat banyak yang mengeluh perihal penggunaan pelayanan melalui aplikasi ini. Menurut masyarakat, aplikasi

ini kurang efektif karena proses pelayanan yang cukup lama. Selain itu, beberapa fungsi dalam aplikasi ini masih kurang sistematis dan kurang efisien. Yang membuat masyarakat merasa kebingungan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Dengan demikian, usaha Dispendukcapil Jember dalam meminimalisir pungli (pungutan liar) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, belum bisa dikatakan berhasil. Karena Aplikasi J-SIP ini belum benar-benar efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Jember. Serta pelayanan melalui Aplikasi J-SIP ini, belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember.

DOI:

Abstract

Jember District is a container in the form of an organization that manages activities related to Jember community service, in taking care of population administration. The services in population administration are now available offline and online. Online implementation can be done through the latest application namely "Jember Information System Service (J-SIP)". The use of J-Sip will be more and more easily accessible by the Jember community especially those who already have Android HP. However, there are still many Jember people who do not know besides the application of population administration through the J-SIP application the process of completion can be said to be quite long, where it is faster to do directly in the Deputy Office of Jember. From this background, the researchers became interested in conducting research on J-SIP Applications. The problem in this study is how Public Service Innovation Through J-Cip Application as an attempt to Improve Services in the Department of Population and District Civil Records. The research is aimed at observing and analyzing innovations in Public Service through applications. The type of research in this research uses Qualitative-Descriptive Approach Research Methods. The result of this research is that Dispendukcapil Jember Office has launched an online service application, namely J-SIP Application in 2018. The purpose of this application is to make it easier for people to manage companies quickly, validly, free, humanly, and independently and to minimize fraudulent practices. (pungutan liar). The presence of the J-SIP application is expected to have a positive impact on the ease of data validation as well as improved information to the public so that the innovation of the service is effective and efficient. However, the application is less efficient and effective in improving the service in Dispendukcapil Jember. This can be seen from the results of interviews, where many people complain about using the service through this application. According to the public, the application is less effective due to a long service process. Besides, some functions in the application are still less systematic and less efficient.

Which makes people confused about operating this app. Thus, the attempt of Dispendukcapil Jember in minimizing stupidity by irresponsible people cannot be said to be successful. Because this J-SIP application is not really effective and efficient in improving the service in Jember Dispendukcapil.

Keywords

Applications Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP); Service Innovation; Public Service; New Publik Service (NPS).

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu Negara terluas ke-14 sekaligus Negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayah sebesar 1.910.931 km². Indonesia adalah Negara yang masih berkembang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia diproyeksikan sebanyak 274.790.244 pada tahun 2023. Saat ini, Indonesia terdiri atas 38 Provinsi, 416 Kabupaten dan 98 Kota, 7.024 daerah setingkat kecamatan, serta 83.467 daerah setingkat desa/kelurahan. Salah satu Kabupaten di Indonesia adalah Kabupaten Jember yang merupakan bagian wilayah dari Provinsi Jawa Timur. Banyaknya penduduk yang ada di Indonesia tersebut, tentunya dalam hal administrasi akan dibagi di setiap daerah. Setiap daerah memiliki Instansi Pemerintah yang mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya di Kabupaten Jember sendiri. Dalam hal kepengurusan administrasi tersebut tentunya terdapat petugas-petugas pemerintahan, di mana petugas tersebut diperintahkan negara untuk membantu masyarakat dalam hal memberikan layanan (melayani) kebutuhan masyarakat pada saat akan mengajukan permohonan administrasi.

Menurut Sutedi, A (2011:2) Istilah Pelayanan sendiri mengandung makna yang perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat. Dengan kata lain pelayanan umum itu sendiri bukanlah tentang sasaran yang dicapai, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan, Tjosvold (dalam Sadu Wasistiono, 2003:42) mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Selanjutnya Tjosvold menambahkan bahwa bagi organisasi melayani konsumen merupakan "saat yang menentukan" moment of thrust), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. Melihat pendapat dari Tjosvold menunjukkan bahwa jika dapat melayani dengan baik maka akan memperlihatkan hal yang positif terhadap publik mengenai organisasi tersebut.

Penggunaan J-SIP saat ini sudah menjadi sistem pelayanan terbaru di Dispendukcapil Kabupaten Jember yaitu "Go Digital Layanan Online J-SIP", selain dapat mempermudah proses pelayanan secara *semi-Online* berbasis website.

Penggunaan J-SIP akan semakin mudah di akses oleh masyarakat Jember khususnya yang sudah memiliki HP Android, karena Aplikasi J-SIP bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat Jember dengan berbasis Aplikasi Android. Bagi Masyarakat yang memang memahami penggunaan android, Aplikasi J-SIP akan sangat mudah untuk dipahami. Dengan demikian, melalui Aplikasi J-SIP ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember. Akan tetapi, terlepas dari itu semua, Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi J-SIP tentu masih banyak kekurangan. Salah satunya yaitu proses penyelesaiannya yang bisa dibilang cukup lama, di mana justru lebih cepat dilakukan secara langsung ke bagian Dispendukcapil. Pelayanan melalui Aplikasi J-SIP memang dapat mempermudah masyarakat terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan, yang tidak memiliki waktu banyak untuk mengantre langsung ke Kantor Dispendukcapil Jember. Namun, pelayanan melalui Aplikasi J-SIP juga mempersulit masyarakat Jember yang pemahamannya akan teknologi masih terbatas, banyak masyarakat Jember yang belum bisa mengoperasikan HP Android dan sulit memahami alur pengurusan Adminduk melalui Aplikasi J-SIP tersebut.

Masyarakat yang sudah memahami teknologi pun masih banyak yang mengeluh, salah satu yang menjadi keluhan adalah pada saat pengajuan berkas yang selalu ditolak dengan berbagai alasan. Hal itu membuat masyarakat menjadi ragu dan enggan menggunakan Aplikasi J-SIP, masyarakat lebih memilih datang langsung ke Kantor Dispenduk untuk menyelesaikan urusannya. Walaupun harus mengantre lama dan bisa seharian di Kantor Dispendukcapil, masyarakat tetap datang ke Kantor Dispendukcapil Jember agar berkas yang di butuhkan dapat selesai dengan cepat. Bahkan tidak sedikit Masyarakat Jember yang masih memilih untuk membayar mahal agar prosesnya lebih cepat dan praktis, sedangkan pembuatan dokumen-dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll itu gratis. Itulah yang menjadi keluhan masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember. Berikut ini adalah beberapa keluhan dari masyarakat yang masih merasa tidak puas dengan Aplikasi J-SIP yang disebabkan karena adanya beberapa kendala dalam proses pembuatan Adminduk. Keluhan masyarakat dalam proses pembuatan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi J-SIP di Playstore sebagai berikut:

“Sebenarnya saya senang ketika Dispendukcapil menggunakan aplikasi untuk mempermudah masyarakat mengurus administrasi. Tapi, yang jadi masalah besar adalah pengajuan berkas yang selalu di tolak dengan berbagai alasan. Jika seperti ini lebih baik kembali seperti dulu antre panjang tetapi sehari sudah jadi. Jika urusan selesai, kami bisa mengurus administrasi yang lain daripada seperti ini. Apalagi bagi kami yang sangat mendesak membutuhkan surat-surat penting. Mohon untuk diperbaiki semua!”

“Aplikasi ini sangat membantu, tapi kekurangannya pengajuan saya selalu di tolak dengan berbagai macam alasan. Saya kemarin mengajukan KK namun di tolak dengan alasan Nomor NIK-nya yang di pakai di akun harus sama seperti yang akan di ajukan. Dulu saja aplikasinya tidak seperti ini, sekarang kenapa semakin ribet. (15/12/2022)”

Selain keluhan masyarakat yang peneliti kutip dari Aplikasi J-SIP di Playstore 2022, peneliti juga melakukan observasi kecil di salah satu daerah yang ada di Kabupaten Jember. Daerah tersebut adalah Kelurahan Gebang yang ada di Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, peneliti mendengar keluh kesah salah satu masyarakat yang tinggal di Gebang mengenai adanya Aplikasi J-SIP ini. Aplikasi J-SIP benar-benar sangat membantu untuk mengurus administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang sibuk dengan urusan pekerjaannya. Keluhan masyarakat di komentar Aplikasi J-SIP dan masyarakat di Gebang sama, yaitu tentang “pengajuan berkas yang selalu di tolak” dan prosenya yang lama, selain itu masyarakat juga ada yang mengeluh bahwasanya formulir yang di unduh dari Aplikasi J-SIP tulisannya terlalu kecil. Hal ini membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Jember, karena proses yang lama bila melalui aplikasi tersebut. Dari masalah inilah mengapa peneliti menjadi tertarik meneliti inovasi pelayanan terbaru melalui Aplikasi J-SIP ini.

KAJIAN TEORI

Dalam penelitian ini Grand Theory disini adalah New Publik Service (NPS), kemudian lebih dipersempit lagi dalam Pelayanan Publik, selanjutnya dalam pelayanan publik terdapat kualitas pelayanan publik, dimana kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah dapat di ukur dalam beberapa hal salah satunya adalah inovasi pelayanan.

New Public Service (NPS)

New Public Service (NPS) adalah suatu konsep tentang pelayanan publik yang dikemukakan oleh Denhardt J. V and R. B Denhardt. Konsep *New Public Service (NPS)* ini dikemukakan oleh Denhardt J. V and R. B Denhardt untuk menanggapi mengenai paradigma administrasi yakni *New Public Management (NPM)* yang mengemukakan “*run government like a business*” atau “*market as solution to the ills in public sector*”. Dimana konsep NPM ini dianggap masih kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Berdasarkan konsep *New Public Service (NPS)* yang dikemukakan Denhardt dan Denhardt, bahwa dalam pelayanan di sektor pemerintahan, pegawai pemerintah harusnya memberikan pelayanan bukan seperti perusahaan yaitu konsep (*New Public Management*) NPM, karena itu merupakan hal yang berbeda.

Dalam pelayanan publik khususnya pengurusan administrasi kependudukan perlu menerapkan konsep *New Public Service* (NPS), yaitu bersikap adil, merata, dan jujur serta tidak diskriminasi. Sebagai pegawai pemerintahan / aparatur pemerintahan, harus bersikap demokrasi terhadap masyarakat, baik itu masyarakat kalangan ke atas maupun masyarakat kalangan ke bawah. Pegawai pemerintahan / pemberi pelayanan harus mau mendengarkan keinginan dan kebutuhan masyarakat tanpa harus membedakan, karena baik itu masyarakat kalangan ke atas maupun masyarakat kalangan ke bawah, mereka merupakan warga negara yang memiliki hak yang sama, dalam memperoleh pelayanan yang baik.

Konsep NPS ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pegawai pemerintahan dalam memberikan kualitas pelayanan lebih baik lagi terhadap masyarakat, tanpa memandang status, ras, agama, dll. Selain itu adanya NPS ini masyarakat tidak hanya dipuaskan seperti pelanggan (*customer*) saja, melainkan dengan mendapatkan pelayanan yang adil sesuai dengan sila pancasila ke-5. NPS adalah salah satu upaya aparatur Negara / pemerintahan dalam mengupayakan hak setiap warga Negaranya.

Inovasi Pelayanan

Inovasi merupakan hasil dari ketrampilan seseorang atau kelompok dalam menciptakan atau memperbaiki sistem yang baru, yang bernilai dan signifikan. Inovasi banyak disebut orang untuk menyebutkan hal-hal yang baru. Menurut Mulgan, Albury & Kurniawan, (2015) dijelaskan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari adanya proses, produk layanan hingga metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Dalam hal ini proses inovasi berawal dari adanya *update* kualitas yang berbeda dengan sebelumnya.

Inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Menurut Jasfar Farida (2012:23) Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagi prinsip *good governance*, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Selain itu menurut Farida (2012:24) ada beberapa alasan yang menjadi latar belakang mengapa diperlukan adanya inovasi disektor publik antara lain :

- a. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada *just in time*, *supply chain management*, *outsourcing*, dan *total quality* atau *business process re-engineering* yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari *mainstream* dan menciptakan terobosan-terobosan baru.
- b. Teknik-teknik manajemen tradisional di atas juga menggiring organisasi pada pola *rigiditas* dan *infleksibilitas*.

- c. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level *bottom line*.

Inovasi di dalam lingkup pelayanan publik yaitu pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan atau berinteraksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Inovasi pelayanan juga bias disebut sebagai hal baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melakukan inovasi pelayanan sangat penting mengarah pada visi-misi dari setiap instansi yang terkait dengan kegiatan pelayanan public dan juga perlu untuk mengamati apa saja yang diharapkan oleh masyarakat terkait kepuasan dalam pelayanan. Dari situlah seseorang / kelompok tergerak hatinya untuk berinovasi, agar dapat memberikan yang terbaik terhadap masyarakat dalam segi pelayanan.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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. Sedangkan, Tjosvold (dalam Sadu Wasistiono, 2003:42) mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Selanjutnya Tjosvold menambahkan bahwa bagi organisasi melayani konsumen merupakan “*saat yang menentukan*” (*moment of thrust*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. Melihat pendapat dari Tjosvold menunjukkan bahwa jika dapat melayani dengan baik maka akan memperlihatkan hal yang positif terhadap publik mengenai organisasi tersebut. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi baik itu pemerintah ataupun umum, berupa jasa atau barang sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Sebagai petugas pelayanan memiliki tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat, khususnya petugas pelayanan di instansi pemerintahan mulai dari instansi pusat hingga daerah.

Aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP)

Aplikasi J-SIP merupakan aplikasi Android dan berbasis web. Yang merupakan inovasi layanan Dispendukcapil Jember guna mempermudah warga

dalam proses pelayanan Admindukcapil secara *Online* dimana Warga hanya melakukan pendaftaran dan mengunggah dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan. Aplikasi J-SIP ini di rilis pada tanggal 06 Maret 2023 dengan versi 3.0. Aplikasi J-SIP merupakan suatu produk sistem layanan Dispendukcapil Jember dilakukan dengan sistem *semi online* berbasis situs web dan berbasis aplikasi android.

Aplikasi J-SIP sangatlah membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan mudah, sebab masyarakat tidak harus datang untuk mengantre ke Kantor Dipendukcapil Jember seperti dulu. Masyarakat cukup melengkapi data yang diperlukan dari rumah, setelah itu dapat melakukan pengajuan dari rumah. Bahkan dalam pengajuan administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ke Kantor Dispendukcapil Jember, masyarakat dapat menerimanya secara langsung melalui *E-mail* dalam bentuk dokumen berformat PDF yang sudah bertanda tangan elektronik. Dengan demikian masyarakat bisa mencetak sendiri dengan kertas A4 80 gram.

Aplikasi J-SIP dapat diakses melalui web resmi dengan alamat url <https://sipdispendukcapiljember.id/> maupun diunduh langsung pada Google Playstore khusus untuk perangkat Android. Di dalam Aplikasi J-SIP tersebut terdapat 6 Produk Layanan yang dapat dimanfaatkan, antara lain:

- a. Permohonan Akta Kelahiran
- b. Permohonan Akta Kematian
- c. Permohonan Kartu Keluarga (KK)
- d. Permohonan Kartu Identitas Anak (KIA)
- e. Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- f. Permohonan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

6 (enam) produk layanan dalam Aplikasi J-SIP tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Jember. Di mana pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember masih di anggap tidak memuaskan karena jumlah karyawan yang tidak sebanding jumlah masyarakat Jember yang banyak. Sehingga membuat masyarakat menjadi antre berjam-jam.

Aplikasi J-SIP juga dapat mempermudah masyarakat yang rumahnya jauh dari pusat kota, di mana dulu banyak masyarakat yang datang pagi agar mendapatkan nomor antrean pertama dan agar dapat menyelesaikan administrasi kependudukannya dengan cepat. Saat ini dengan adanya Aplikasi J-SIP masyarakat Jember yang alamatnya jauh tidak perlu turun ke pusat kota, cukup menyelesaikan melalui Aplikasi J-SIP ini.

METODE

Dalam hal ini Peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif-Deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2002: 3). Penelitian Kualitatif Deskriptif dapat menjadi jembatan antara peneliti dengan objek terkait karena adanya keterlibatan langsung dengan obyek yang akan di teliti. Penelitian kualitatif ini dapat menjelaskan permasalahan yang sedang di teliti oleh peneliti. Dengan demikian dapat membantu peneliti dalam menjawab rumusan masalah yakni untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik dalam Aplikasi “Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP)” sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di salah satu daerah yang ada di Kabupaten Jember yaitu Kecamatan Patrang. Kecamatan Patrang merupakan salah satu Kecamatan yang letaknya tidak jauh dari pusat kota. Jumlah penduduk di Kecamatan Patrang itu sendiri mencapai 103.048 jiwa. Dalam Kecamatan Patrang sendiri terbari beberapa kelurahan, kelurahan tersebut terdiri dari 8 kelurahan, yaitu Banjarsengon, Jumerto, Gebang, Slawu, Bintoro, Jemberlor, Patrang, dan Baratan.

Peneliti melakukan wawancara di salah satu kelurahan tersebut yaitu Kelurahan Gebang tepatnya di Lingkungan Gebang Poreng. Alasan peneliti mengambil penelitian di kelurahan Gebang adalah berdasarkan data yang peneliti peroleh, bahwasanya jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Patrang yaitu di Kelurahan Gebang dengan jumlah 26.938 jiwa.

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Kecamatan Patrang

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Banjarsengon	4.286 jiwa
2	Jumerto	3.130 jiwa
3	Gebang	26.938 jiwa
4	Slawu	7.745 jiwa
5	Bintoro	11.655 jiwa
6	Jemberlor	19.212 jiwa
7	Patrang	18.127 jiwa
8	Baratan	11.955 jiwa
Total		103.048 jiwa

Sumber: Penelitian Tahun 2024

Kelurahan Gebang sendiri merupakan salah satu kelurahan yang termasuk dalam daerah kota. Masyarakat yang termasuk dalam pusat kota, merupakan masyarakat yang mayoritas paham dengan penggunaan *gadget*. Sehingga, jika dalam pengurusan *adminduk* bisa dilakukan cepat melalui *online*, maka mereka

tidak akan ragu untuk lebih memilih menggunakan J-SIP daripada harus mengantre lama di Kantor Dispendukcapil Jember. Dalam penelitian selain mengambil dari Kelurahan Gebang, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus administrasi kependudukan di Kantor Dispendukcapil Jember. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan setelah adanya Inovasi pelayanan yaitu Aplikasi J-SIP dan untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi dari Aplikasi J-SIP ini.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Dapat Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Dispendukcapil Jember. Pada pembahasan ini, akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Adapun yang akan dibahas yakni mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi J-SIP dapat meningkatkan pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember.

Menurut pendapat Mulgan, Albury & Kurniawan, (2015) dijelaskan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari adanya proses, produk layanan hingga metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Aplikasi J-SIP merupakan hasil kreasi dari Kantor Dispendukcapil Jember yang merupakan metode pelayanan baru untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan. Keberhasilan Inovasi Pelayanan dapat liat dalam efisiensi, efektifitas, dan kualitas hasil dari inovasi pelayanan tersebut.

a. Kualitas Hasil Aplikasi J-SIP

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas hasil dari Aplikasi J-SIP ini bahwa kualitas Aplikasi J-SIP ini bisa dikatakan tidak konsisten, karena pada tahun sebelumnya Aplikasi J-SIP menjadi salah satu metode pelayanan yang baru dan unggulan dari Kantor Dispendukcapil Jember. Aplikasi J-SIP banyak disukai masyarakat karena proses pengajuan yang cepat dan mudah. Akan tetapi pada tahun 2023 kualitas dari aplikasi ini mengalami penurunan, hal itu disebabkan karena proses pengajuan adminduk melalui Aplikasi J-SIP semakin tidak praktis dan lambat dalam memberikan pelayanan.

b. Keefektifan Aplikasi J-SIP

Efektif adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan, hasil yang positif, dan berhasil, serta dapat dilakukan dengan tepat waktu. Berdasarkan pada pengertian efektif tersebut, Aplikasi J-SIP masih belum bisa dikatakan efektif. Itu disebabkan karena beberapa fungsi pada aplikasi ini masih kurang sistematis. Hal itu yang membuat masyarakat lebih memilih untuk datang ke Kantor Dispendukcapil Jember walaupun sudah tersedia aplikasi J-SIP ini. Walaupun harus mengantre dan menunggu seharian, yang penting dokumen yang mereka butuhkan dapat selesai dengan cepat.

c. Aplikasi J-SIP Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dispendukcapil Jember

Melihat jawaban dari masyarakat melalui hasil wawancara, dapat dilihat bahwa Aplikasi J-SIP belum bisa meningkatkan pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember. Alasannya karena ketidakpraktisan aplikasi ini, yang membuat masyarakat tetap memilih ke Kantor Dispendukcapil secara langsung. Sedangkan, harapan dari masyarakat aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantre seharian di Kantor Dispendukcapil Jember.

d. Adanya Aplikasi J-SIP Pelayanan Lebih Efisien dan Efektivitas

Menurut jawaban dari para informan pelayanan setelah adanya Aplikasi J-SIP belum menunjukkan efisien dan efektivitas. Hal itu karena masyarakat merasa fungsi pada aplikasi ini belum terintegrasi dengan baik. Sebetulnya aplikasi ini, merupakan aplikasi yang efisien karena dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja. Akan tetapi, kekurangan dari aplikasi ini mengenai proses yang lama dan terkadang sulit untuk dipahami, membuat masyarakat masih enggan menggunakan aplikasi ini.

Terdapat juga dokumen pendukung yang menunjukkan bahwasanya inovasi tersebut belum bisa di katakana efisien dan efektif. Dokumen pendukung tersebut berupa bukti foto / gambar situasi di Kantor Dispendukcapil Jember. Dalam dokumen tersebut menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang mengantre di Kantor Dispendukcapil Jember, padahal sebetulnya dapat lebih mudah dilakukan melalui aplikasi yang diluncurkan oleh Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember.



Gambar 1. Situasi Kantor Dispendukcapil Jember
Sumber: Skripsi (2024)

Dokumen tersebut membuktikan bahwa adanya Aplikasi J-SIP masih kurang di minati masyarakat walaupun penggunaannya yang mudah tanpa harus datang ke lokasi. Masyarakat masih memilih datang secara langsung ke Kantor Dispendukcapil Jember untuk mengurus administrasi kependudukan. Dari dokumen tersebut juga dapat menunjukkan kemungkinan bahwa masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui tentang Aplikasi J-SIP ini.

SIMPULAN

Bahwa Kantor Dispendukcapil Jember telah meluncurkan sebuah aplikasi pelayanan secara online, yaitu Aplikasi J-SIP pada tahun 2018. Tujuan dari aplikasi ini yaitu agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan admindukcapil dengan cepat, valid, gratis, humanis, dan mandiri serta untuk meminimalisir praktek pungli (pungutan liar). Aplikasi ini merupakan aplikasi yang efisien karena dapat di akses kapan saja dan dimana saja. Adanya aplikasi J-SIP diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kemudahan validitas data serta peningkatan informasi kepada masyarakat sehingga inovasi Pelayanan J-SIP menjadi efektif dan efisien.

Akan tetapi, pada kenyataannya Aplikasi J-SIP ini justru kurang efisien dan efektif dalam meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Jember. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, dimana masyarakat banyak yang mengeluh perihal penggunaan pelayanan melalui aplikasi ini. Menurut jawaban dari masyarakat melalui hasil wawancara, aplikasi ini kurang efektif karena proses pelayanan yang cukup lama. Selain itu, beberapa fungsi dalam aplikasi ini masih kurang sistematis dan kurang efisien. Yang membuat masyarakat merasa kebingungan dalam mengoperasikan aplikasi ini.

Selain jawaban dari beberapa masyarakat melalui hasil wawancara, tentang menurunnya kualitas pelayanan melalui aplikasi J-SIP ini. Rating dari Aplikasi J-SIP juga menunjukkan hal yang sama. Dimana pada tahun 2022 aplikasi ini menunjukkan rating yang bagus yaitu 4,6, namun pada tahun 2023 rating penilaian ini menurun drastis menjadi 2,5. Sebetulnya penilaian rating aplikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam segala aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara online. Karena masyarakat akan melihat terlebih dahulu rating atau penilaian dari masyarakat yang sudah pernah menggunakan aplikasi ini.

Apabila dari penilaian masyarakat banyak yang menilai aplikasi ini negatif, maka akan membuat masyarakat menjadi enggan menggunakan pelayanan melalui Aplikasi J-SIP. Sehingga, masyarakat tetap datang ke Kantor Dispendukcapil langsung untuk mengurus adminduk yang dibutuhkan. Dan jika masyarakat sibuk dan tidak mau mengantre, maka tidak sedikit masyarakat yang

rela menggunakan jasa calo walaupun harus membayar mahal. Sedangkan untuk pengurusan admindukcapil tidak di pungut biaya (gratis).

Dengan demikian, usaha Dispendukcapil Jember dalam meminimalisir pungli (pungutan liar) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, belum bisa dikatakan berhasil. Sebab masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo walaupun harus membayar mahal, mereka rela agar mendapat dokumen yang dibutuhkan dengan cepat. Sehingga, aplikasi J-SIP ini belum benar-benar efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Jember. Serta pelayanan melalui Aplikasi J-SIP ini, belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dispendukcapil Jember.

Kantor Dispendukcapil Jember juga kurang transparan terhadap masyarakat. Transparan adalah kemudahan dalam mengakses data dimana pun data tersebut berada atau aplikasi apa yang menciptakannya. Data yang dimaksud yaitu data pengajuan permohonan adminduk melalui aplikasi J-SIP. Transparan data ini bertujuan untuk memberikan informasi terhadap masyarakat, pengajuan atas nama siapa saja yang sudah selesai, dan pengajuan atas nama siapa saja yang sampai saat ini belum terselesaikan. Dengan adanya transparansi data ini dapat menunjukkan kepada masyarakat sampai dimana pengajuan adminduk yang mereka ajukan melalui Aplikasi J-SIP tersebut. Sehingga masyarakat tidak merasa bingung dan tidak harus datang ke Kantor Dispendukcapil Jember untuk mencari informasinya.

Selain itu, pihak Kantor Dispendukcapil Jember masih kurang aktif dalam merespon aduan yang telah disampaikan oleh masyarakat. Dimana aduan negatif dari masyarakat ini merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas dari aplikasi J-SIP. Kritik dari masyarakat tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk kedepannya dalam pembaharuan Aplikasi J-SIP tersebut, sehingga aplikasi tersebut dapat lebih baik dari tahun sebelumnya. Kurangnya responsif dari Kantor Dispendukcapil Jember tersebut, membuat keluhan atau aduan yang telah disampaikan masyarakat belum bisa terselesaikan dengan baik, sehingga penggunaan aplikasi J-SIP ini masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

REFERENSI

- Andrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dispendukcapil Kabupaten Jember. 2022. Aplikasi J-SIP <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.dispendukcapiljember.sip>. [Diakses pada Februari 2022].
- Fadhil, M., & Ilham, M. 2019. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*. Volume I Nomor 1.

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara RI. 2016. *Pelayanan Publik. "Modul Pelatihan Dasar Kader PNS."*
- Maysara, M., & Asari, H. 2021. Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>.
- Mirnasari, M.R. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bunngurasih*. Skripsi Thesis. Prodi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga.
- Monavia Ayu, Rizaty. 2022. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/bps-jumlah-penduduk-indonesia-sebanyak-27577-juta-pada-2022>. [Diakses pada 30 September 2023].
- Ningtyas, T. 2017. New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1).
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Nomor 1 Tahun 2022. Tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Riani, N. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>.
- Rianti Selvi,dkk. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3.
- Sadu Wasistiono. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: CV. FOKUSMEDIA, hlm. 41-42.
- Sa'diyah, U., & dkk. 2019). Evaluasi Informasi Berbasis Web Pada Konten Kanal Youtube "Kok Bisa?". *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 239-248.
- Saputra, M. F. 2013. Hubungan Antara Kemampuan Wirausaha Dengan Daya Saing Ukm Pasar Ular Plumpang Di Jakarta Utara (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Sengchane, Vilaythong. 2015. *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember*. Jember: Skripsi, Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- Soselissa, H.C.,dkk. 2021. "Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap". *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 2(2), 315-330.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038