

**INOVASI E-SIMPEL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
GROBOGAN**

Aliza Lolitasari¹, Maesaroh², Nina Widowati³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id



ABSTRACT

The e-Simpel innovation is an online-based population document service and is useful in making it easier for people to process population documents. This research aims to analyze e-Simpel innovation and identify the factors driving and inhibiting innovation in improving population services at the Grobogan Regency Population and Civil Registration Department. This research uses the theory of innovation attributes according to Everett M. Rogers, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of being tried, and ease of observation. Meanwhile, according to Harrington Emerson, the driving and inhibiting factors are Man, Money, Materials, Machine, Methods. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of research on the implementation of e-Simpel innovation can be seen from the benefits felt by the community in the form of comfort and satisfaction. Judging from the suitability of community needs, values and norms, and in accordance with previous services. Judging from the possibilities, it can be observed in the form of an easy mechanism and cost and time efficiency. The complexity attribute is server problems and low community participation. Judging from the possibilities of being tried, socialization has not yet spread widely. Apart from that, there are driving factors in the form of employees and infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors include budget, technology and procedures. In improving e-Simpel innovation, it is recommended that management simplify the process of using e-Simpel, carry out application maintenance and carry out massive outreach.

Keywords: *Population Administration, e-Simpel, Public Service Innovation*

A. PENDAHULUAN

Masyarakat mengadakan pelayanan publik tentang berbagai urusan kepada Ombudsman RI. Menurut Dokumen Ombudsman Tahun 2022, Administrasi Kependudukan menempati urutan ketiga yang mencapai 776 laporan. Jenis layanan administrasi kependudukan

menempati urutan ketiga dengan jumlah pengaduan yang masih tinggi sehingga perlunya peningkatan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi pada sektor kependudukan.

Pemerintah Indonesia telah menerbitkan kebijakan mengenai kependudukan melalui Undang Undang

Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian aktivitas penataan dan penerbitan data kependudukan yang meliputi adanya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya sebagai pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain.

Menyadari adanya permasalahan pelayanan publik khususnya Administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menciptakan sebuah terobosan baru yaitu inovasi e-Simpel. Inovasi e-Simpel adalah salah satu inovasi untuk pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis online untuk memudahkan masyarakat mengurus pembuatan dokumen kependudukan yang ditetapkan saat pandemi *Covid 19*. Untuk melakukan pelayanan secara online masyarakat dapat mengakses website e-Simpel pada halaman <https://layanandukcapil.grobogan.go.id/>. Dalam ini jenis pelayanan yang dapat diakses, yaitu terdiri dari KTP elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Akta kematian, Pindah/Datang.

Namun, program belum berjalan dengan baik maka pelayanan penggunaan e-Simpel belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga adanya pengaduan yang masuk pada sistem e-Simpel.



Gambar 1 Pengaduan e-Simpel

Sumber: Website e-Simpel, 2023

Berdasarkan gambar 1 menyatakan bahwa wawancara dengan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan pengaduan yang sering diajukan terkait prosedur, persyaratan, dan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan. Pengaduan masyarakat melalui e-Simpel di tahun 2020 mencapai 87, pada tahun 2021 mencapai 164, dan pada tahun 2022 mencapai 129 pengaduan.

Permasalahan tersebut didukung penelitian Adila Almas Hasna Asyari dan Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni dengan judul “Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan” (2021:1540-1542) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan secara online

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan masih terjadi beberapa permasalahan. Permasalahannya yaitu server dan jaringan pada aplikasi yang kurang memadai, minimnya sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, dan rendahnya keterlibatan masyarakat Kabupaten Grobogan dalam mencari kabar tentang inovasi daerah.

Pelayanan online yang sering terkendala karena server dan jaringan sehingga proses pendaftaran dan pengurusan dokumen kependudukan gagal dilaksanakan, serta terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui karena tempat tinggal jauh dari Disdukcapil dan masyarakat yang tidak paham teknologi (Dani Yusifo Ramadhanna, 2022).

Prosedur pengajuan dan mengurus dokumen kependudukan melalui e-Simpel gratis. Hal tersebut sesuai dengan panduan standar pelayanan yang dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor : 470/427/2020 tentang Inovasi e-Simpel (Sistem Informasi Pelayanan Secara Online).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pelayanan administrasi kependudukan

secara online, dan masih banyaknya masyarakat yang tidak paham terkait bagaimana penggunaan pelayanan e-Simpel.

Tabel 1 Pemanfaatan E-Simpel dan Cara Manual di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

Tahun	Manual	E-Simpel
2020	89,50%	10,50%
2021	82,75%	17,25%
2022	77,05%	22,95%

Sumber: Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2023

Menurut tabel 1 menyatakan bahwa pada tahun 2020 penggunaan pelayanan secara manual mencapai 89,50% sedangkan penggunaan e-Simpel mencapai 10,50%, pada tahun 2021 pelayanan secara manual mencapai 82,75% sedangkan pengguna e-Simpel hanya mencapai 17,25%, dan pada tahun 2022 pelayanan manual mencapai 77,05% sedangkan penggunaan e-Simpel mencapai 22,95%. Dari data tersebut penggunaan e-Simpel sangat sedikit bahkan tidak ada setengahnya jika dibandingkan dengan pengguna layanan secara manual. Dapat dikatakan bahwa minat masyarakat dalam penggunaan e-Simpel masih rendah.

Pernyataan sebelumnya didukung dengan adanya pendapat Bapak Gunawan sebagai Sub Koor Pengelolaan Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Grobogan terkait penggunaan e-Simpel yang menjelaskan bahwa:

“Pada awalnya sulit, dalam hal ini maksudnya masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor misalnya seperti masyarakat lansia dan belum mempunyai handphone. Apabila terdapat masyarakat yang datang ke kantor, sebisa mungkin dibantu oleh pegawai khusus. Dalam penggunaan e-Simpel setiap keluarga dapat mendaftarkan satu.”

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik menggunakan e-Simpel masih belum maksimal, maka perlu dilakukan penelitian sejauh mana Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Penelitian ini melihat dari atribut inovasi e-Simpel dalam pelayanan administrasi kependudukan dan apa saja faktor pendorong dan penghambat inovasi e-Simpel dalam pelayanan administrasi kependudukan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Publik dapat diartikan sebagai masyarakat yang luas, atau dapat juga diartikan bahwa mereka yang memenuhi kebutuhan publik atau sering disebut lembaga pemerintah (Keban, 2014:4). Pendapat Nicholas Henry mengemukakan

administrasi publik adalah gabungan teori dan praktek dengan bertujuan untuk lebih memperluas pengetahuan terkait adanya kaitan antara peran pemerintah dengan masyarakat, dan memajukan kebijakan publik supaya lebih tanggap. Dapat disimpulkan administrasi publik adalah semua aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berbentuk jasa atau barang untuk memenuhi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Manajemen Publik

Menurut George R Terry dalam (Suprihanto, 2018:2) mengutarakan bahwa manajemen merupakan suatu rencana kerja yang dapat dipengaruhi sebagai adanya pengarahan pada sebuah kumpulan dalam suatu organisasi. manajemen publik adalah rancangan kegiatan dalam sebuah organisasi meliputi *planning, organizing, dan controlling* yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

3. Pelayanan Publik

Berdasarkan BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam mencukupi kebutuhan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik juga dapat diartikan bahwa instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada publik, karena sebagai penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat sesuai peraturan.

4. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah suatu proses menciptakan hal baru yang berbentuk produk atau jasa, pengenalan suatu metode, atau menciptakan perubahan yang sedikit demi sedikit (Suwarno & Lan, 2008:8) dalam (Melinda et al., 2020:207). Perubahan yang dilaksanakan dapat beragam bentuk, hal tersebut merupakan salah satu strategi pemerintah dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Menurut Everett M. Rogers (Mirnasari, 2013) menyatakan bahwa inovasi adalah ide, objek dan praktik yang dilandasi supaya bisa diterima sebagai bentuk hal baru oleh publik dan diharapkan dapat diaplikasikan secara umum (Pratama, A. B et al., 2022:34). Inovasi adalah sebuah hal baru yang diciptakan oleh sumberdaya manusia dalam berbagai bentuk baik jasa atau barang dengan tujuan untuk

menyelesaikan permasalahan patologi birokrasi dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Inovasi memiliki atribut untuk mengukur keberhasilan suatu inovasi. Menurut Rogers (Suwarno, 2008) dalam (Pratama, A. B et al., 2022:34-35) menyatakan atribut inovasi meliputi:

- a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- b. Kesesuaian (*Compability*)
- c. Kerumitan (*Complexity*)
- d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)
- e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

5. Faktor yang Mempengaruhi

Keberjalanan inovasi dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat. Menurut Harrington Emerson (Islamiyati et al., 2021) mengemukakan bahwa terdapat lima unsur manajemen yaitu sebagai berikut:

- a. *Man*
- a. *Money*
- b. *Materials*
- c. *Machine*
- d. *Methods*

C. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu kualitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Grobogan yang terletak di Jl. Dr. Sutomo No.5, Kwarungan, Kalongan, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah 58152. Fokus penelitian peneliti adalah Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Pengambilan sampel subjek penelitian yaitu dengan teknik *purposive sampling*, dengan tujuan dan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:218-219). Informan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan merupakan pegawai yang terlibat atau yang mengelola pelaksanaan inovasi e-Simpel. Informan dari masyarakat merupakan pengguna inovasi layanan. Informan tersebut terlibat dalam penelitian merupakan orang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap topik yang peneliti sedang teliti.

Sumber data primer berasal dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dokumen yang sesuai dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan Interpretasi data meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan sumber.

D. PEMBAHASAN

Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian aktivitas penataan dan penerbitan dalam penerbitan dan data kependudukan melalui adanya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan sebagai pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan kependudukan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam memberikan pelayanan kependudukan Dispendukcapil meliputi pelayanan pindah/datang, Akta Kelahiran, KIA, Kartu Keluarga, dan KTP-el dan Akta Kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan mengeluarkan sebuah inovasi yaitu e-Simpel agar adanya kemudahan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi e-Simpel dirilis pada tahun 2020 ketika *Covid 19* melanda Indonesia, inovasi ini dapat diakses melalui *website* <https://layanandukcapil.grobogan.go.id/>. Inovasi e-Simpel bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, agar masyarakat bisa merasakan pelayanan prima dan berkualitas serta sejalan dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang serba digital.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan yaitu menurut Rogers (Suwarno,2008) dalam (Pratama et al., 2022:34-35) yang meliputi Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan di coba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*) serta menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi.

1. Analisis Atribut Inovasi e-Simpel Dsidukcapil Kabupaten Grobogan

a) Keuntungan Relatif atau Relatif Advantage

Dalam pelaksanaannya inovasi harus memiliki sebuah kelebihan dan kualitas yang lebih baik dengan kondisi pelayanan sebelumnya. Inovasi identik memberikan hal baru yang menjadi sebuah karakteristik, sehingga dapat membedakan antara inovasi saat ini dengan pelayanan sebelumnya.

Dari segi kenyamanan, inovasi e – Simpel memberikan keamanan data pemohon. Sistem *online* menghindari adanya berkas keselip dan berkas yang *double* pada saat proses pembuatan administrasi kependudukan. Inovasi e-Simpel di desain oleh Dispendukcapil secara sederhana, simpel, dan jelas maka masyarakat dengan mudah menggunakan layanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan ini memberikan kenyamanan kepada masyarakat selaku

pengguna, karena terdapat fasilitas tambahan dalam *website* e-Simpel yaitu “Download”. Kenyamanan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan e-Simpel menjadi salah satu bahwa inovasi tersebut menarik. Pernyataan tersebut didukung bahwa sebuah inovasi harus bisa memberikan kenyamanan supaya masyarakat bisa merasakan kepuasan selama penggunaan inovasi dan menerima keberadaan inovasi (Suryana et al., 2021:244).

Dari segi kepuasan, menurut Bharata (2014) dan Agustina (2016) dalam (Maysara & Asari, 2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tujuan utama adanya suatu pelayanan. Inovasi e-Simpel memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena dalam pelayanannya pegawai atau admin yang bertugas merespon dengan cepat. Selain itu, pegawai memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga ketika terdapat masyarakat yang merasa kesulitan akan dapat terbantu dengan mudah. Pelayanan inovasi e-Simpel yang dapat diakses secara mandiri melalui website oleh masyarakat merupakan salah bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Inovasi e-Simpel memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi tersebut sudah sesuai

dengan persepsi yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari segi nilai prestise, terdapat perubahan pandangan dari masyarakat terhadap Dispendukcapil yaitu perubahan ke arah yang positif. Inovasi e-Simpel memberikan perubahan status sosial yang lebih baik pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Inovasi selalu mempunyai nilai baru yang terikat dalam inovasi yang dijadikan perbedaan dengan yang lain (Tiaranika & Maesaroh, 2020). Dengan adanya perubahan pandangan yang positif dari masyarakat kepada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, maka anggapan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang ribet dan berbelit menjadi berkurang. Pelayanan yang dapat diakses hingga saat ini menjadi salah satu nilai unggul inovasi e-Simpel.

b) Kesesuaian atau *Compatibility*

Adanya kesesuaian inovasi pelayanan publik dengan pelayanan sebelumnya sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Dilihat dari kesesuaian kebutuhan masyarakat, tuntutan dari masyarakat terkait pemberian pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya kemudahan dari segi waktu dan biaya. Inovasi e-Simpel mempermudah masyarakat melakukan pelayanan melalui *smartphone*, sehingga lebih efektif dan efisien. Berdasarkan pendapat World Bank *e-*

government menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah misalnya *wide are network*, *internet*, dan *computer mobile* memiliki kemampuan dalam mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, dan pemerintah (Sellfia et al., 2022). Dengan adanya inovasi e-Simpel juga tidak perlu antri untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat menghemat waktu dan bisa dijangkau secara luas oleh masyarakat sehingga tidak ada batasan tempat dalam mengaksesnya. Dalam hal ini, tidak semua orang membutuhkan e-Simpel karena masyarakat masih dapat melakukan pelayanan secara offline. Oleh karena itu, masyarakat yang memiliki *smartphone* akan menyatakan membutuhkan tetapi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* akan mengatakan tidak membutuhkan.

Dilihat dari kesesuaian dengan masa lampau, pelayanan dengan menggunakan e-Simpel menjadi lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Pernyataan tersebut sesuai dengan *Asian Development Bank* yaitu inovasi adalah suatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan mempunyai dampak yang bermanfaat (Sellfia et al., 2022:591). Inovasi pelayanan publik diciptakan harus ada keterkaitan dengan pelayanan sebelumnya, agar inovasi

pelayanan yang dimunculkan dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat. Inovasi e-Simpel terdapat keterkaitan dengan pelayanan sebelumnya, karena inovasi diciptakan sesuai dengan kondisi lingkungan. Pelayanan administrasi kependudukan secara offline masih diberlakukan agar dapat berjalan beriringan. Persyaratan masih sama seperti pelayanan konvensional. Inovasi e-Simpel yaitu hanya perubahan sistem, proses pendaftaran dapat dilakukan secara *online* namun dalam proses pelayanan dokumen tetap sama yaitu menggunakan aplikasi SIAK.

Dilihat dari kesesuaian nilai dan norma, nilai yaitu sebuah hal yang pantas dan penting untuk masyarakat, sedangkan norma adalah suatu ketentuan yang dijadikan pedoman dalam mencapai suatu hal yang lebih baik. Beberapa masyarakat yang belum terbiasa dengan keberadaan inovasi e-Simpel yang berbasis online tetapi tidak ada penolakan dari masyarakat. Perubahan pelayanan administrasi kependudukan secara online merupakan suatu yang baru bagi masyarakat sehingga sesuai dengan nilai yang ada di masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan teknologi. Dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel mengacu pada peraturan yang berlaku, sebagai pedoman dalam penyelenggaraan inovasi kepada masyarakat. Peraturan yang

dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan inovasi e-Simpel yaitu Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Hal tersebut diperkuat dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor : 470/427/2020 tentang Inovasi e-Simpel (Sistem Informasi Pelayanan Secara Online).

c) **Kerumitan atau *Complexity***

Dalam pelaksanaan inovasi tentu memiliki kerumitan yang kompleks dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Namun, dengan adanya kerumitan, sebuah inovasi juga memberikan sebuah keuntungan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya. Kerumitan adalah kesulitan pada keadaan untuk mengerti dan menggunakan suatu inovasi.

Dilihat dari kemudahan masyarakat memahami alur pendaftaran, inovasi e-Simpel sudah terdapat alur pendaftaran yang mudah dipahami oleh masyarakat yang cakap teknologi. Inovasi ini merupakan sebuah inovasi yang user friendly, dengan terdapat berbagai fitur yang mendukung pelaksanaan inovasi e-Simpel. Suatu inovasi mempunyai tingkat kerumitan atau kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya (Syafarudin, 2012:34) dalam

(Islamiyati et al., 2021). Alur penggunaan inovasi e-Simpel dapat dipahami oleh masyarakat yang memang cakap dengan teknologi. Namun, untuk masyarakat umum mungkin agak kesulitan memahami alur pendaftaran pelayanan inovasi e-Simpel. Masyarakat yang kurang update dan tidak ada keinginan untuk belajar atau memahami pedoman yang sudah disediakan pada laman website e-Simpel maka akan merasa kesulitan.

Dilihat dari kesulitan masyarakat dalam penggunaan inovasi e-Simpel. Rogers mengemukakan bahwa inovasi selalu memiliki pembaruan, sehingga tingkat kerumitan yang terjadi semakin kompleks dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Akan tetapi, inovasi selalu memberikan cara baru dan menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya (Pratama et al., 2022:35). Kesulitan yang dialami masyarakat yaitu terdapat beberapa masyarakat umum yang tidak cakap dengan teknologi, banyak prosedur yang harus dipelajari, kesulitan pada proses pengisian data, banyak dokumen yang di upload, berkas tidak lengkap maka akan ditolak sehingga masyarakat merasa bingung. Dalam proses upload file akan terunggah lama sekali dikarenakan jaringan yang tidak stabil. Selain itu, file yang di unggah pada e-Simpel maksimal 2MB sehingga apabila file lebih besar ukurannya dari ketentuan maka akan

mengalami kegagalan dalam upload. Demikian, Inovasi e-Simpel merupakan sebuah hal baru bagi masyarakat Kabupaten Grobogan, sehingga banyak aduan yang masuk terkait penggunaannya. Pelayanan secara konvensional masih berjalan.

Dilihat dari penyesuaian masyarakat terhadap keberadaan inovasi e-Simpel. Pelayanan melalui e-Simpel dapat melakukan pengecekan secara berkala terkait proses pembuatan dokumen sehingga masyarakat mengetahui status proses pelayanan. Hal tersebut salah satu bentuk perkembangan teknologi yang lebih modern. Di dukung dengan pernyataan Taib dan Supriana (2020) yang menyatakan bahwa sektor publik melakukan perbaikan dan melakukan berbagai inovasi untuk menuju birokrasi digital yang responsif, efektif, dan akuntabel serta beralih pada sistem online yang lebih baik (Salam, 2021:32). Adanya pelayanan e-Simpel masyarakat merasa terbantu karena dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara mandiri. Perubahan pelayanan online memberikan dampak yang baik bagi masyarakat yang terbiasa dengan *digital*. Namun, bagi masyarakat yang minim pengetahuan terhadap teknologi dan informasi akan merasa ribet dan kebingungan, sehingga awalnya perlu adanya pendampingan dari pegawai

pelayanan terdekat dan diperlukan waktu menyesuaikan perubahan pelayanan berbasis online.

d) Kemungkinan Dicoba atau *Triability*

Kemungkinan dicoba yaitu suatu inovasi yang harus dilakukan uji publik sebelum diimplementasikan agar dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat. Adanya uji coba publik dapat melihat tingkat penerimaan masyarakat terkait adanya inovasi yang akan diimplementasikan.

Uji coba publik dilakukan secara internal atau secara tidak resmi, dimana hanya pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Pelaksanaan uji coba dilaksanakan secara internal karena tidak memungkinkan untuk melibatkan masyarakat dalam keadaan *Covid 19* yang sedang meningkat. Uji coba inovasi publik dinilai masih belum optimal karena hanya melibatkan pegawai internal Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Kemungkinan di coba yaitu inovasi pelayanan yang berbasis online, dimana telah melewati uji coba dari berbagai pihak dan memiliki beberapa kelebihan misalnya bisa dilakukan dimana saja (Suhaeman, et al 2022:98). Inovasi akan diterima masyarakat dengan mudah, apabila sebuah inovasi sudah melewati sistem uji coba. Dengan adanya uji coba inovasi e-Simpel bertujuan untuk melihat

kendala atau permasalahan yang ada terhadap sebuah inovasi sebelum diterapkan kepada masyarakat, sehingga saat pelaksanaan inovasi dapat berjalan dengan baik.

Dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mencari informasi inovasi e-Simpel. Dalam memperoleh informasi tentang inovasi e-Simpel melalui pegawai pelayanan setempat, karena merasa tidak ada sosialisasi. Informasi tentang inovasi e-Simpel dari kantor Dispendukcapil dan kantor Kecamatan, dimana dijelaskan oleh pegawainya terkait inovasi e-Simpel. Penyebaran informasi tentang inovasi e-Simpel belum tersebar secara luas maka masyarakat masih perlu mendatangi kantor pelayanan untuk memperoleh informasi. Masyarakat juga dapat mengakses sebuah informasi melalui google. Dengan melakukan searching pada *google* terkait pelayanan kependudukan online Dispendukcapil Kabupaten Grobogan akan muncul berbagai informasi yang diperlukan. Adanya kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah wujud dari adanya era globalisasi (Maysara & Asari, 2021:216). Dengan adanya kecanggihan teknologi mempermudah dalam mengelola informasi. Dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel, kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diperlukan

masih kurang optimal karena masyarakat yang kurang cakap teknologi.

Dilihat dari strategi pemerintah dalam memperkenalkan inovasi. Strategi yang dilaksanakan pemerintah yaitu secara langsung dan tidak langsung. Untuk sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung ditujukan pada perwakilan petugas administrasi, tokoh masyarakat, karang taruna, dan anak sekolah. Dengan adanya bentuk strategi tersebut, yang menjadi perwakilan dapat menyebarkanluaskannya. Strategi yang dilakukan pemerintah meliputi pemasangan banner di beberapa kantor pelayanan sehingga masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* masih dapat mengetahui adanya inovasi e-Simpel untuk pengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah telah menerapkan berbagai alternatif untuk memperkenalkan e-Simpel kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi yang dilakukan secara online melalui Instagram. Selain itu, sosialisasi juga dilaksanakan melalui media Twitter, Radio, media massa, Youtube, dan Website Dispendukcapil. Penggunaan media sosial sebagai strategi pemerintah dalam memperkenalkan inovasi e-Simpel akan lebih mudah tersampaikan. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang memang tidak memiliki *smartphone* sehingga kesulitan dalam mengakses

informasi melalui media sosial tentang adanya inovasi e-Simpel.

e) **Kemudahan Diamati atau Observability**

Kemudahan diamati merupakan sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain (Rogers, 1995) dalam (Melinda, et al 2020:209). Dalam hal ini inovasi harus dilihat dan diamati terkait bagaimana inovasi bekerja dan menghasilkan sebuah inovasi yang baik.

Dilihat dari kemudahan diamati manfaat yang didapatkan masyarakat. Menurut Albury (2003) menyatakan bahwa inovasi berkaitan erat dengan ide baru dengan adanya manfaat, sebuah inovasi tidak memiliki arti apabila tidak memberikan manfaat (Melinda et al 2020:207). Dengan manfaat yang didapatkan masyarakat dapat mengurangi adanya permasalahan publik yaitu pelayanan yang ribet. Dengan inovasi e-Simpel dapat mengurangi jasa calo, dapat diakses oleh masyarakat dimana saja, dapat berhemat karena pelayanan tidak dipungut biaya. Pelayanan dengan inovasi e-Simpel, masyarakat dapat melakukan cetak secara mandiri dokumen kependudukan kecuali KTP dan KIA. Dalam penyimpanan data menjadi lebih terorganisir, dimana dapat menghindari adanya data yang double dan dipalsukan serta adanya kemudahan dalam melengkapi berkas yang kurang sesuai.

Inovasi e-Simpel merupakan sebuah inovasi yang menjadi sarana untuk mempermudah dalam melaksanakan pelayanan online untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan adanya pelayanan online yang diterapkan oleh Dispendukcapil maka dapat mengurangi antrian yang berada di kantor Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sehingga pegawai yang bertugas dapat bekerja secara maksimal.

Dilihat dari kemudahan mengamati masyarakat pada mekanisme persyaratan inovasi e-Simpel. Menurut Rogers inovasi perlu dilihat dan diamati bagaimana bekerja sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang baik. Inovasi yang mudah diamati akan mudah di terima dan berkembang di masyarakat (Melinda et al., 2020:213). Inovasi e-Simpel terdapat menu persyaratan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan permohonan administrasi kependudukan misalnya seperti kartu keluarga (KK). Dalam mengakses pelayanan melalui e-Simpel masyarakat perlu membuat akun, kemudian baru melakukan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan. Pada website inovasi e-Simpel juga terdapat menu layanan pengaduan sehingga masyarakat dapat melakukan tanya jawab kepada petugas terkait pengajuan,

persyaratan atau layanan administrasi kependudukan lainnya. Dengan adanya berbagai menu pada e-Simpel maka masyarakat tidak hanya dapat mendaftar secara online tetapi juga dapat memahami proses persyaratan yang dibutuhkan. Untuk melihat menu yang diinginkan tinggal klik saja lalu dipahami. Menu yang tersedia memudahkan masyarakat dalam mengamati proses pelayanan melalui e-Simpel.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Aji Welas

Pelaksanaan inovasi e-Simpel Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Harrington Emerson yaitu *Man, Money, Materials, Machine, dan Methods*.

a. Faktor Pendorong

1) Man atau Sumber daya Manusia

Dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel sumber daya manusia memiliki peran untuk mengelola berbagai komponen agar pelaksanaan inovasi sesuai dengan harapan masyarakat. Sumber daya manusia atau pegawai yang terdapat pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sudah memadai. Pegawai yang mengelola e-Simpel sudah dilakukan adanya bimtek atau bimbingan teknis. Pegawai sudah memiliki keterampilan secara teknis, karena yang ditempatkan untuk mengelola

e-Simpel merupakan pegawai yang memiliki kompetensi pada bidangnya. Dilakukannya rapat kinerja evaluasi terhadap pegawai untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki pada bidangnya. Sumber daya manusia pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dilakukan control dan monitoring serta adanya evaluasi setiap bulan. Untuk saat ini, kegiatan tersebut hanya dilakukan secara internal. Didukung dengan hasil penelitian Dian Nur Islamiyati, et al dengan judul “Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang” (2021) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia sebagai faktor pendukung dalam penggerak inovasi.

2) *Materials* atau Sarana Prasarana

Pelaksanaan inovasi sarana dan prasarana sangat menunjang keberhasilan sebuah inovasi. Sarana dan prasarana yaitu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai (Lokabora et al., 2019:95). Sarana dan prasarana inovasi e-Simpel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan terdiri dari adanya komputer, jaringan, dan percetakan sudah memadai. Komputer yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan, dan jaringan di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sudah lancar. Untuk

percetakan yang tersedia sudah cukup memadai, namun untuk percetakan KTP masih terbatas karena cadangan yang ada sangat minim. Untuk permasalahan percetakan KTP yang persediaannya terbatas masih dapat diatasi sehingga tidak menjadikan penghambat dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, durasi pelayanan yang diberikan masih selaras dengan standar pelayanan publik.

b. Faktor Penghambat

1) *Money* atau Anggaran

Anggaran untuk inovasi e-Simpel belum cukup maksimal, karena dana tidak dianggarkan secara rutin setiap tahun untuk pemeliharaan aplikasi. Inovasi yang terlalu banyak pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan maka dana yang diberikan tidak setiap tahun. Untuk anggaran yang diberikan tidak secara langsung, dimana hanya untuk penunjang misalnya untuk rapat evaluasi, printer dan lainnya. Inovasi e-Simpel tidak memiliki anggaran yang khusus, sehingga dalam memaksimalkan aplikasi e-Simpel menjadi belum maksimal. Tidak terdapat anggaran spesifik dikarenakan dari Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD) tidak memperbolehkan inovasi harus memiliki adanya anggaran sendiri karena kebijakan anggaran. Untuk meluncurkan sebuah inovasi membutuhkan dana yang cukup besar, karena adanya pembuatan aplikasi e-Simpel. Namun, dana yang diberikan

hanya untuk pembuatan dan tidak ada anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan. Anggaran yang ada terbatas maka akan menghambat dalam pelaksanaan inovasi (Islamiyati et al., 2021).

2) *Machine* atau Teknologi

Menurut Harrington Emerson menyatakan bahwa peran mesin akan semakin mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi. Adanya teknologi bertujuan untuk menciptakan efisiensi kerja (Islamiyati et al., 2021). Dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel teknologi memiliki peran penting. Berdasarkan temuan di lapangan melalui wawancara dan observasi menyatakan bahwa teknologi memiliki faktor yang penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi e-Simpel. Pelaksanaan pelayanan tergantung adanya jaringan internet, terkadang internet masih sering trouble sehingga mengakibatkan masyarakat menganggap bahwa pelayanannya lama dan ribet. Selain itu, terdapat server yang sering down misalnya menu pada layanan yang tidak bisa di klik, server yang muter terus. Di era digitalisasi yang semakin mempermudah segala aktivitas, misalnya pelayanan administrasi kependudukan maka sistem juga rawan dibobol oleh *hacker*. Bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan adanya keberadaan

teknologi maka akan merasa kesulitan dengan adanya perubahan pelayanan dari konvensional ke daring. Masyarakat tidak terbiasa dengan adanya keberadaan teknologi karena adanya masyarakat sudah sepuh dan tidak cakap teknologi. Minimnya pengetahuan masyarakat terkait adanya perkembangan teknologi menjadi faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi e-Simpel.

3) *Methods* atau Metode

Harrington Emerson menyatakan bahwa metode merupakan sebuah cara dalam melaksanakan kerja. Metode yang baik yaitu cepat, mudah, dan sederhana (Islamiyati et al., 2021). Dengan adanya perubahan pelaksanaan pelayanan secara konvensional secara daring masyarakat masih belum terbiasa. Untuk mengubah pemikiran masyarakat agar beralih pada pelayanan digital membutuhkan waktu yang tidak singkat. Masyarakat yang belum terbiasa dengan adanya digital, sehingga merasa kesulitan dengan mekanisme pelaksanaan inovasi e-Simpel. Dalam inovasi e-Simpel dilakukan langkah demi langkah yang dapat dilaksanakan dimana saja, sedangkan pelayanan secara konvensional maka masyarakat hanya perlu datang ke kantor pelayanan lalu dilayani. Minimnya kesadaran masyarakat untuk belajar mekanisme pelayanan dengan inovasi e-Simpel mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan inovasi.

Mekanisme pelayanan yang sulit untuk dipahami, karena masyarakat yang kurang update dan kurangnya pemahaman terhadap adanya hal baru. Masyarakat merasa kesulitan dikarenakan belum paham. Berdasarkan observasi, banyak pengaduan yang masuk terkait mekanisme pelayanan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa bagi masyarakat yang paham teknologi inovasi e-Simpel memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan observasi bagi masyarakat awam dan tidak cakap teknologi dapat melakukan pelayanan adminduk di tempat pelayanan terdekat atau desa yang sering disebut Pos Pakde. Berdasarkan teori Everett M. Rogers dapat disimpulkan sebagai berikut:

Inovasi e-Simpel memberikan keuntungan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan masyarakat sebagai pengguna inovasi e-Simpel. Inovasi e-Simpel memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan pelayanan sebelumnya, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masyarakat mudah dalam memahami alur pendaftaran. Namun, masyarakat mengalami kendala prosedur rumit, maksimal ukuran file 2Mb serta

banyaknya menu. Dalam hal ini, masyarakat membutuhkan waktu dalam penyesuaian terhadap keberadaan inovasi e-Simpel. Inovasi e-Simpel sudah dilaksanakan uji coba secara internal oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Dalam memperoleh informasi tentang inovasi e-Simpel masyarakat melalui pegawai pelayanan setempat dan *google*. Untuk memperkenalkan inovasi e-Simpel, pemerintah melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Inovasi e-Simpel telah menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan mudah diamati yaitu kemudahan mengurus dokumen kependudukan, mengurangi antrian di kantor, data terorganisir dan menghemat biaya, serta memberantas calo. Kemudahan masyarakat memahami dan mengamati proses pelayanan inovasi e-Simpel.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi e-Simpel yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Pendorong

Faktor pendorong pelaksanaan inovasi e-Simpel yaitu adanya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan yang memadai serta sarana dan prasarana yang memadai yaitu komputer, jaringan, dan percetakan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi e-Simpel yaitu anggaran tidak

digunakan sesuai prioritas, pemahaman masyarakat terkait teknologi yang masih minim, dan metode pelaksanaan inovasi e-Simpel yang rumit.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan mengenai inovasi e-Simpel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan aspek kerumitan, seharusnya terdapat penjelasan ukuran maksimal file, dan seharusnya ukuran file ditingkatkan menjadi 5MB. Apabila tidak memungkinkan maka diberikan tutorial dalam memperkecil ukuran file persyaratan pada menu persyaratan.
- b. Pelaksanaan inovasi e-Simpel tidak dilakukan uji coba secara resmi. seharusnya sebelum diimplementasikan kepada masyarakat dilakukan uji coba secara resmi kepada masyarakat agar dapat mengurangi pengaduan yang meningkat dan meminimalisir permasalahan dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel.
- c. Anggaran yang digunakan pada inovasi e-Simpel terbatas. Seharusnya anggaran digunakan dengan tepat untuk pemeliharaan dan pengembangan aplikasi e-Simpel agar

aplikasi dapat bermanfaat secara berkelanjutan.

- d. Perlunya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi daerah. Peningkatan kesadaran masyarakat dengan cara update dan belajar melalui media sosial serta dilakukan pendampingan dan sosialisasi secara masif pada seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi secara online pada Instagram Dispendukcapil Kabupaten Grobogan seharusnya terdapat highlight "Inovasi e-Simpel" agar dapat dilihat dengan mudah.

DAFTAR REFERENSI

Buku

J. Suprihanto, Manajemen, UGM PRESS, 2018.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

T. Keban, Y. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga (Ketiga). Penerbit Gava Media.

Peraturan

Dokumen Ombudsman Tahun 2018 – 2022. Laporan Tahunan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Grobogan Nomor : 470/427/2020 tentang Inovasi e-Simpel (Sistem Informasi Pelayanan Secara Online)
- Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Jurnal
- Anjar&Adila. (2021). Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1537–1543.
- Islamiyati, D. N., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2021). Innovation Analysis Aji Welas (Deed So If The Applicant Enters Before Sewelas Hours) Department Of Population And Civil Registration Semarang District. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 78-96.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69. www.publikasi.unitri.ac.id
- 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)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.2>
- 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>
- Pratama, A. B., Ivana, I., & Austin, T. (2022). Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. *Jurnal Dinamika*, 2(1), 32–39. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v2i1.1478>
- Ramadhanna, D. Y. (2022). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN PROVINSI JAWA TENGAH* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Sinjai. *Jurnal
Administrasi Publik*, 13(1).

Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>

Tiaranika, U., & Maesaroh, M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 160– 175. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9942>

Website

Dispendukcapil. 2020. Pendaftaran Online Via Aplikasi e-Simpel. <https://www.dispendukcapil.grobogan.go.id/pendaftaran-online-via-aplikasi-esimpel>. Diakses pada 2 April 2023