

**INOVASI APLIKASI SAKTI (SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI) PADA PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KOTA KEDIRI**

Yasinta Rizha Ayu Widoretno<sup>1</sup>, Retno Sunu Astuti<sup>2</sup>, Amni Zarkasyi Rahman<sup>3</sup>

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*SAKTI application was implemented by the Kediri City Population and Civil Registration Department as an innovative solution aimed at improving service quality and overcoming various public service problems. However, there are some problems with the application such as software unresponsiveness, frequent errors due to the lack of data integration, and low adoption rates. This research aims to analyze the innovation of the SAKTI application and the factors that encourage and inhibit it. The research was conducted using a qualitative descriptive method, involving data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The innovation theory according to Rogers is used to analyze the SAKTI application innovations, which are identified through 1) aspects of innovation characteristics, including relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability; 2) Communication channel aspects, and 3) Social system aspects. Fontana, Harrington Emerson, and Mulgan&Albury's theory is used to analyze the factors that drive and hinder the innovation of the SAKTI application. The results of this research show that SAKTI application innovation has made it easier, faster, and more affordable, thereby improving the quality of services by the Kediri City Population and Civil Registration Department. However, some people are still unable to use the application due to a lack of access to compatible devices or insufficient technological skills. The driving factors of innovation are driven by organizational factors that can provide adequate infrastructure and human resources factors that are competent in providing services. Technological factors becomes the inhibitor of the innovation due to network system errors and the public's lack of understanding of the SAKTI application causes administrative barriers.*

**Keywords : Aspects of Innovation, Characteristics of Innovation, Population Administration, SAKTI Application**

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah mendorong perubahan dan kemajuan di setiap berbagai bidang, tidak terkecuali pemerintahan. Teknologi dapat menjadi sarana penghubung pemerintah dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah seharusnya dapat beradaptasi melalui pemanfaatan teknologi untuk menghadapi tantangan di era globalisasi ini. Dengan diterapkannya teknologi informasi pada instansi pemerintah akan membuat akses masyarakat terkait segala kegiatan pelayanan publik yang diberikan pemerintah menjadi lebih mudah.

Pelayanan berkualitas yang mampu memberikan kemudahan menjadi harapan seluruh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Namun, seperti yang diketahui selama ini masyarakat masih memandang buruk pelayanan publik karena masih banyak kekurangan pada pelaksanaan pemberian layanan. Ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan publik terlihat dari banyaknya laporan yang diterima oleh Ombudsman RI terkait dugaan maladministrasi. Dari total 7.186 laporan pada tahun 2021, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah yakni sebesar 33,89% dari jumlah total laporan.

### Grafik 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 3 bentuk maladministrasi yang paling banyak dilakukan, yakni penundaan berlarut sebanyak 33,42%, diikuti dengan tidak memberikan pelayanan sebanyak 28,52%, dan penyimpangan prosedur sebanyak 21,31%. Dari hasil tersebut membuktikan bahwa dalam pelayanan masih belum ada durasi waktu pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, ketidakmampuan petugas dalam memberikan layanan optimal, serta adanya instansi penyedia layanan yang belum mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) berupa alur serta tahapan yang jelas.

Melihat berbagai permasalahan tersebut sudah semestinya pemerintah melakukan upaya serius guna menanggulangi permasalahan layanan publik. Salah satu upaya yang dapat

dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi. Perubahan tata laksana pemerintah diisyaratkan akan menuju ke arah yang lebih baik karena pemerintah mendukung adanya penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi (Anggraini et al., 2018).

Penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi teknologi informasi dapat dilakukan melalui E-Government, yang dapat di definisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat.

Bergesernya penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi tentunya memerlukan inovasi. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai terobosan baru dalam pelayanan publik berbentuk gagasan ide kreatif ataupun adaptasi serta modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pada pelayanan publik penting dilakukan bagi pemerintah agar terbangun pelayan publik berkualitas yang lebih efektif dan efisien, tidak terkecuali pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan prioritas di Indonesia sehingga penting untuk dilakukan peningkatan performa pelayanannya (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Kota Kediri merupakan salah satu pemerintah daerah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi. Pada pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Kota Kediri telah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi). Aplikasi yang dirilis pada tahun 2017 ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Kediri untuk mengurus segala keperluan terkait administrasi kependudukan. Namun, kenyataannya masih banyak yang lebih memilih pelayanan secara *offline* atau manual.

**Tabel 1.1 Perbandingan jumlah pelayanan secara online dan offline bulan November 2022 - Maret 2023**

Jenis Pelayanan	Online	Persentase online	Offline	Persentase offline
Akta Kelahiran	3449	64,05%	1936	35,95%
Kartu Keluarga (KK)	5008	51,85%	4651	48,15%
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2617	21,89%	9339	78,11%
Kartu Identitas Anak (KIA)	492	18,71%	2138	81,29%

Sumber : Diolah penulis melalui Dispendukcapil Kota Kediri, 2023

Pada tabel 1.1 dapat dilihat pada pelayanan Akta Kelahiran pelayanan *online* dilakukan sebanyak 64,05% dari total pelayanan. Pada pelayanan Kartu Keluarga 51,85% dari total pelayanan dilakukan melalui *online*, sedangkan sisanya *offline*.

Sementara itu, pada pelayanan KTP hanya 21,89% dari total pelayanan yang dilakukan melalui online, sedangkan pada pelayanan KIA hanya dilakukan sebanyak 18,71% dari total pelayanan. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan secara konvensional, terutama pada pelayanan KTP dan KIA.

Aplikasi yang telah diunduh sebanyak 10 ribu unduhan tidak mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat karena hanya memperoleh rating 1,9 dengan mayoritas penilaian adalah bintang 1. Ketidakpuasan masyarakat akan aplikasi SAKTI mengakibatkan banyaknya ulasan buruk pada Google Playstore yang mengatakan bahwa aplikasi *error* sehingga proses penyelesaian dokumen macet. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi SAKTI beserta faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Elkesaki et al., 2021) yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih terhambat faktor organisasi, sumber

daya manusia, sarana prasarana, dan komunikasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) menggunakan teori tipologi inovasi Perry membahas inovasi aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta yang berfokus pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Berikutnya penelitian oleh (Nurdin & Rahmat, 2022) yang dilakukan menggunakan teori faktor penghambat inovasi menurut Mulga&Albury menunjukkan bahwa bahwa inovasi pelayanan terhambat oleh faktor sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi. Diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, alokasi anggaran, dan ketersediaan teknologi agar inovasi pelayanan menjadi lebih berkualitas.

Penelitian ini menggunakan teori inovasi oleh Rogers (dalam Glor, 2018) yang terdiri dari karakteristik inovasi, saluran komunikasi, dan system social untuk melihat bagaimana inovasi aplikasi SAKTI pada Dispendukcapil Kota Kediri. Faktor pendorong dan penghambat inovasi dianalisis menggunakan gabungan teori faktor inovasi oleh Fontana, teori unsur manajemen oleh Harrington Emerson, dan teori faktor penghambat inovasi oleh Mulgan&Alburry.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Subjek penelitian ini ialah informan yang ditentukan melalui *purposive sampling*, yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi faktual terkait penyelenggaraan inovasi aplikasi SAKTI di Kota Kediri. Data yang digunakan adalah data kualitatif berupa perkataan, tindakan, serta data tambahan berupa dokumen pendukung (Moleong, 2014). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Inovasi Aplikasi SAKTI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri**

Aplikasi SAKTI yang mulai diterapkan pada tahun 2017 ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Kediri dalam mengurus keperluan berbagai dokumen kependudukan.

#### **1. Karakteristik Inovasi**

Karakteristik inovasi adalah sifat atau karakter dari suatu inovasi. Sifat mendasar yang dimiliki inovasi adalah kebaruan. Sifat kebaruan merupakan ciri dasar inovasi yang mampu memperbarui pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang

lama yang sudah tidak relevan dan tidak efektif dalam memberikan penyelesaian suatu masalah sehingga tidak mampu menjawab kebutuhan tertentu yang terus berkembang (Suwarno, 2008:16). Karakteristik tersebut terdiri dari 5 sebagai berikut:

#### 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) suatu inovasi perlu lebih memiliki nilai kebaruan yang lebih unggul dan menguntungkan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. . Dalam konteks ini, inovasi aplikasi SAKTI yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri harus memiliki kelebihan dan memberikan keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Keuntungan dirasakan masyarakat dalam hal kemudahan pelayanan karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengantre lama untuk mengajukan permohonan pelayanan. Keuntungan dari segi ekonomi diperoleh karena pemohon tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk keperluan *fotocopy* dokumen persyaratan dan biaya transportasi. Keuntungan juga dirasakan dari sisi petugas pelayanan yang lebih mudah menyelesaikan dokumen sehingga

jangka waktu pelayanan menjadi lebih cepat.

## 2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Menurut Rogers (dalam Syafaruddin, 2012), tingkat kesesuaian inovasi dapat dilihat melalui pengalaman lalu, nilai dan norma, dan kebutuhan penerima. Dalam pelaksanaannya, inovasi aplikasi SAKTI yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Kediri masih memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Aplikasi SAKTI ini lahir sebagai jawaban atas perlunya perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa lalu yang seluruh prosesnya dilakukan secara konvensional. Hadirnya aplikasi ini telah mengatasi berbagai permasalahan terkait rumitnya pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Menurut Syafaruddin (2012), inovasi tidak akan diterima dengan cepat oleh masyarakat jika tidak sejalan dengan nilai atau norma yang dipercayai dan diyakini oleh masyarakat. Inovasi aplikasi SAKTI ini telah sejalan dengan nilai dan norma di masyarakat, terutama dalam hal keadilan dan kesetaraan karena semua pemohon mendapat perlakuan yang sama, tidak ada pihak tertentu yang diistimewakan atau menerima perlakuan khusus sehingga tidak ada perlakuan diskriminatif. Inovasi ini juga telah sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan telah memenuhi

lebutuhan masyarakat akan pelayanan publik lebih mudah, cepat, dan terjangkau.

## 3) Kompleksitas (*Complexity*)

Rogers (dalam Prabowo et al., n.d.) menjelaskan bahwa kerumitan (*complexity*) merupakan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Aplikasi SAKTI telah dibuat semudah mungkin untuk digunakan masyarakat. Namun, kemampuan masyarakat untuk memahami aplikasi SAKTI tidak dapat disamaratakan mengingat usia dan latar belakang pendidikan pengguna berbeda-beda sehingga masih ada masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi, terutama yang sudah berusia lanjut. Dari sisi petugas pelayanan, aplikasi SAKTI mudah digunakan dan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan karena tidak lagi harus bersentuhan dengan tumpukan dokumen fisik.

## 4) Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Dapat diterimanya suatu inovasi oleh masyarakat adalah ketika inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memberikan keuntungan atau memiliki nilai lebih dibanding inovasi atau kondisi sebelumnya (Rogers dalam Suwarno, 2008:17). Aplikasi SAKTI telah diuji coba secara internal oleh Dispendukcapil Kota Kediri selama 3 bulan untuk menguji kehandalan server serta untuk melihat apakah masih

ada *bug* atau *error* ketika aplikasi digunakan.

Kemungkinan dicoba juga dapat dilihat melalui kemudahan bagi masyarakat untuk mencari cara dalam menggunakan suatu produk inovasi (Adypurnawati & Hariani, 2019). Dalam hal ini, informasi terkait cara penggunaan aplikasi SAKTI dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi terkait penggunaan aplikasi SAKTI dapat dengan mudah diperoleh masyarakat melalui website Dispendukcapil Kota Kediri, Youtube, dan nomor nomor *customer service* yang dapat dihubungi masyarakat untuk menanyakan perihal pelayanan yang ingin diajukan.

#### 5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi harus dapat diperhatikan dari cara kerjanya serta kemampuannya dalam menghasilkan perbaikan ataupun peningkatan (Rogers dalam Suwarno, 2008:17). Kemudahan diamati atau *Observability* bertujuan untuk melihat bagaimana inovasi tersebut dilaksanakan telah berpengaruh atau memberikan dampak yang lebih baik sejalan dengan tujuan diciptakannya inovasi.

Dampak yang dapat diamati secara nyata adalah berkurangnya jumlah antrean pemohon yang menumpuk sebelum adanya inovasi. Inovasi aplikasi SAKTI juga

membuat proses penyelesaian pelayanan dapat dipantau oleh masyarakat melalui menu *monitoring*. Tidak hanya bagi masyarakat, dampak positif juga dirasakan oleh Dispendukcapil Kota Kediri yang dapat dilihat melalui meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kota Kediri.

## 2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi akan membuat inovasi yang ada akan menyebar kepada masyarakat secara luas. Rogers (dalam Wibowo, 2019) mengemukakan bahwa saluran komunikasi berfungsi sebagai media penyampaian pesan-pesan inovasi yang bersasal dari sumber kepada kepada penerima. Rogers juga mengemukakan bahwa saluran komunikasi dapat dilakukan melalui dua cara, yakni saluran interpersonal dan saluran media massa.

Media massa berperan penting dan kuat untuk membangun pengetahuan konsumen atau warga negara untuk mengenal serta mengetahui akan hadirnya produk inovasi baru (Suwarno, 2008:93). Media massa yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Kediri untuk menyebarkan inovasi aplikasi SAKTI berupa berita televisi, media cetak melalui surat kabar, media radio, dan media sosial.

Saluran komunikasi interpersonal dilakukan melalui petugas kelurahan, *customer service*, serta informasi antar individu. Melalui media massa masyarakat cenderung hanya mengetahui adanya inovasi, sedangkan melalui saluran interpersonal masyarakat akan lebih terpengaruh untuk menggunakan inovasi.

### **3. Sistem Sosial**

Rogers (dalam Wibowo, 2019) mengartikan sistem sosial sebagai sekumpulan unit dengan fungsi berbeda yang memiliki hubungan timbal balik dalam melakukan kegiatan berlangsung terus-menerus untuk memecahkan masalah dalam rangka pencapaian tujuan bersama.

Peran pemimpin yang mampu mendorong perubahan dan menjadi panutan akan mempengaruhi anggota sistem sosial untuk menerima dan menjalankan inovasi. Dalam inovasi Aplikasi SAKTI di Kota Kediri, pemimpin tingkat daerah berperan sebagai penanggungjawab regulasi daerah, serta memberikan arahan dan dukungan sarana prasarana untuk menjalankan inovasi. Pemimpin tingkat instansi berperan dalam hal penganggaran, pengadaan sarana prasarana, memberikan arahan dan evaluasi, serta pengambilan keputusan terkait solusi atas masalah yang ditemui.

Fontana (dalam Syafaruddin, 2012:29) menyebutkan bahwa dalam perspektif sistem inovasi akan membuat tiap bagian serta elemen di dalam maupun di luar organisasi saling bergantung. Oleh karena itu, adanya kolaborasi atau kerja sama dengan berbagai pihak akan membantu kelancaran inovasi. Dalam menyelenggarakan inovasi aplikasi SAKTI Dpendukcapil Kota Kediri bekerja sama dengan pihak Diskominfo Kota Kediri, Kelurahan, dan pihak swasta yang berizin resmi. Melalui kerja sama yang ada kualitas pelayanan melalui aplikasi SAKTI akan semakin maksimal karena Dpendukcapil Kota Kediri tidak berdiri sendiri untuk melakukan pengelolaan dan menjalankan inovasi aplikasi SAKTI.

## **B. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Aplikasi SAKTI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri**

### **1. Faktor Organisasi**

Organisasi perlu menyiapkan lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung keberlangsungan organisasi. Faktor organisasi pada inovasi aplikasi SAKTI dapat dilihat dari unsur manajemen, yakni *methods*, *materials*, *money*, dan *machine*.

### 1) *Methods*

Phiffner John F. dan Presthus Robert V. mengutip pendapat Harrington Emerson (dalam Islamiyati, 2021) metode merupakan prosedur, cara pelaksanaan kerja yang telah ditetapkan organisasi. Metode kerja yang baik akan membantu proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih sederhana, mudah, dan cepat. Dalam melaksanakan inovasi aplikasi SAKTI, Dpendukcapil Kota Kediri telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur kelembagaan organisasi sehingga pembagian tugas jelas dan pekerjaan akan terselesaikan dengan efisien.

### 2) *Materials*

Menurut Harrington Emerson (dalam Islamiyati, 2021) *materials* merupakan bahan yang dibutuhkan untuk menghasilkan sesuatu. Pada konteks pelayanan publik maka bahan yang diperlukan adalah sarana prasarana. Sarana prasarana yang tersedia pada Dpendukcapil Kota Kediri dinilai sudah cukup memadai untuk menjalankan inovasi aplikasi SAKTI didukung dengan teknologi terbaru dan jumlah yang mencukupi sehingga mampu memberikan performa yang maksimal untuk menjalankan inovasi aplikasi SAKTI.

### 3) *Money*

Inovasi perlu didukung dengan modal yang proporsional agar keberlangsungan

inovasi dapat terjaga sehingga anggaran menjadi satu di antara indikator yang berdampak pada keberhasilan inovasi (Mahpudin, 2022). Anggaran pada inovasi aplikasi SAKTI berasal dari APBD dan sudah mencukupi untuk menjalankan dan mengelola inovasi. Dana tersebut digunakan untuk melakukan pembaruan aplikasi, serta pembaruan alat-alat yang diperlukan untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan aplikasi SAKTI.

### 4) *Machine*

Pemanfaatan teknologi pada umumnya dilakukan untuk memudahkan pekerjaan manusia sehingga dapat tercapai efisiensi dan efektivitas (Hartini et al., 2021). Namun, dalam pelaksanaannya pemanfaatan teknologi menjadi penghambat dalam inovasi aplikasi SAKTI.

Hambatan terkait teknologi yang ditemui adalah sistem jaringan *error* dan keterbatasan jaringan internet sehingga menghambat masyarakat yang ingin mendaftarkan permohonan pelayanan. Hambatan terkait teknologi juga juga berasal dari sisi masyarakat karena tidak semua masyarakat memahami teknologi dan memiliki gawai yang mendukung untuk mengakses aplikasi SAKTI. Teknologi yang seharusnya memberikan kemudahan akhirnya malah mempersulit karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan untuk menggunakannya.

## 2. Faktor Budaya

Fontana (dalam Larasati, 2015) menyebutkan bahwa faktor budaya memiliki peran penting dalam memicu dan menjaga inovasi berupa adanya keseimbangan serta kesiapan dalam menerima situasi dan keadaan yang abstrak. Kesiapan organisasi untuk menerima inovasi dapat dilihat melalui bagaimana kesiapan atau kemampuan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan adanya inovasi.

Dalam menyelenggarakan inovasi aplikasi SAKTI, pegawai pada Dispendukcapil Kota Kediri dinilai sudah siap untuk menerima adanya inovasi aplikasi SAKTI karena umumnya tidak memerlukan waktu lama untuk menerima inovasi aplikasi SAKTI, terutama bagi pegawai yang muda karena sudah terbiasa dan familiar dengan teknologi. Akan tetapi, perlu waktu yang lebih lama bagi pegawai yang lebih tua untuk menerima inovasi karena tidak terlalu memahami teknologi.

Di lain sisi, penerimaan oleh masyarakat terbagi menjadi 2 sisi, yakni pro dan kontra. Masyarakat yang tidak memahami teknologi dan tidak memiliki pegawai yang memadai merasa pelayanan melalui aplikasi SAKTI malah membuat mereka kesulitan. Sebaliknya, masyarakat yang memahami teknologi akan merasakan

kemudahan dengan adanya SAKTI sehingga lebih siap menerima perubahan.

## 3. Faktor Manusia

Sumber daya manusia menjadi unsur penting pada organisasi sebagai pelaku dan penggerak yang melakukan seluruh proses kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Organisasi yang inovatif harus memiliki manusia yang berkualitas (Suwarno, 2008). SDM pada Dispendukcapil Kota Kediri sudah memadai secara kuantitas dan kualitas. Kualitas SDM ditunjukkan dengan melalui latar pendidikan formal pegawai yang sebagian besar adalah sarjana dan semua petugas operator yang sudah memiliki sertifikat verifikator pelayanan.

Fontana (dalam Larasati, 2015) menjelaskan bahwa investasi sumber daya manusia perlu dilakukan oleh organisasi melalui berbagai kegiatan pelatihan, pendampingan, serta pembimbingan agar sumber daya manusia semakin berkembang. Dispendukcapil Kota Kediri telah memberikan pelatihan dan bimtek bagi pegawai Dispenducapil, serta bagi petugas-petugas yang ada di Kelurahan sebagai perpanjangan tangan Dispendukcapil

## 4. Ketergantungan pada *High Performer*

Menurut Mulgan dan Albury (dalam Prabowo et al., n.d.) ketergantungan pada

figur tertentu yang berkemampuan lebih tinggi memicu kebanyakan pegawai pada sektor publik cenderung hanya menjadi *follower* atau pengikut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai pelaksana inovasi aplikasi SAKTI masih bergantung pada pihak lain untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi SAKTI.

Dispendukcapil Kota Kediri masih bergantung pada Diskominfo Kota Kediri dalam hal *server* karena server SAKTI terhubung dengan *server* Diskominfo sehingga Dispendukcapil Kota Kediri tidak berkuasa melakukan perbaikan ketika terjadi masalah karena seluruh *server* merupakan tanggung jawab Diskominfo Kota Kediri.

Dispendukcapil Kota Kediri masih bergantung pada pihak swasta berizin resmi untuk mengembangkan aplikasi berbasis *mobile*. Sejak akhir tahun 2022 hingga tahun 2023 aplikasi SAKTI versi android tidak bisa digunakan karena pihak ketiga belum menyelesaikan perbaikannya. Sebagai akibatnya, keluhan masyarakat akan sulitnya akses aplikasi meningkat dan rating aplikasi SAKTI pada PlayStore semakin menurun dalam satu tahun terakhir.

## **5. Tekanan dan Hambatan Administratif**

Permasalahan yang membuat aspek administratif menjadi berbelit-belit akan menyebabkan keengganan berinovasi. Suwarno (dalam Hilda Mayang Sari, 2023) menyatakan bahwa hambatan administratif membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Hambatan administratif yang dimaksud disini berkaitan dengan proses permohonan pelayanan melalui aplikasi SAKTI yang masih banyak ditemui kesalahan berupa kurangnya kelengkapan berkas persyaratan yang diunggah. Kesalahan tersebut akhirnya membuat permohonan masyarakat ditolak.

Hambatan administratif terutama ditemui pada pemohon yang melakukan pendaftaran melalui kelurahan sebab ketika terjadi penolakan permohonan, informasi terkait kesalahan berkas tidak segera tersampaikan kepada pemohon. Sebagai akibatnya, proses pelayanan yang seharusnya dapat selesai dalam 1 hingga 2 hari harus mundur karena petugas Dispendukcapil Kota Kediri tidak dapat segera memroses permohonan pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Inovasi aplikasi SAKTI memberikan alternatif baru dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat Kota Kediri, yaitu melalui pelayanan secara *onlime*. Inovasi ini telah berjalan dengan baik dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan di Kota Kediri. Dilihat melalui karakteristik keuntungan relatif, inovasi aplikasi SAKTI telah memberikan keunggulan dan keuntungan bagi pengguna layanan dalam hal kemudahan dan kecepatan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, serta biaya pelayanan yang lebih hemat. Berdasarkan karakteristik kesesuaian, inovasi aplikasi SAKTI telah menjawab berbagai permasalahan pelayanan yang ada di masa lalu. Pada karakteristik kerumitan masih ditemui masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi. Pada unsur kemungkinan dicoba terlihat bahwa aplikasi SAKTI telah teruji kehandalannya dan mudah untuk diperoleh informasi penggunaannya. Berdasarkan karakteristik kemudahan diamati, inovasi Aplikasi SAKTI terlihat menunjukkan kemanfaatan baik bagi pihak Dispendukcapil Kota Kediri maupun masyarakat. Penyebaran inovasi aplikasi SAKTI masih dilakukan hingga saat ini, terutama melalui saluran komunikasi media sosial. Sistem sosial menunjukkan inovasi aplikasi SAKTI diselenggarakan melalui kerja sama dengan Diskominfo Kota Kediri, Kelurahan, dan Pihak swasta berizin resmi.

Keberhasilan inovasi aplikasi SAKTI didukung faktor organisasi yang mampu menyediakan sarana prasara memadai. Faktor SDM yang berkualitas dan

berkompeten juga mendorong keberhasilan inovasi aplikasi SAKTI. Hambatan dalam inovasi aplikasi SAKTI ditemui pada faktor teknologi, yaitu adanya sistem jaringan yang *error* atau *down* serta kurangnya pemahaman masyarakat akan penggunaan aplikasi SAKTI.

## **SARAN**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri rutin berkoordinasi dengan Diskominfo Kota Kediri untuk mengatasi masalah pada *server* melalui peningkatan kekuatan *server*.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri rutin memberikan bimbingan teknis bagi pegawai agar kualitas SDM pegawai terjaga sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakat.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi SAKTI secara tatap muka, tidak hanya melalui sosial media mengingat tidak semua masyarakat aktif menggunakan sosial media.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri bekerja sama dengan Diskominfo Kota Kediri dan pihak swasta berizin resmi terus melakukan pembaharuan aplikasi agar seluruh kebutuhan masyarakat dapat terakomodir. Pembaharuan juga harus

diikuti dengan peningkatan keamanan aplikasi secara berkala agar tidak terjadi kebocoran data sehingga masyarakat terus merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi SAKTI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 8(2), 1–15.
- Anggraini, D. K., Irawan, B., & Apriani, F. (2018). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 6(2), 7316–7328.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Glor, E. D. (2018). Key factors influencing innovation in government. *Leading-Edge Research in Public Sector Innovation: Structure, Dynamics, Values and Outcomes*, 1, 23–51.
- Hartini, Sudirman, A., & Wardhana, A. (2021). *MSDM (DIGITALISASI HUMAN RESOURCES)*. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hilda Mayang Sari, A. F. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten kerinci). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 276–287.
- Islamiyati, D. N. (2021). ANALISIS INOVASI AJI WELAS (AKTA JADI JIKA PEMOHON MASUK SEBELUM JAM SEWELAS) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 78–96. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Larasati, E. (2015). Inovasi pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus. In *Undip Law Press* (pp. 1–48). [http://eprints.undip.ac.id/73417/1/buku\\_inovasi\\_pelayanan\\_publik.pdf](http://eprints.undip.ac.id/73417/1/buku_inovasi_pelayanan_publik.pdf)
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Nurdin, W. N., & Rahmat, R. (2022).

*Obstacles of Public Service Innovation in the Licensing Services Sector.* 2022, 381–396.  
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10952>

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.

Syafaruddin. (2012). *Inovasi Pendidikan Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan*. PERDANA PUBLISHING.

Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) : Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review*, 4(4), 323–337.