

## **EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (SIMPELIN) DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)**

**Muzni Hanipah\*, Lina Aryani**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

### **Abstract**

*In the midst of the Covid-19 pandemic, which requires people to always keep their distance, the government, especially public service providers, makes policy innovations in the midst of a pandemic. Online-based public services are then present as a solution for public services that must still be carried out in the midst of the COVID-19 pandemic. Likewise, the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency has made an online service innovation, namely SIMPELIN (Online Service System). In its implementation, there are several problems that occur in SIMPELIN, namely there are still many people who do not understand how to use online-based, SIMPELIN is still not perfect in carrying out public services, the occurrence of system errors and unstable networks. The purpose of this study is that researchers want to know how effective the implementation of e-government- using Simpelin is at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency.[1] The method used in this study is a qualitative method. With this method the authors obtain the results that SIMPELIN services have been running effectively when viewed from the theory of Gibson Ivancevich Donnelly (2003), namely production, efficiency, satisfaction, adaptability and innovation development.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, SIMPELIN (Online Service System)

### **Article history:**

Submission April 1 2022  
Revision June 7 2022  
Accepted June 27 2022  
Published June 30 2022

### **Abstrak**

Ditengah mewabahnya pandemi Covid-19 yang mewajibkan masyarakat selalu menjaga jarak membuat pemerintah khususnya lembaga pemberi pelayanan publik membuat inovasi-inovasi kebijakan di tengah pandemi. Pelayanan publik berbasis online kemudian hadir sebagai solusi dari pelayanan publik yang tetap harus dilakukan ditengah terjadinya pandemi covid-19. Begitupun dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang membuat inovasi pelayanan online yaitu SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online). Dalam pengimplementasiannya, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam SIMPELIN yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan berbasis online, masih kurang sempurnanya SIMPELIN dalam melakukan pelayanan publik, terjadinya sistem yang error dan jaringan yang tidak stabil. Tujuan dari penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* dengan menggunakan Simpelin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Dengan metode ini penulis memperoleh hasil bahwa pelayanan SIMPELIN sudah berjalan efektif jika di tinjau dari teori Gibson Ivancevich Donnelly (2003), yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi.  
**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online)

### **\*Corresponding author**

Email:  
1810631180014@student.unsika.ac  
.id

## PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Adanya tuntutan mengenai peningkatan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat ini kemudian menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga berdasarkan hal tersebut pemerintah menerapkan penerapan *e-government* atau pemerintahan yang berbasis elektronik yang ditetapkan dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 Tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan bahwa "Pemerintahan Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik". Sebelumnya, Penerapan *e-Government* sudah diatur dalam instruksi presiden No 6 Tahun 2001 Tentang Telematika Untuk Mendukung *Good Governance*. *E-government* dirasa bisa menjadi salah satu jalan keluar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

*E-government* sendiri merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan dimana dalam proses pelayanan dan pemberian informasinya dengan memanfaatkan penggunaan teknologi. Penggunaan *e-government* dalam pelayanan pun dirasa bisa menjadi solusi agar terjadinya transparansi juga menjadi solusi mengenai tuntutan perubahan jaman yang semakin mengarah kearah digital. Selain ini keunggulan dari pelayanan publik yang berbasis elektronik pun bisa semakin mempermudah, mempercepat proses pembuatan pelayanan publik dan juga mengurangi biaya pelayanan menjadi murah dan menutup ruang bagi terjadinya praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Dalam menindaklanjuti penerapan *e-government*, Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri membuat program Dukcapil *go digital* yang kemudian distimulasikan kepada setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam bidang administrasi dan kependudukan daerah yang didasarkan pada program Dukcapil *go digital*. Salah satunya pemberian pelayanan publik berbasis *e-government* pun dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi (DISDUKCAPIL) ditengah kondisi pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Pemberian pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kab. Sukabumi hadir sebagai solusi dari pelayanan publik yang tetap harus dilakukan ditengah terjadinya pandemi covid-19 dengan membuat sebuah inovasi pelayanan bernama SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online).

Inovasi menurut Denford et al (2017), mendefinisikan inovasi sebagai generasi dan pengadopsian ide atau perilaku baru yang berkaitan dengan layanan, produk ataupun teknologi baru. (Ott Velsberg, 2020) Dalam hal ini simpelin berupa website yang menyediakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan

berbagai kemudahan sistem pelayanan dimana masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui Simpelin bisa melakukan pelayanan dimana saja dan dengan waktu yang lumayan cepat.

Sebelumnya penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pun sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain, diantaranya pada penelitian yang dilakukan oleh Mona Melinda dkk (2020) dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Penelitian kedua dilakukan oleh Setiawan (2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I Yogyakarta.

Penelitian ketiga yang berkaitan dengan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi sendiri yang dilakukan oleh Apriliani dkk (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Penelitian ke empat yang juga dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang dilakukan oleh Moch Ihza Garin (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Pada keempat penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa inovasi pelayanan publik berjalan dengan baik, memiliki pengaruh positif dan dapat diterima oleh masyarakat meski masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh peneliti lain yaitu terletak dalam inovasi yang diteliti dan teori yang digunakan, jika peneliti sebelumnya meneliti mengenai inovasi PADUKO, LUKADESI dan lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah, pada penelitian ini meneliti mengenai inovasi SIMPELIN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dan efektivitas dari inovasi dengan menggunakan teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), mengatakan bahwa ukuran efektivitas organisasi dapat diukur yang pertama dari produksi, yaitu kemampuan organisasi dalam memproduksi jumlah dan juga mutu dari *output* sesuai dengan permintaan lingkungan.

Kedua dari efisiensi, yaitu dimana adanya perbandingan antara *output* (yang dikeluarkan dari program) dengan *input* (masukkan dari program yang sudah dijalankan). Ketiga dari kepuasan, yaitu ukuran yang berfungsi untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan di masyarakat. Keempat dari keadaptasian, yaitu dimana organisasi bisa tanggap jika terjadi perubahan eksternal maupun internal, dan yang kelima dilihat dari pengembangan, yaitu dimana pengembangan dilakukan untuk mengukur kemampuan dari organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Perbedaan lainnya terletak dalam teori yang digunakan, peneliti lain dalam penelitiannya menggunakan teori atribut inovasi. Hal ini merupakan pembeda dengan penelitian

sebelum-sebelumnya.

Permasalahan yang terjadi ditengah-tengah pandemi Covid-19 yang saat ini melanda, tingkat masyarakat dalam pembuatan adminduk pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi tergolong sangat ramai. Dimana setiap harinya lebih dari 100 orang datang ke kantor DISDUKCAPIL untuk melakukan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta pernikahan, kartu tanda penduduk ataupun surat pindah. Permasalahan yang biasanya terjadi dalam pembuatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dimana dalam proses pembuatannya membutuhkan waktu yang cukup lama jika dilakukan secara *offline*, selain dari antrian yang panjang, tempat tunggu pada pembuatan adminduk pun tidak terlalu luas sehingga dilakukanlah proses pembuatan adminduk secara *online* di SIMPELIN (Sisitem Pelayanan Online) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dimana Simpelin ini terletak didalam website resmi instansi.

Adanya Simpelin ini agar mempermudah dan mempercepat proses pembuatan adminduk bagi masyarakat dan menghindari penggunaan calo dalam pembuatannya. Sekaligus menjadi solusi pencegahan penularan virus ditengah pandemi Covid-19. Tetapi permasalahan lain kemudian muncul, dimana dalam proses pelayanan berbasis *e-government* ini masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dalam proses pembuatannya sehingga banyak masyarakat lebih memilih untuk melakukan pembuatan adminduk secara *offline* atau langsung mendatangi DISDUKCAPIL. Selain itu, permasalahan lain yang peneliti temukan dalam Simpelin ini yaitu masih kurang sempurnanya Simpelin yang hanya bisa melayani pendaftaran pembuatan KK (Kartu Keluarga), surat pindah dan akta kelahiran dan masih belum bisa melayani perubahan data kependudukan secara online. Permasalahan lainnya dalam pendaftaran online pun berasal dari jaringan yang tersedia yang terkadang tidak stabil atau eror.

Berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* (Simpelin) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dengan menggunakan tolak ukur teori efektivitas dari Gibson Ivancevich Donnelly (2003), dimana penulis ingin mengetahui bagaimana proses produksi adminduk, bagaimana efisiensi dari simpelin, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap adminduk simpelin, bagaimana keadaptasian instansi dan bagaimana pengembangan dari inovasi yang ada.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif Menurut Saryono (2010), merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan,

menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sedangkan pendekatan studi kasus menurut Creswell (2012), yaitu penelitian yang menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Peneliti memilih metode kualitatif karena data yang penulis peroleh merupakan data kualitatif, selain itu dengan menggunakan metode kualitatif, penulis ingin melakukan penelitian yang mendalam dan teliti terhadap objek penelitian dengan pencarian data melalui wawancara dan observasi lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono (2017), cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview, kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara dan observasi dengan tujuan agar mendapatkan data yang spesifik dan jelas:

Wawancara. Menurut Lexy J. Meleong (2010), wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai pegawai *Front Office* bagian Pengaduan Dan Konsolidasi Data di kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi karena penelitian lebih ditekankan pada inovasi Simpelin. Hal ini peneliti lakukan agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih akurat. Dengan melakukan wawancara ini peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), Admin Data Base (ADB) dan *Front Office* Bagian Pengaduan dan Konsolidasi Data.

Observasi dalam arti luas memiliki arti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Dalam arti sempit, observasi atau pengamatan yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang mana hal ini berarti tindak mengajukan pertanyaan-pertanyaan (Setiawan, 2021; Mona Melinda, 2020). Pada penelitian ini, penulis menggunakan observasi takberperanserta karena dalam penelitian ini penulis tidak terlibat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Simpelin. Penulis hanya melakukan pengamatan pada objek yang sedang penulis teliti.

## HASIL DAN DISKUSI

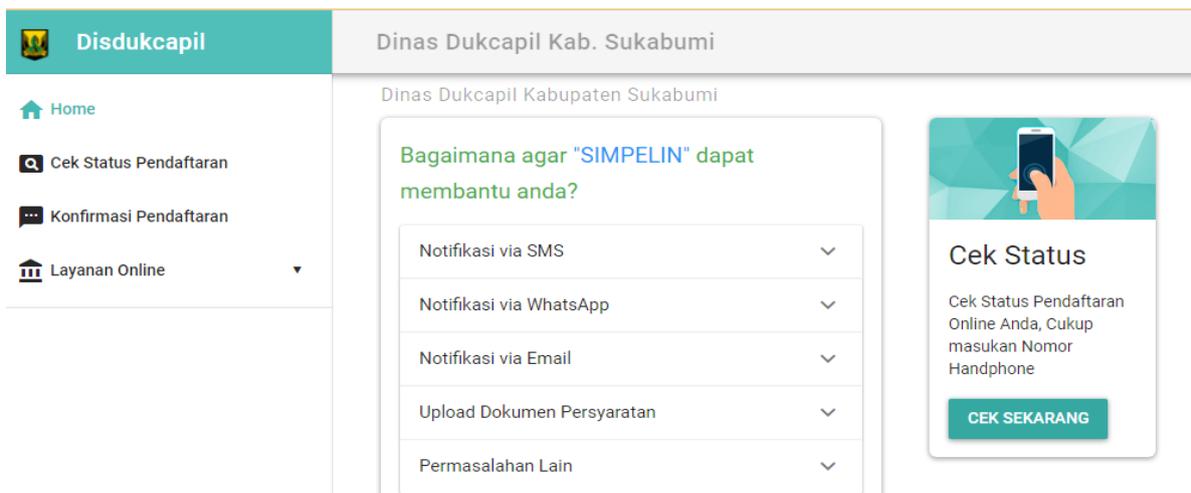
### Produksi

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), produksi yaitu kemampuan organisasi dalam memproduksi jumlah dan juga mutu dari *output* sesuai dengan permintaan lingkungan. (James L. Gibson, 2012) De Vries et al (2016), mengatakan inovasi publik dapat merujuk pada penggunaan teknologi di sektor publik dan juga pada perubahan dalam proses layanan, proses, keterlibatan, organisasi, pendekatan kebijakan maupun institusi demokratis. (Albert Meijer, 2021).

Berdasarkan intruksi dari Dirjen Dukcapil KEMENDAGRI mengenai arahan go digital dengan program kerja dukcapil go digital, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi membuat sebuah inovasi dalam hal pelayanan online. Inovasi tersebut dinamakan dengan SIMPELIN atau Sistem Pelayanan Online, dimana adanya Simpelin ini dilatarbelakangi oleh keadaan yang saat ini terjadi yaitu pandemi yang sampai saat ini melanda seluruh dunia, selain dari intruksi dan program kerja dari Dirjen Dukcapil KEMENDAGRI.

Dalam pelayanan online, Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dalam hal aktivasi tidak bekerjasama dengan siapapun akan tetapi instansi memiliki ADB atau Admin Data Base dimana ADB ini berada di bawah PIAK, yang mana dalam proses pembuatan aplikasi di Disdukcapil Kab Sukabumi langsung dibuat oleh ADB di instansi jadi tidak ada kerjasama dengan pihak lain. Dalam hal pemasaran inovasi Simpelin di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dilakukan oleh bidang PDIP atau Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang mana pemasaran sering dilakukan via radio, website resmi instansi, media sosial, baliho di depan kantor, brosur, sosialisasi ke desa, kecamatan dan sosialisasi ke UPTD.

Hal ini mengalami peningkatan jika melihat hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriliani dkk (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang mengatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui radio, media sosial facebook dan instagram. (Resti Apriliani D. M., 2022) Pada saat inovasi telah dibuat, dinas melakukan pra pelayanan terlebih dahulu dan mensosialisasikan penggunaannya kepada Dinas dan UPTD, setelah selesai pra pelayanan selanjutnya akan ada bimbingan teknologi atau pelatihan yang dilakukan selama satu hari dan kemudian inovasi pelayanan diumumkan ke kecamatan atau desa selanjutnya di pasarkan atau di umumkan melalui radio-radio, baliho, website, brosur dan lainnya.



**Gambar 1.** Tampilan Depan Simpelin.

Sumber : <https://simplin.dukcapilkabsukabumi.org/>

Simplin merupakan inovasi tahun ini dimana sebelumnya sudah ada pelayanan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi akan tetapi saat itu pendaftaran online hanya dilakukan di website yang masih bernama website daftar online. Sehingga seiring perkembangan zaman dan keadaan, Disdukcapil membuat inovasi dari perbaikan-perbaikan sistem yang sebelumnya yang dinamakan dengan nama SIMPELIN atau Sistem Pelayanan Online dengan alamat [website https://simplin.dukcapilkabsukabumi.org/](https://simplin.dukcapilkabsukabumi.org/). Pendaftaran kependudukan di Simplin meliputi pendaftaran KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Selain itu di dalam Simplin tersebut kita bisa melihat sudah sampai mana progress dari pembuatan pendaftaran kependudukan yang sudah kita daftarkan sebelumnya.



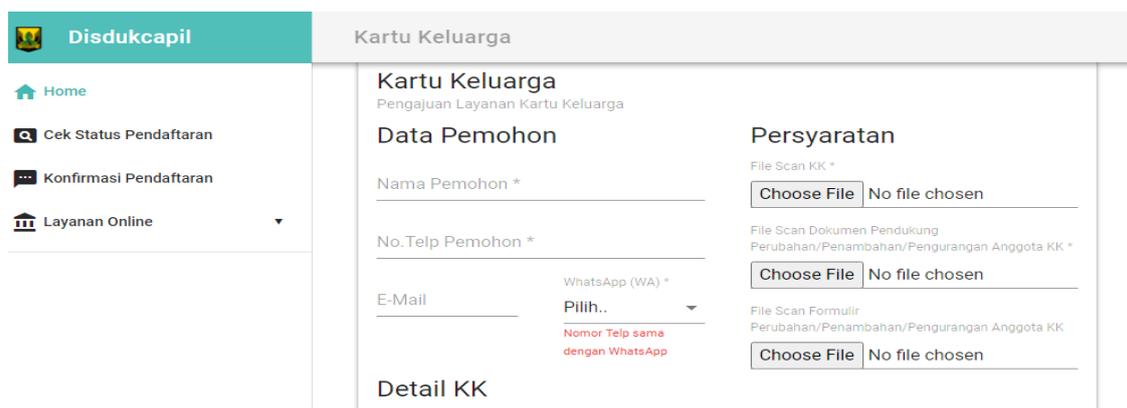
**Gambar 2** Produk Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

Sumber : <https://simplin.dukcapilkabsukabumi.org/>



**Gambar 3** Produk Pelayanan Pendaftaran Kependudukan  
Sumber : <https://simpelin.dukcapilkabsukabumi.org/>

Keunggulan dari Simpelin yaitu dimana masyarakat tidak perlu melakukan registrasi, memiliki akun atau ID ataupun mendaftarkan ID atau akun terlebih dahulu seperti di pelayanan online di Disdukcapil lainnya. Proses dari Simpelin sampai jadinya produk pun dikatakan cukup cepat hanya membutuhkan waktu satu hari, berbeda dengan pendaftaran secara langsung yang memakan waktu tiga hari kerja. Keunggulan lainnya dari Simpelin yaitu dimana persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang mudah karna sudah mengalami pemangkasan persyaratan sebelumnya.



**Gambar 4.** Persyaratan Pembuatan KK. Sumber :  
<https://simpelin.dukcapilkabsukabumi.org/pengajuan/kk>

Dengan simpelin pun, masyarakat bisa tidak datang ke kantor dinas untuk mengambil produk karna saat ini produk bisa dikirimkan via email atau whatsapp oleh pihak dinas, sehingga masyarakat bisa mencetak data kependudukan di rumah ataupun di warung internet atau bisa dilakukan pengambilan di tempat pengambilan terdekat dari tempat tinggal masyarakat seperti di UPTD (untuk pengambilan KTP).

## Efisiensi

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), Efisiensi yaitu dimana adanya perbandingan antara *output* (yang dikeluarkan dari program) dengan *input* (masukkan dari program yang sudah dijalankan). Menurut Eriyanti dalam Apriliani dkk (2022), jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan, pelayanan online di Disdukcapil yang disebut dengan Simpelin (Sistem Pelayanan Online) yang berupa website dirasa sudah efektif dalam penggunaannya.

Perkembangan Simpelin pun didukung oleh keadaan pandemi yang mengharuskan masyarakat jaga jarak dan mengurangi aktivitas keluar rumahnya sehingga penggunaan Simpelin dirasa sudah efektif karna bisa mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan data kependudukan seperti Akta Kelahiran, Surat Pindah atau Kartu Keluarga tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Seperti dalam penelitian Apriliana dkk (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dikatakan bahwa masyarakat tidak perlu datang ke kantor disdukcapil Kab. Sukabumi untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan dan masyarakat bisa memilih pengambilan di UPTD wilayah terdekat. (Resti Apriliani D. M., 2022) Keefektifan ini pun didukung oleh luas wilayah Kabupaten Sukabumi yang begitu luas dan terdapat wilayah yang letaknya jauh dari Dinas sehingga dengan Simpelin ini memudahkan masyarakat yang memiliki jarak tempuh yang jauh dari rumah ke kantor dinas dan produk pelayanan pun dengan saat ini dengan anjuran dari KEMENDAGRI mengenai pelayanan online membuat produk layanan bisa dicetak sendiri oleh masyarakat asalkan dengan menggunakan *email* jika dilihat berdasarkan ketentuan dari KEMENDAGRI. Tetapi untuk Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, meskipun masyarakat tidak memiliki alamat email asalkan mempunyai nomor *Whatsapp* atau mempunyai nomor *handphone* yang bisa dihubungi, dinas akan memberikan produk layanan online melalui no tersebut dengan produk yang berbentuk pdf. Dalam perihal sistem sendiri, Simpelin sampai saat ini selalu dan masih ada perbaikan karna memang sistem harus selalu di lakukan pengupdatean dan tidak terus menerus di satu tempat saja.

Kendala yang dihadapi oleh instansi dalam Simpelin terletak dalam jaringan, dimana jaringan tidak selalu stabil. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, terdapat dua jaringan yang digunakan oleh Disdukcapil yaitu jaringan yang berasal dari kemendagri dan jaringan dari indihome yang telah bekerjasama dengan disdukcapil Kab. Sukabumi. Untuk kendala jaringan yang berasal dari indihome biasanya tidak terlalu lama mengalami kendala, tetapi untuk jaringan yang berasal dari pusat selalu mengalami gangguan yang cukup lama karna dalam proses pengiriman produk terdapat beberapa tahap. Jaringan yang berasal dari pusat berlaku

untuk se Indonesia, artinya untuk setiap dinas yang ada di Indonesia, dan ketika terdapat kendala jaringan di pusat selalu diakibatkan oleh adanya pengupdatean aplikasi yang dilakukan oleh pusat yang menyebabkan terhenti sementara sistem.

Pusat pelayanan dari Simpelin masuk dalam bidang pendaftaran kependudukan, baik itu Simpelin, pendaftaran secara tatap muka ataupun pelayanan menggunakan mobil keliling. Agar dalam pelaksanaan pelayanan bisa dikatakan efisien, Disdukcapil Kab Sukabumi pun selalu mengadakan briefing baik untuk operator ataupun bidang pelayanan pendaftaran online. Tak hanya dilakukan bimbingan teknologi, Dinas pun selalu rutin mengadakan evaluasi yang dilakukan setiap enam bulan sekali, hal ini dilakukan agar dalam prosesnya selalu ada inovasi dan pembaharuan-pembaharuan lain dari segi pelayanan online yang menggunakan Simpelin.

Kemudian setiap satu tahun sekali selalu diadakan evaluasi besar dimana dari evaluasi ini nantinya akan menciptakan konsep baru yang kemudian nantinya akan dijadikan penerapan atau inovasi kembali dalam hal pelayanan publik. Hal ini guna meningkatkan kinerja organisasi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan, seperti halnya menurut Dwidowidjoto (2004), bahwa kinerja organisasi publik yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. (Setiawan, 2021) Dalam hal evaluasi pun, tim yang bertugas dalam pemanfaatan dan inovasi data bekerjasama dengan bagian pendaftaran online, operator, tim verifikasi, kasi dan ADB selalu memberikan masukan, arahan serta menyampaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat perihal Simpelin ini. Seperti apa yang menjadi kendala di masyarakat yang kemudian nantinya permasalahan-permasalahan tersebut akan di tampung dan akan dilakukan perbaikan jika dirasa sistem kurang baik atau masih kurang dalam pembuatan pelayanan publik tersebut. Permasalahan tersebut nantinya ditujukan kepada tim ABD sehingga ADB akan melakukan perbaikan sistem yang berdasarkan dari keluhan masyarakat yang memberitahukan keluhan atau permasalahan yang mereka hadapi selama melakukan pendaftaran kependudukan melalui Simpelin. Karna sebuah inovasi harus mampu bertahan dan berkelanjutan sehingga inovasi harus bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat, menurut Putra dkk dalam Setiawan (2021).

Tetapi sejauh ini, Simpelin sudah menjalankan tugasnya dengan baik jika dibandingkan dengan pelayanan online di dinas lainnya karna jika dibandingkan dengan sistem pelayanan online di dinas lain, masyarakat di haruskan memiliki akun atau ID terlebih dahulu sebelum melakukan pendaftaran kependudukan. Berbeda dengan Simpelin yang tidak membutuhkan akun, masyarakat hanya perlu masuk kedalam website resmi Disdukcapil Kab Sukabumi kemudian dalam halaman depan website terdapat tulisan pendaftaran online yang ketika masyarakat mengklik tulisan tersebut kemudian otomatis akan diarahkan pada Simpelin atau Sistem Pelayanan

Online, dari sana masyarakat tinggal memilih akan melakukan pendaftaran kependudukan apa dan tinggal memasukkan persyaratan dalam pembuatan data kependudukan yang akan dibuat.

Keefektifan Simpelin bisa dilihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran di Simpelin, kemampuan pegawai dalam melakukan melayani pelayanan publik, dan dari komitmen Disdukcapil Kab. Sukabumi yang selalu menghasilkan progress yang baik dari Simpelin. Kemampuan pegawai di Disdukcapil Kab. Sukabumi dikatakan baik dilihat dari kecakapan pegawai dalam melakukan pendaftaran online di Simpelin, hal ini disebabkan karna dilakukannya bimtek atau bimbingan teknologi yang dilakukan oleh instansi kepada pegawai. Tidak hanya itu, sebelum dilakukannya *launching* Simpelin pun, dinas terlebih dahulu melakukan pra pelayanan Simpelin yang dilakukan oleh Dinas sendiri dan UPTD. Setelah pra pelayanan selesai dilakukan pelatihan kembali baik kepada pegawai yang bersangkutan di dinas ataupun di UPTD. Setelah pelatihan selesai dilaksanakan dan petugas sudah mengetahui mengenai penerapan sistem, selanjutnya dilakukan pengumuman kepada kecamatan dan selalu melakukan sosialisasi mengenai penerapan *e-government* Simpelin.

### **Kepuasan**

Menurut Freddy Rangkuti (2003), mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu ditentukan dari kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. (Hidayat, 2018) Kepuasan yaitu ukuran yang ditujukan untuk mengukur tingkat dimana suatu organisasi bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Berangkat dari hal diatas, jika dilihat data dan kejadian di lapangan maka jasa atau petugas pelayanan atau operator di Disdukcapil Kab. Sukabumi dikatakan baik dan mahir dilihat dari bagaimana petugas tersebut mengatasi keluhan permasalahan dari masyarakat yang menggunakan Simpelin, kecakapan petugas dalam menyampaikan dan memberikan penyelesaian serta bagaimana petugas memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak memahami pendaftaran online sehingga dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan baik dan mumpuni serta memahami sistem.

Kualitas petugas pun bisa dilihat dari bagaimana petugas tersebut bisa melakukan kontrol terhadap pelayanan Simpelin dimana kontrol dilakukan dengan melakukan perekaman masyarakat yang melakukan pelayanan di Simpelin via excel sehingga petugas bisa mengontrol dan mengetahui mengenai berapa proses pelayanan yang sudah selesai dilakukan, berapa pelayanan yang belum selesai dilakukan dan berapa pelayanan yang gagal dilakukan proses pencetakan. Sehingga dengan kontrol tersebut, petugas bisa mengetahui, memperbaiki dan menyelesaikan

proses pelayanan sesuai dengan permintaan dari masyarakat dan hal tersebut menambah nilai kualitas dalam pelayanan Simpelin.

Jika dalam pembuatan akta kematian di Sleman D.I Yogyakarta melalui inovasi Lukadesi didapatkan dengan cepat bahkan akta kematian bisa jadi sebelum jenazah dimakamkan, pembuatan administrasi kependudukan melalui Simpelin di Disdukcapil Kab. Sukabumi pun tergolong sebentar karna hanya memakan waktu satu hari kerja meskipun dalam pelayanan pendaftaran kependudukan secara *offline* atau tatap muka, proses produk sampai jadi memerlukan waktu sampai tiga hari kerja. Dalam hal ini terlihat bahwa pelayanan berbasis online melalui Simpelin lebih unggul dalam waktu pembuatan. Produk yang sudah jadi pun nantinya akan di kirim kepada masyarakat dimana masyarakat bisa langsung mencetak sendiri produk di rumah atau di warung internet terdekat di wilayahnya tanpa harus datang ke kantor dinas. Hanya saja yang dalam pengerjaan produk terkadang mengalami gangguan jaringan yang menyebabkan terhambatnya proses pencetakan produk. Hal ini biasanya disebabkan oleh jaringan yang berasal dari pusat yang selalu ada pengupdate an sistem dan jaringan yang berasal dari indihome yang bekerjasama dengan instansi.

Tetapi kemudian permasalahan yang terjadi di masyarakat yaitu dimana dalam proses pelayanan online di Simpelin hanya bisa melakukan pelayanan dasar saja. Seperti dalam pembuatan Kartu Keluarga ketika masyarakat ingin melakukan perubahan data RT atau RW dan perubahan data lainnya, masyarakat harus langsung datang ke kantor dinas atas tempat pembuatan lainnya. Hal ini pun terjadi dalam pembuatan surat pindah dimana dalam persyaratan surat pindah terdapat persyaratan surat pernyataan pindah tetapi format pernyataan surat pindah tersebut tidak di cantumkan dalam website sehingga hal ini membuat masyarakat bingung mengenai bagaimana bentuk surat pernyataan tersebut. Dapat dikatakan bahwa inti dari Sistem Pelayanan Online ini hanya bisa melakukan pelayanan dasar saja tanpa adanya perubahan data, sehingga ketika terdapat kesalahan data pada dokumen kependudukan yang dimiliki masyarakat, harus terlebih dahulu memperbaiki dokumen dasar dengan datang langsung ke kantor dinas. Setelah persyaratan dalam pelayanan yang ingin dilakukan dokumennya dirasa sudah benar baru masyarakat bisa melakukan pendaftaran di Simpelin. Permasalahan tersebut kemudian menimbulkan permasalahan baru dan persepsi baru di masyarakat yang menyebabkan masyarakat berfikir bahwa pelayanan di Simpelin tergolong susah untuk dilakukan dan masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan langsung dengan datang ke kantor Disdukcapil Kab. Sukabumi. Tetapi dengan seperti itu tidak menutup kenyataan pula bahwa masih banyak masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online di Simpelin.

Dari pemaparan diatas sehingga bisa ditarik benang yaitu dimana kualitas petugas dikatakan baik hanya dari sistem Simpelin sendiri yang masih memiliki

kekurangan yaitu tidak bisa melakukan semua pelayanan mengenai perubahan data kependudukan melalui Simpelin dan permasalahan lain timbul dari masyarakat yang tidak memahami teknologi dan persepsi dari masyarakat yang berfikir bahwa pelayanan secara online melalui Simpelin dirasa tidak mudah.

### **Keadaptasian**

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), keadaptasian yaitu dimana organisasi bisa mengatasi dan tanggap terhadap perubahan yang terjadi baik itu perubahan internal maupun perubahan eksternal. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kab. Sukabumi sendiri melakukan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu Simpelin bertepatan dengan merebaknya pandemi yang terjadi di Indonesia dan dunia. Dinas dituntut untuk bisa melakukan program Dirjen Dukcapil KEMENDAGRI yaitu pelayanan yang berbasis *e-government* dengan sebutan Dukcapil Go Digital. Sehingga Disdukcapil Kab. Sukabumi menciptakan Simpelin dalam menanggapi intruksi tersebut.

Keadaan dan inovasi pelayanan pun mendorong seluruh petugas Disdukcapil untuk bisa beradaptasi dengan situasi dan kebijakan yang mengharuskan dilakukan digital. Memang sebelumnya Disdukcapil sendiri sudah mempunyai website sendiri untuk pelayanan publik secara online tetapi dalam pergerakannya, Simpelin merupakan terobosan terbaru dan termudah dalam penggunaannya. Disdukcapil secara internal sudah dikatakan lumayan bisa beradaptasi dengan pelayanan *online* Simpelin dilihat dari kebijakan pelayanan pendaftaran kependudukan yang memiliki jadwal pelayanan secara *offline* dari jam 08.00-12.00 dan dari jam 13.00-16.00 dilakukan pelayanan pendaftaran kependudukan secara online. Kebijakan ini sampai saat ini masih terus dilaksanakan dan sekaligus hal ini mengisyaratkan bahwa instansi sudah bisa beradaptasi dengan kebijakan baru. Kemudian petugas pun sudah beradaptasi dengan kebijakan sistem baru yaitu Simpelin dimana ditandai dengan kecakapan petugas dalam melakukan pelayanan dan mengerti mengenai sistem Simpelin.

Sedangkan perubahan eksternal yaitu perubahan yang terjadi di luar instansi dalam proses pelaksanaan Simpelin dimana dalam hal berkaitan langsung dengan masyarakat, yaitu dimana dikatakan bahwa tidak sedikit masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran kependudukan secara online melalui Simpelin baik itu pendaftaran KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat pindah dan pelayanan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Apriliani dkk (2022), dalam judul Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, masyarakat yang sudah melakukan pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) periode tahun 2018-2019 sebanyak 238 belum lagi masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan Surat Pindah, Akta

Kelahiran atau Kematian dan pembuatan administrasi kependudukan lainnya. Banyaknya masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran menandakan bahwa adanya keadaptasian masyarakat terhadap Simpelin. Dimana saat ini masyarakat yang melakukan pendaftaran kependudukan dengan langsung datang ke kantor Disdukcapil Kab. Sukabumi berkurang tidak seperti saat belum diterapkannya Simpelin. Banyaknya masyarakat yang mengetahui mengenai pendaftaran kependudukan secara online melalui Simpelin ini pun tidak luput dari dilakukannya sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan, penyebaran brosur, pemasangan baliho dan iklan-iklan di radio yang dilakukan oleh bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan (PDIP). Meskipun tidak menutup kenyataan bahwa masih banyak pula masyarakat yang belum melakukan pendaftaran kependudukan melalui Simpelin yang disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakfahaman masyarakat terkait teknologi, tidak memilikinya handphone sebagai syarat utama pelayanan online ataupun tidak stabilnya jaringan di wilayah tempat tinggal masyarakat.

### **Pengembangan**

Pengembangan menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), yaitu pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan, dalam koridor pelayanan pendaftaran kependudukan berbasis online melalui simpelin, pendaftaran online sudah melalui banyak perubahan ataupun *progress* menuju ke arah yang lebih baik. Simpelin merupakan inovasi yang sudah terintegrasi dan bentuk sempurna dari website pelayanan online sebelumnya. Pada tahun 2018 pendaftaran online sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kab. Sukabumi yang saat itu pendaftaran dilakukan di website dengan nama pendaftaran online. Tetapi dalam hal website, Disdukcapil Kab. Sukabumi memang sudah menggunakan website dari tahun 2015 dimana saat itu isi dari website hanya masih mengenai profil dinas seperti alamat dinas, program kerja, struktur organisasi dan juga berisikan kegiatan yang dilakukan dinas.

Kemudian pada tahun 2018 dibuat website dengan nama pendaftaran online tetapi dalam penggunaannya saat itu masih belum efektif dan masih memerlukan banyak *pengupdate* an sistem. Dari rentan waktu 2018 setiap tahunnya dinas melalui PIAK khususnya Admin Data Base (ADB), dengan didiskusikan bersama operator dan Kabid selalu melakukan perbaikan sistem, sampai terciptalah inovasi Simpelin yang sudah melewati proses perbaikan selama ini dan dianggap sebagai inovasi pendaftaran pelayanan publik termudah selama di Disdukcapil Kab. Sukabumi. Sejalan dengan apa yang dinyatakan Sutrisno dalam Apriliani dkk (2022), perkembangan merupakan fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam

jangka panjang, sehingga sebuah organisasi harus bisa berkembang dengan baik, memperluas kemampuannya, dan melewati fase kelangsungan hidup.

Sasaran dari Simpelin ini merupakan generasi milenial atau generasi sebelumnya yang dirasa sudah mengenal dan memahami teknologi. Adanya Simpelin membuat gebrakan baru dimana tidak terlalu banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran kependudukan ke kantor Disdukcapil Kab. Sukabumi jika dibandingkan sebelum adanya Simpelin. Masyarakat hanya tinggal melakukan pendaftaran kapan pun dan dimana pun, jika dalam inovasi Paduko setelah masyarakat selesai melakukan pendaftaran bisa memilih dokumen kependudukan dijemput langsung ke kantor oleh masyarakat atau diantarkan oleh Disdukcapil Kota Padang, di Kabupaten Sukabumi masyarakat bisa memilih tempat pengambilan bagi yang mendaftar KTP, dan hanya tinggal mencetak atau men *print* file dokumen kependudukan berupa pdf yang dikirimkan oleh dinas kepada masyarakat yang bisa dilakukan di rumah, warung internet atau tempat terdekat lainnya yang menyediakan jasa print. (Mona Melinda, 2020) Semua inovasi tersebut merupakan jawaban dari tuntutan masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran kependudukan secara online yang artinya pendaftaran bisa dilakukan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat sistem yang harus di perbaharui kembali seperti proses perubahan data kependudukan yang bisa di lakukan secara online. Akan tetapi pendaftaran kependudukan di Simpelin meski hanya bisa melayani pelayanan dasar artinya pelayanan yang dasar perubahannya sudah benar, masyarakat tetap mengapresiasi dan banyak yang melakukan pendaftaran kependudukan secara online melalui Simpelin dan pada kenyataannya pula hal ini sangat membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari letak kantor Disdukcapil Kab. Sukabumi.

## KESIMPULAN

Salah satu fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) yaitu memberikan pelayanan berupa pembuatan dokumen kependudukan. Dalam hal ini untuk mempermudah pemberian pelayanan pada masyarakat. DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi membuat sebuah inovasi berupa SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online) dimana dalam pelaksanaannya simpelin sudah dikatakan efektif jika melihat kondisi dan situasi dilihat dari teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), diantaranya efektivitas dilihat dari produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan. DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memproduksi SIMPELIN yang memiliki banyak manfaat dalam membantu masyarakat melakukan pendaftaran dimana saja dengan persyaratan yang sudah diperingkas dan sangat efisien mengingat luas wilayah sukabumi yang sangat luas.

Dalam hal kepuasan pun sudah banyak masyarakat khususnya kaum milenial yang sudah melakukan pendaftaran di simpelin dan merasa puas mengenai simpelin. Dalam hal keadaptasian dan pengembangan dikatakan baik karna operator yang menangani simpelin sudah menguasai dan memahami cara kerja simpelin dan sudah dikatakan beradaptasi. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi DISDUKCAPIL Kab. Sukabumi berupa simpelin sudah efektif dalam penggunaannya.

Saran yang dapat disampaikan pertama, DISDUKCAPIL Kab Sukabumi melakukan sosialisasi mengenai Simpelin kepada masyarakat, tidak hanya dilakukan kepada UPTD, Kecamatan dan Desa saja tetapi juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat, tujuannya yaitu agar masyarakat mengetahui bagaimana cara dari pendaftaran melalui Simpelin atau setidaknya mengetahui bahwa DISDUKCAPIL mempunyai program Simpelin. Kedua diharapkan DISDUKCAPIL Kab Sukabumi dapat meningkatkan sistem simpelin agar bisa melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan dasar perubahan data.

## REFERENSI

- Albert Meijer, M. T. (2021). The Dark Side of Public Innovation. *Public Performance & Management Review*, 140.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 69-70.
- Farhani, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 67.
- Garin, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, 1880.
- Hidayat, Z. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online (GO-JEK) di Pekan Baru*. Riau: Repository Universitas Islam Riau.
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *SOCIETAS : Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 24-25.
- James L. Gibson, J. M. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Processes*. United States: McGraw-Hil.
- Juniarso Ridwan, A. S. (2019). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia.
- Mardiana, S. F. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Politico*.

- May Riski Belina, S. H. (2020). Efektivitas Aplikasi Sakdino Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional*.
- Mona Melinda, S. M. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. . *Nahkoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 202, 208-209.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 36.
- Ott Velsberg, U. H. (2020). Exploring smartness in public sector innovation - creating smart public services with the Internet of Things . *European Journal of Information Systems*.
- Resti Apriliani, D. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 19, 21-22, 24.
- Ria Enitasari, D. H. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 71.
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) Di Sleman D.I Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* , 1, 18-19.
- Syalom M.C. Lenak, I. S. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, 3-4.