



Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Linda Hartatik¹, Meidi Saputra², Nuruddin Hady³

Departemen Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang

Informasi Artikel

History of Article

Received 2021-11-26

Accepted 2022-06-13

Published 2022-07-31

Keywords: Technology, Public Service, Innovation, E-Siap System Online, Blitar

Kata kunci : Teknologi, Pelayanan Publik, Inovasi, Sistem E-Siap Online, Blitar

Abstrak

Perkembangan teknologi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia di zaman modern seperti saat ini. Manusia akan terus menciptakan teknologi untuk mempermudah aktivitasnya. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi sistem E-Siap Online serta kendala pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem E-Siap Online ini berjalan cukup baik. Sistem E-Siap Online diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Blitar dalam urusan administrasi kependudukan. Latar belakang penciptaan aplikasi E-Siap Online didasarkan pada antrian yang panjang terjadi setiap hari di Dispendukcapil. Terwujudnya pelaksanaan yang baik dalam penerapan E-Siap Online ini tidak lepas dari sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil dan juga antusias warga Kabupaten Blitar. Namun dalam penerapannya inovasi ini tidak lepas dari kendala diantaranya dari masyarakat yang belum melek teknologi dan juga dari pihak provider.

Abstract

Nowadays, technological developments cannot be separated from human life. Humans will continue to create technology to facilitate their activities. This paper aims to determine the implementation of population administration services through the innovation of the E-Siap Online system and the constraints of population administration services through the innovation of the E-Siap Online system at the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency. This study uses a qualitative approach with descriptive research type and data collection through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of the E-Siap Online system is running quite well. The E-Siap online system was created to provide convenience to the people of Blitar Regency in population administration matters. The background of the creation of the E-Siap online application is based on the long queues that occur every day at the Dispendukcapil. The realization of good implementation in the application of E-Siap online cannot be separated

from the socialization carried out by the Dispendukcapil and also the enthusiasm of the residents of Blitar Regency. However, in its application, this innovation cannot be separated from obstacles, including from people who are not yet technologically literate and also from the provider.

© 2022, Universitas Negeri Semarang

ISSN 2549-5011

□ Corresponding author : Meidi Saputra

Address: Departemen Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang
E-mail: meidi.saputra.fis@um.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan bagian dari era digitalisasi. Era digitalisasi tidak bisa dipisahkan dari manusia di zaman modern seperti saat ini. Kemajuan teknologi ini menyebabkan perubahan yang begitu besar pada kehidupan umat manusia dengan segala peradaban dan kebudayaannya (Wahyudi, 2014). Perkembangan teknologi informasi memacu suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir, kehidupan seperti ini dikenal dengan e-life, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik (Wardiana, 2002).

Sebagaimana Undang-Undang No.25 Tentang Pelayanan Publik Tahun (2009) Pasal 1 Ayat 1 menyatakan 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. Oleh karena itu pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat Suandi (2019).

Tuntutan masyarakat mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan sebuah konsep pelayanan *good governance*. Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal Atthahara (2018), pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik dan harus menciptakan suatu inovasi baru yang semakin mempermudah aktivitas masyarakat. tujuan penciptaan inovasi tersebut adalah untuk menghemat biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Sebagaimana pendapat Suandi (2019) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu

yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat.

Sebuah inovasi atau penemuan baru yang berbasis teknologi diharapkan mampu menyederhanakan segala bentuk kesulitan dalam pelayanan publik. Dengan diciptakannya sebuah inovasi yang berbasis teknologi ini diharapkan mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik dan mencapai pemerintahan yang berbasis *e-governance*.

Penerbitan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003) menjadi titik awal penerapan *e-government*. Dalam Inpres tersebut menyebutkan pentingnya pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Damanik dan Purwaningsih (2017:154) menyatakan definisi *e-government* adalah pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi oleh organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya mengelola pemerintahan dan menyediakan pelayanan publik. *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Sebagaimana pendapat Irawan (2018) melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan pemerintah.

Melihat pentingnya pelayanan berbasis *e-government* pemerintah di seluruh Indonesia kebanyakan sudah mulai menerapkan pelayanan yang berbasis *e-government*. Seperti halnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan lembaga pemerintahan yang mengurus bidang layanan administrasi

kependudukan. Dispemdukcapil Kabupaten Blitar mulai mengembangkan elektronik sistem pendaftaran Online (E-Siap Online). Aplikasi E-Siap Online merupakan sebuah aplikasi yang diciptakan untuk membantu masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan agar tidak perlu datang ke Dispendukcapil. Melalui aplikasi tersebut masyarakat bisa mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan cukup dari rumah masing-masing. Masyarakat juga tidak perlu berdesakan untuk mengantri sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudahan yang ada pada sistem E-Siap Online merupakan upaya Dispendukcapil untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena suatu kinerja yang baik oleh birokrasi dalam melayani masyarakat harus suka mendengar keluhan masyarakat serta dapat mewujudkan kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat (Mouw, 2013:2). Seperti yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017), yakni prinsip Partisipasi (participation) tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan. Selaras dengan pemikiran di atas, artikel ini berusaha untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem e-siap online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengunjungi dinas kependudukan dan catatan sipil. Wawancara dilakukan dengan informan utama yakni ketua bidang perencanaan, ketua dan anggota bidang inovasi pelayanan. Kemudian informan tambahan yakni masyarakat selaku pengguna layanan E-Siap Online Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem E-Siap Online merupakan wujud komitmen Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil untuk meningkatkan pelayanan

yang lebih baik kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam hal ini memiliki peran sebagai penyedia layanan publik. Artinya mereka harus mampu menyediakan layanan sesuai dengan tuntutan yang diinginkan oleh masyarakat. sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009) Pasal 1 Ayat 1 menyatakan 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. Mengacu pada Undang-Undang No.25 Tentang Pelayanan Publik Tahun (2009) tersebut dispemdukcapil bermaksud untuk mengembangkan layanan sesuai standar pelayanan publik yang baik. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan (2014) menyatakan diantaranya, adalah prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi sikap dan perilaku aparaturnya.

Pemerintahan yang baik adalah yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk warga negaranya. perkembangan di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis yang elektronik, baik di tingkat pusat atau daerah. Perkembangan teknologi informasi diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar masyarakat dapat mengetahui serta mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Sebagai wujud dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *e-government*. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-government* bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat

serta menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Pratama (2015:2) berpendapat bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang umumnya dipakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang digunakan demi kepentingan publik yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Sebagaimana pendapat diatas dengan adanya aplikasi *e-government* tentunya akan semakin mempermudah pemerintah dalam menjalankan kewajiban sebagai penyedia pelayanan publik. Pemerintah harus memberikan komitmen pelayanan yang baik untuk masyarakatnya. Pelayanan yang baik yang dikehendaki masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan berkepastian.

Sistem E-Siap Online merupakan suatu inovasi yang merupakan wujud komitmen Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kabupaten Blitar. Dalam menjalankan inovasi E-Siap Online ini pemerintah Kabupaten Blitar, tentunya memiliki Dasar hukum yang digunakan sebagai payung hukum dan landasan berlakunya kebijakan penerapan aplikasi E-Siap Online. Berdasarkan informasi dari Bapak Adi Sulaksono selaku ketua bidang perencanaan, Pemerintah Kabupaten Blitar menggunakan sistem E-Siap Online sebagai sistem layanan pembuatan dokumen kependudukan didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2017) yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Tentang Sistem Aplikasi Pendaftaran Online Kabupaten Blitar Tahun (2019).

Pelaksanaan dan kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Menggunakan Sistem E-Siap Online Di Kabupaten Blitar

Pelaksanaan suatu kebijakan yang berbasis *e-government* erat kaitanya dengan berkembangnya operasionalisme manajemen dan administrasi pelayanan, selaras dengan berbagai perubahan masyarakat. Begitu juga dengan penerapan sistem E-Siap Online yakni Elektronik Sistem Pendaftaran Online yang dikhususkan untuk urusan administrasi kependudukan Kabupaten Blitar. Terdapat sekian lebih 23 urusan kependudukan kurang lebih ada empat atau lima lewat E-Siap Online. Sistem E-Siap Online merupakan aplikasi kependudukan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan secara maksimal untuk masyarakat. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Noviyanto (2014) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aplikasi E-Siap Online diciptakan secara langsung oleh ahli IT yakni pihak ketiga yang disewa untuk membuat aplikasi.

Diciptakannya sistem E-Siap Online dilatarbelakangi oleh tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan secara cepat, tanpa biaya, dan berkepastian. Sebagaimana pendapat Afdoli dan Malau (2019) bahwa masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi, mengawasi pelaksanaan, mendapatkan tanggapan atas pengaduan, mendapatkan pemenuhan atas pelayanan, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, Dispendukcapil meluncurkan program E-Siap Online untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi dan Ismail (2020) tentang pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintahan di tingkat desa Sumbermulyo Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang sistem administrasi kependudukan dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Microsoft Visual Basic.Net 2008 dan sistem manajemen basis data MySQL untuk pengolahan datanya. Perangkat lunak ini mampu menghasilkan

aplikasi berbasis grafis dan berjalan di sistem operasi Windows.

Sistem E-Siap Online resmi dirilis pada 1 November 2018, setelah resmi dirilis antusiasme yang ditunjukkan oleh masyarakat Kabupaten Blitar dinilai cukup baik. Hasil keterangan dari masyarakat menunjukkan mereka merasa terbantu dengan adanya sistem E-Siap Online. Sistem E-Siap Online yakni Elektronik Sistem Pendaftaran Online yang dikhususkan untuk urusan administrasi kependudukan Kabupaten Blitar. Terdapat sekian lebih 23 urusan kependudukan kurang lebih ada empat atau lima lewat E-Siap Online. Sistem E-Siap Online merupakan aplikasi kependudukan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan secara maksimal untuk masyarakat. Oleh karena itu, sistem informasi diharapkan akan mudah untuk diterapkan dan digunakan oleh aparat desa guna mempercepat layanan untuk masyarakat, karena sejauh ini pelayanan masih bersifat manual dan belum otomatis. Begitu juga dengan sistem E-Siap Online, berdasarkan data yang diperoleh dari ketua bagian Inovasi pelayanan Bapak Sunarko, sebelum adanya E-Siap Online antrian di Dispendukcapil sangat panjang sehingga mengakibatkan masyarakat harus datang pagi untuk mendapatkan nomor antrian. Antrian yang sangat panjang bisa membuat masyarakat kelelahan mengantri. Setelah adanya E-Siap Online terjadi banyak perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut menyebabkan antusiasme yang tinggi dari masyarakat, hal tersebut tidak lepas dari peran Dispendukcapil dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada seluruh masyarakat Kabupaten Blitar. Sejalan ini sosialisasi sistem E-Siap Online dalam rangka mengenalkan aplikasi ini kepada masyarakat sudah dilakukan melalui media sosial yakni akun instagram resmi Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan juga memberikan sosialisasi kepada semua perangkat desa se-Kabupaten Blitar. Sosialisasi tersebut penting dilakukan karena, kebijakan yang telah dihasilkan perlu diketahui oleh masyarakat sehingga kebijakan tersebut selain dapat terlaksana dengan baik juga mendapatkan dukungan dari masyarakat (Herdiana,2018).

Keterangan dari ketua dan anggota bidang inovasi pelayanan, Bapak Sunarko dan Ibu Getha Rulanda bahwa masyarakat merasa mendapatkan kemudahan serta mempersingkat waktu dalam mengurus dokumen kependudukan. Rata-rata mereka sudah menggunakan telepon pintar mereka untuk mengajukan permohonan dokumen di E-Siap Online. Dispendukcapil bahkan sudah menyediakan mesin Anjungan Tutul Mandiri untuk memfasilitasi masyarakat yang belum memiliki ponsel berbasis Android. Jadi antusiasme masyarakat ini juga dipengaruhi oleh kemudahan yang ditawarkan dalam sistem E-Siap Online. Mereka bisa dengan mudah untuk mengetahui alur maupun prosedur yang dibutuhkan ketika akan mengurus dokumen kependudukan.

Salah satu keunggulan yang ada pada sistem E-Siap Online yaitu masyarakat bisa dengan mudah untuk mengetahui alur dan prosedur ketika akan mengajukan dokumen kependudukan. Dispendukcapil Kabupaten Blitar menyediakan pamflet yang dibagikan ketika pemohon hendak mengajukan pembuatan dokumen kependudukan. Dalam pamflet tersebut sudah tertera dengan jelas mengenai alur pembuatan dokumen kependudukan. Namun juga bisa juga masyarakat mengakses alur pembuatan dokumen kependudukan melalui WhatsApp Center E-Siap Online. Pada WhatsApp Center pemohon bisa mengajukan berbagai macam keluhan terkait masalah pengajuan dokumen kependudukan. Proses pembuatan dokumen kependudukan selain dijelaskan melalui pamflet juga terdapat pada fitur aplikasi E-Siap Online. Hasil informasi yang diperoleh dari Ibu Getha Rulanda selaku anggota Seksi Inovasi Pelayanan, pada fitur aplikasi E-Siap Online sudah dilengkapi berbagai prosedur yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk mengurus dokumen kependudukan. Sesuai prosedur yang sudah tertera syarat utama yang harus dilengkapi ketika akan mengurus dokumen kependudukan melalui E-Siap Online, adalah dari awal pemohon harus mempunyai Kartu Keluarga, Nomor Induk Kependudukan, Nomor Handphone dan E-mail, jadi ke-empat hal

tersebut harus dipenuhi oleh pemohon, karena dokumen yang sudah selesai diterbitkan akan dikirimkan melalui e-mail pemohon.

Penjelasan diatas menegaskan jika masyarakat belum memenuhi keempat hal di atas maka tidak bisa mengurus dokumen melalui E-Siap Online, dalam artian masyarakat harus dan wajib memiliki empat syarat tersebut. Penjelasan tersebut menunjukan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Blitar selalu berupaya untuk memfasilitasi masyarakat agar dalam proses pengajuan administrasi kependudukan tidak ada masyarakat yang merasa kesulitan. Sifat responsif yang ditunjukkan oleh Dispendukcapil dalam melayani keluhan masyarakat merupakan upaya mencapai pelayanan yang baik yang memenuhi standarisasi pelayanan. Sebagaimana yang tertuang dalam Permen PAN & RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (2014) menyatakan pelayanan yang baik harus memenuhi beberapa hal diantaranya, prosedur pelayanan yang baik, kepastian waktu penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduannya, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi, sikap dan perilaku aparaturannya. Selain itu juga kualitas sistem E-Siap Online dapat dilihat dari keunggulan dan kekurangannya, berikut peneliti paparkan keunggulan dan kekurangan yang ada pada sistem E-Siap Online.

Kendala Yang Dihadapi Oleh Pemerintah Kabupaten Blitar

Sistem E-Siap Online dalam pelaksanaannya tidak bisa dipungkiri juga menemui berbagai kendala saat diterapkan di lapangan. Karena pada pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* akan selalu terdapat sisi positif dan negatifnya. suatu sistem yang berbasis e-government adakalanya memang mempercepat pelayanan namun tidak bisa dihindari juga memiliki kendala-kendala yang bisa menghambat jalannya pelayanan kepada masyarakat. penelitian yang dilakukan oleh Abbas (2016) tentang rancang bangun sistem informasi Kecamatan Cilebak berbasis *e-*

government juga menemui beberapa kendala yakni peroses pengelolaan atau pengiriman surat yang masih dilakukan dengan sistem sederhana, belum tertatanya pelayanan dan pengelolaan data penduduk karena proses pendatannya masih dilakukan dengan sistem yang sederhana, dengan sistem sederhana ini pencarian data akan menjadi tidak efisien dalam hal waktu dan tenaga dengan menggunakan sistem manual. Seperti halnya pada sistem E-Siap Online, pada aplikasi tersebut muncul beberapa kendala dalam pelaksanaannya. kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Blitar yang baru menerapkan sistem E-Siap Online sebagai wujud layanan pembuatan dokumen kependudukan. Kendala tersebut antara lain:

1. Pertama, pemohon mengajukan berkas yang sudah diunggah di E-Siap Online tetap harus dikirim Ke Dispendukcapil untuk verifikasi karena kebenaran data yang diunggah di E-Siap Online perlu bentuk fisiknya untuk menghindari kesalahan data. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
2. Kedua, karena E-Siap ini berbasis Online otomatis pihak Dispendukcapil memakai jasa internet yang menggunakan modem, pada modem tersebut terdapat nomor untuk mengirim ke pemohon dan dari pihak provider terdapat batasan untuk mengirim SMS dalam sehari

SIMPULAN

Inovasi pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan menggunakan sistem *E-Siap Online* sangat menarik *antusiasme* masyarakat Kabupaten Blitar. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang banyak menggunakan mengajukan permohonan dokumen di *E-Siap Online*. Terwujudnya pelaksanaan yang baik tidak lepas dari proses sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial yakni *instagram* resmi Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan semua Perangkat Desa se-Kabupaten Blitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, C. J., Kom, M., & Novantara, P. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Kecamatan Berbasis E-Government*. 10.
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup MDjamil Kota Padang*. 8.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. 12.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2), 151.
<https://doi.org/10.31445/jskm.2017.2.10202>
- Eliana, N. K. (2020). *Inovasi Pelayanan Kependudukan Melalui Elektronik Sistem Pendaftaran Online (E-Siap Online) Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*.
- Herdiana, D. (2018). *Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar*. 14.
- Irawan, A. (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*. 7(01), 18.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Tentang Sistem Aplikasi Pendaftaran Online Kabupaten Blitar tahun, Pub. L. No. No.: 188/ 04.1/409.105/2019 (2019).
- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik di Daerah: Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal UNIERA*, 2(2), 92–103.
- Noviyanto, F. (2014). *Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile*. 8(1), 12.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Pub. L. No. No 3 (2003).
https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. No 25 (2019).
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. Nomor 3 Tahun 2017, 83 (2017).
<http://arsip.jdih.blitarkab.go.id/arsip/info/139.htm>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. No 17 Tahun 2017 (2017). BN.2017/NO 877,PERMENPAN.GO.ID ; 6 HLM
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. Nomor 15 Tahun 2014 (2014). BN.2014/No.615, jdih.menpan.go.id: 3 Hlm
- Permen PAN & RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan [JDIH BPK RI]*. (n.d.). Retrieved October 18, 2021, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)*. 5.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Triningsih, A. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar(Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan SipilKabupaten Blitar)*.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjT9qDqIunxAhXOH7cAHWmFBu0QFjABegQIFBAD&url=https%3A%2F%2Fpemerintahan.umm.ac.id%2Ffiles%2Ffile%2FAyu%2520Triningsih.pdf&usg=AOvVaw3B2oaoKcGxkcZgf2EwbTOP>
- Wahyudi dan Ismail. (2020). Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kejaksaaan Tinggi Aceh. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6.
<https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/jia/article/view/30>

Wahyudi, H. S. (2014). Teknologi Dan
Kehidupan Masyarakat. *Pascasarjana Sosiologi*
Fakultas