

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI MENGRUS  
DOKUMEN KEPENDUDUKAN ORA RIBET GRATIS TUR PEKOLEH (API  
MENOREH) DI KABUPATEN MAGELANG**

Dalilah Ulhaq  
NPP: 32.0420

*Asdaf Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah  
Email: dalilahulhaq27@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Ira Meiyenti, S.IP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The author focuses on the problem of low community satisfaction index values and also low public awareness of taking care of population documents so as to initiate the government to launch the MENOREH API application. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and understand the innovation of the MENOREH API application at the Population and Civil Registration Office of Magelang Regency **Method:** This study uses descriptive qualitative methods and analysis using the theory of innovation attributes according to Rogers. Data collection techniques were carried out by interviews, observations and documentation **Result:** The findings obtained by the author in this study are the novelty found in the implementation of services using the application, services using this application are in line with the goals of the government and also the needs of the community, and there is complexity where this service is website-based. **Conclusion:** The innovation of public services in managing population documents through the MENOREH API application has not run optimally because there are still obstacles faced that hinder the process of serving population documents such as the lack of a quick response from applicants to revisions of the required documents, and server database errors..*

**Keywords:** *Participation; innovation, service, population document*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya nilai indeks kepuasan masyarakat dan juga rendahnya kesadaran masyarakat akan mengurus dokumen kependudukan sehingga menginisiasi pemerintah untuk meluncurkan aplikasi API MENOREH. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami inovasi aplikasi API MENOREH di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu adanya keterbaruan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi tersebut, pelayanan menggunakan aplikasi ini sejalan dengan tujuan pemerintah dan juga kebutuhan masyarakat, dan adanya kerumitan dimana pelayanan ini berbasis website.

**Kesimpulan:** Inovasi pelayanan publik mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi API MENOREH belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga menghambat proses pelayanan dokumen kependudukan seperti, kurangnya respon cepat dari pemohon atas revisi dokumen persyaratan, serta server database eror.

**Kata kunci:** Inovasi, pelayanan, dokumen kependudukan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara hukum sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai negara hukum, seluruh penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, termasuk aktivitas pemerintahan dan hubungan antarwarga negara, dilandaskan pada sistem hukum yang berlaku. Dalam kerangka ini, administrasi pemerintahan menjadi bagian penting dari fungsi negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara tertib, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu aspek krusial dalam administrasi pemerintahan adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi mencatat peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, tetapi juga menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, pelaksanaan kebijakan publik, dan pengambilan keputusan oleh pemerintah. Sistem informasi kependudukan yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses sangat menentukan kualitas layanan publik dan efektivitas pemerintahan. Oleh karena itu, urusan administrasi kependudukan termasuk dalam urusan pemerintahan konkuren yang ditangani oleh pemerintah pusat dan dilimpahkan kepada pemerintah daerah agar lebih dekat dengan masyarakat. (Setiawan, 2018)

Di tingkat daerah, tantangan dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan sangat beragam, tergantung pada kondisi geografis, jumlah penduduk, kualitas sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang tersedia. Kabupaten Magelang merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 1,3 juta jiwa dan wilayah yang cukup luas, yaitu sekitar 1.129,98 km<sup>2</sup>. Dengan jumlah penduduk yang besar dan distribusi wilayah yang tersebar di 21 kecamatan dan 372 desa/kelurahan, kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan akurat menjadi sangat penting. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik di sektor ini masih menghadapi banyak kendala. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kabupaten Magelang berada di posisi tiga terbawah dari 35 kabupaten/kota di Jawa Tengah, dengan nilai IKM sebesar 84,36. Berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang banyak ditemukan, seperti lamanya antrean, sistem pelayanan yang masih manual dan tidak efisien, serta kurang ramahnya pelayanan petugas. Jumlah pegawai yang terbatas hanya 27 orang pada tahun 2023 juga menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang harus dilayani. Rasio 1 pegawai melayani sekitar 49.500 penduduk tentu menjadi beban berat yang berdampak langsung terhadap mutu layanan.

Kondisi geografis Kabupaten Magelang yang terdiri dari daerah perbukitan dan lereng gunung menambah tantangan tersendiri dalam pelayanan administrasi kependudukan. Banyak kecamatan yang harus menempuh jarak puluhan kilometer untuk mencapai kantor Disdukcapil, dengan waktu tempuh hingga lebih dari satu jam. Hal ini tidak hanya menyulitkan masyarakat dari sisi waktu, tetapi juga menambah beban biaya transportasi dan pengurusan dokumen, yang berdampak pada rendahnya

kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Menyadari permasalahan ini, Pemerintah Kabupaten Magelang melalui Disdukcapil berinisiatif melakukan inovasi layanan dengan berbasis teknologi informasi. Salah satu inovasi terbaru yang diimplementasikan adalah API MENOREH (Aplikasi Mengurus Dokumen Kependudukan Ora Ribet, Gratis, Tur Pekoleh), yaitu aplikasi layanan daring yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan langsung dari desa tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil. Hal ini juga sejalan dengan penelitian menurut Yulianti (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring di tingkat desa terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dan mengurangi waktu pengurusan dokumen. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya yang berbasis WhatsApp Bot, namun dengan sistem yang lebih terintegrasi dan dukungan penuh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Melalui API MENOREH, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, mutasi penduduk, hingga Kartu Identitas Anak secara cepat dan efisien. Diharapkan dengan kehadiran inovasi ini, kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang dapat meningkat, kepuasan masyarakat dapat terangkat, serta kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan menjadi lebih baik.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Secara normatif, pemerintah Indonesia telah memiliki kerangka hukum dan kebijakan yang sangat jelas dalam mengatur administrasi kependudukan, baik melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maupun peraturan turunannya. Desentralisasi pemerintahan memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan kependudukan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Namun, di Kabupaten Magelang ditemukan bahwa implementasi dari kebijakan tersebut masih jauh dari harapan. Hal ini tercermin dalam rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Disdukcapil yang berada di posisi tiga terbawah di antara 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Realitas ini mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan signifikan antara regulasi yang menjanjikan pelayanan prima dan aktualisasi pelayanan di lapangan. Evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan masih belum berjalan optimal, khususnya dalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Maka dari itu, dibutuhkan penelitian lebih lanjut yang dapat menjelaskan penyebab ketidakefektifan implementasi kebijakan ini serta memberikan solusi konkret untuk menjembatani kesenjangan antara harapan normatif dan praktik empiris yang terjadi.

Salah satu aspek penting dalam efektivitas pelayanan publik adalah keberadaan dan kecukupan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Di Kabupaten Magelang, jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercatat hanya 27 orang pada tahun 2023. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 1,3 juta jiwa, rasio satu pegawai untuk melayani lebih dari 49 ribu penduduk menunjukkan beban kerja yang sangat tidak seimbang. Kondisi ini bukan hanya mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan, tetapi juga berdampak pada tingkat stres kerja pegawai dan potensi meningkatnya kesalahan administratif. Sayangnya, isu kekurangan SDM ini belum banyak dibahas secara spesifik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan daerah, padahal ini merupakan faktor struktural yang krusial. Banyak studi terdahulu hanya menyoroti sistem atau teknologi informasi yang digunakan tanpa memperhitungkan faktor human capital yang menjadi ujung tombak pelayanan langsung di lapangan. Maka dari itu,

diperlukan penelitian yang mendalami bagaimana keterbatasan SDM ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan bagaimana strategi rekrutmen, pelatihan, serta distribusi tenaga kerja dapat dioptimalkan dalam skala kabupaten..

Kabupaten Magelang memiliki topografi wilayah yang cukup kompleks, terdiri atas daerah dataran tinggi, lereng gunung, hingga kawasan perbukitan yang tersebar di 21 kecamatan dan 372 desa/kelurahan. Dengan kondisi geografis yang seperti itu, akses masyarakat terhadap kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi kendala utama. Beberapa kecamatan harus menempuh waktu perjalanan hingga lebih dari satu jam hanya untuk mengurus satu dokumen kependudukan. Selain menyita waktu, kondisi ini juga menambah beban biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, seperti biaya transportasi dan dokumen pendukung lainnya. Tantangan ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam hal aksesibilitas pelayanan antara masyarakat yang tinggal di pusat kota dan yang berada di daerah pinggiran atau pelosok. Kesenjangan ini jarang menjadi fokus utama dalam kajian administrasi publik, padahal dalam konteks daerah dengan karakteristik geografis sulit seperti Magelang, akses merupakan salah satu determinan utama kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu ada penelitian yang menyoroti bagaimana kondisi geografis turut mempengaruhi efektivitas distribusi pelayanan publik, serta bagaimana strategi desentralisasi pelayanan hingga ke level desa dapat mengurangi kesenjangan akses ini.

Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kabupaten Magelang telah mencoba menerapkan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi guna menjawab tantangan pelayanan yang lamban dan tidak efisien. Inovasi seperti aplikasi SI CEPAT berbasis WhatsApp Bot dan pengembangan lanjutannya yang dikenal sebagai API MENOREH (Aplikasi Mengurus Dokumen Kependudukan Ora Ribet, Gratis, Tur Pekoleh) menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan. Namun, keberadaan teknologi tersebut belum sepenuhnya menjamin efektivitas pelayanan. Evaluasi terhadap SI CEPAT menunjukkan adanya berbagai kendala seperti keterbatasan server, ketergantungan pada pihak ketiga, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Sementara itu, meskipun API MENOREH telah mulai diterapkan di desa-desa, belum ada kajian mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi ini dalam menekan permasalahan utama seperti waktu tunggu, antrean panjang, atau ketidakramahan petugas. Di sinilah letak kesenjangan antara adopsi inovasi teknologi dan output pelayanan yang dihasilkan. Penelitian sebelumnya banyak menekankan pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik, namun belum banyak yang menilai efektivitas riil dari inovasi tersebut secara kuantitatif maupun kualitatif dalam konteks lokal. Maka diperlukan riset yang dapat mengevaluasi bagaimana inovasi teknologi dapat benar-benar dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, serta bagaimana pemerintah dapat memastikan kesiapan infrastruktur dan SDM dalam menunjang keberlanjutan sistem digital tersebut.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di beberapa daerah, dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik telah menunjukkan dampak positif dalam peningkatan akses dan efisiensi layanan, namun belum sepenuhnya optimal dalam pelaksanaannya. Penelitian Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan Nugroho (2019) tentang aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” menunjukkan bahwa inovasi digital mampu menyelesaikan sebagian permasalahan

sebelumnya, namun masih menghadapi tantangan dari sisi perubahan struktural organisasi serta kendala jaringan, yang menghambat dimensi sistemik dari inovasi tersebut. (Cahyaningrum, 2019)

Penelitian lain oleh Fenti (2022) mengenai e-Government di Kota Gorontalo juga memperkuat temuan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan kependudukan berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor kesadaran dan literasi digital masyarakat. Meskipun layanan administrasi secara daring telah diterapkan, masih banyak masyarakat yang belum memahami atau tidak terbiasa menggunakan layanan elektronik, yang akhirnya membuat pemanfaatan inovasi tersebut belum maksimal. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Lusy Riadina (2023) di Kabupaten Madiun, di mana inovasi layanan online PAK'DE ON dan DIDUPAG mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, namun rendahnya sosialisasi dan minimnya penggunaan media komunikasi digital menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat tetap rendah. Selain itu terdapat pula penelitian oleh Ardelia Nur Sinta & Diana Hertati (2023) Penelitian ini mengkaji bagaimana aplikasi *Sipelanduk* menjadi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Metro. Fokus utamanya adalah efektivitas, efisiensi, dan kemudahan layanan di tingkat kelurahan. Penelitian lain yaitu penelitian oleh Farida & Lestari (2021) Studi ini membahas implementasi e-government di Indonesia sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan sistem informasi yang selaras dengan proses birokrasi yang ada untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Penelitian lain yaitu penelitian oleh Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi (2015) yang berjudul "Governance of open government data: Benchmarking strategies and policies." Penelitian ini Membahas pengelolaan data digital dalam layanan publik yang transparan dan efisien, sangat relevan untuk inovasi dalam administrasi kependudukan. Penelitian lain oleh Linders (2012) dengan judul "From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media" dalam penelitiannya meneliti tentang transformasi dari e-government menuju model pelayanan kolaboratif memerlukan inovasi digital yang adaptif terhadap konteks lokal. Penelitian lain oleh Gil-García, J.R., Dawes, S.S., & Pardo, (2018) dengan judul "Digital government and public management research: finding the crossroads" yang meneliti mengenai keberhasilan sistem digital dalam pemerintahan bergantung pada integrasi lintas sektor, kesiapan organisasi, dan kemudahan akses bagi warga. Penelitian lain oleh Bannister, F. & Connolly (2014) yang berjudul "ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research" menghasilkan Transformasi layanan publik melalui teknologi informasi memerlukan pendekatan yang berpusat pada nilai-nilai publik, bukan hanya efisiensi teknis.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan merupakan inovasi dari pelayanan kependudukan secara menyeluruh bukan hanya dokumen dokumen tertentu yang mana tentunya menjadikan penelitian ini sasarannya kepada seluruh masyarakat di Kabupaten tersebut berbeda dengan penelitian penelitian sebelumnya yang mana inovasi tersebut dikhususkan dalam pelayanan dokumen tertentu salah satunya yaitu penelitian oleh Cahyaningrum et al. (2019) dimana inovasi tersebut hanya terfokus pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi API MENOREH dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kabupaten Magelang.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi API MENOREH di Kabupaten Magelang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang bersifat kontekstual dan memerlukan penggalian makna serta pengalaman subjektif dari para pelaku dan penerima layanan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama yang berperan langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Hardani, 2020)

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada teori inovasi dari Rogers yang meliputi lima dimensi utama: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. (Yogi Suwarno, 2008) Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur persepsi terhadap efektivitas dan keberhasilan implementasi inovasi API MENOREH dalam pelayanan dokumen kependudukan. Data primer dikumpulkan dari informan yang dipilih secara purposive, terdiri dari pihak penyedia layanan seperti pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta perangkat desa, dan juga penerima layanan, yaitu masyarakat. Jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 13 orang yang memiliki pengetahuan langsung dan relevan dengan isu yang dikaji.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara fleksibel dan mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung. Sementara itu, dalam buku Simangunsong (2017) menyatakan bahwa teknik analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif menurut Miles dan Huberman, yang melibatkan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis penerapan inovasi dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi API MENOREH di Kabupaten Magelang menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yaitu Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Relative Advantage**

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi API MENOREH menunjukkan keuntungan relatif yang sangat nyata jika dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Salah satu keuntungan paling signifikan adalah pergeseran titik layanan dari kantor Disdukcapil ke kantor desa, yang membuat proses pengurusan dokumen menjadi jauh lebih mudah diakses oleh masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah terpencil. Aplikasi ini secara langsung memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya dikeluarkan oleh masyarakat untuk datang ke pusat layanan. Selain itu, penggunaan teknologi berbasis digital memungkinkan proses verifikasi dan pengolahan dokumen berlangsung lebih cepat

dan efisien. Tidak hanya dari sisi masyarakat, keuntungan juga dirasakan oleh pihak penyedia layanan, karena sistem ini lebih terstruktur dan mempermudah pengawasan serta distribusi dokumen. Dibandingkan dengan inovasi terdahulu seperti sistem WhatsApp Bot (SI CEPAT), API MENOREH dinilai lebih aman karena hanya pihak desa (register desa) yang memiliki akses ke sistem, sehingga meminimalkan risiko kebocoran data dan penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

### **3.2. Compatibility**

API MENOREH juga memiliki tingkat kompatibilitas yang tinggi terhadap kondisi lokal dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Magelang. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring di tingkat desa terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dan mengurangi waktu pengurusan dokumen (Ramadhan, A. & Sutisna, 2020). Inovasi ini tidak hadir secara tiba-tiba, melainkan dirancang berdasarkan latar belakang yang kuat, seperti rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kendala geografis, dan keterbatasan akses layanan oleh masyarakat desa. Dengan desain yang menyesuaikan kondisi lokal, API MENOREH menjadi solusi tepat sasaran bagi masyarakat yang sebelumnya kesulitan menjangkau layanan kependudukan. Selain itu, dari sisi teknis, sistem ini tetap mempertahankan elemen-elemen dari inovasi sebelumnya, seperti prosedur pengajuan, pemeriksaan berkas, dan proses verifikasi yang telah dikenal oleh para petugas. Hal ini memudahkan proses adaptasi, baik oleh register desa sebagai pelaksana teknis di lapangan, maupun oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Prosedur layanan API MENOREH juga selaras dengan pedoman teknis yang ada dan telah dipahami secara baik oleh para operator, sehingga pelaksanaan inovasi ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ekspektasi.

### **3.3. Complexity**

Dimensi kerumitan (complexity) dalam inovasi API MENOREH dapat dilihat dari aspek teknologi dan operasional yang digunakan. Dibandingkan dengan layanan konvensional, API MENOREH memerlukan tingkat penguasaan teknologi yang lebih tinggi, baik dari sisi perangkat keras (hardware) seperti komputer, printer, dan jaringan internet, maupun dari sisi perangkat lunak (software) seperti aplikasi berbasis web, email, dan sistem komunikasi daring. Proses pelayanan menggunakan API MNOREH di Kabupaten Magelang sendiri sudah didukung dengan adanya sarana prasarana yang lengkap, hal ini berbeda dengan penelitian oleh Nugraha (2022) yang menyatakan bahwa kendala utama dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik digital terletak pada keterbatasan literasi teknologi masyarakat desa dan belum meratanya infrastruktur digital. Bagi perangkat desa dan register desa, penggunaan teknologi ini pada awalnya menimbulkan tantangan tersendiri karena mereka harus memahami sistem baru yang sebelumnya tidak digunakan secara luas. Namun, melalui pelatihan dan sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil, tantangan ini dapat diatasi dengan baik. Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar desa telah memiliki sarana prasarana yang memadai untuk menjalankan sistem ini. Walau demikian, tingkat kerumitan masih terasa dalam proses integrasi dengan sistem pusat (SIAK) yang bersifat nasional, serta dalam pengelolaan antrian layanan yang kadang tidak seimbang dengan jumlah petugas. Kerumitan ini menunjukkan perlunya dukungan berkelanjutan, baik dalam bentuk pelatihan maupun peningkatan infrastruktur, agar inovasi tetap berjalan optimal.

### **3.4. Trialability**

Salah satu kekuatan dari implementasi API MENOREH adalah adanya tahapan uji coba atau trialability yang dilakukan secara sistematis. Sebelum diterapkan secara penuh di seluruh wilayah

Kabupaten Magelang, inovasi ini telah diperkenalkan melalui kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis (bimtek) kepada para perangkat desa dan register desa sebagai pengguna utama sistem. Sosialisasi ini bukan hanya bersifat seremonial, tetapi juga menjadi wadah pengujian sistem secara langsung untuk melihat respon pengguna dan kesiapan pelaksana di lapangan. Dalam proses uji coba ini, inovasi API MENOREH terbukti memiliki nilai tambah atau added value yang signifikan, baik dari sisi efisiensi pelayanan, kecepatan pengurusan dokumen, hingga keamanan data. Selain itu, inovasi ini juga memberikan kemudahan kontrol administratif yang sebelumnya sulit dilakukan pada sistem yang lebih terbuka seperti WhatsApp Bot. Keberhasilan uji coba ini menunjukkan bahwa inovasi telah melalui tahap validasi praktis dan layak untuk diterapkan secara luas. Penyesuaian selama fase awal implementasi juga menjadi bukti bahwa API MENOREH merupakan inovasi yang fleksibel dan adaptif terhadap umpan balik pengguna.

### **3.5. Observability**

Dampak dari inovasi API MENOREH terhadap pelayanan publik dapat diamati dengan cukup jelas, baik oleh masyarakat umum, perangkat desa, maupun pihak Disdukcapil sendiri. Implementasi sistem ini telah membawa perubahan signifikan dalam aksesibilitas dan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan. Masyarakat merasakan manfaat langsung berupa penghematan waktu dan tenaga, khususnya mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan. Namun, observasi juga menunjukkan masih adanya tantangan, seperti jumlah admin API MENOREH yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang dilayani, serta perbedaan keaktifan antar desa dalam merespon pengajuan dokumen. Selain itu, masih ditemui warga yang lebih memilih mengurus secara langsung ke kantor Disdukcapil karena belum terbiasa atau kurang memahami sistem daring. Upaya-upaya telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, seperti membentuk tim admin berdasarkan zona (stupa) dan melakukan sosialisasi berkelanjutan. Namun, untuk menjamin keberlanjutan inovasi ini, perlu penguatan sistem monitoring dan evaluasi, serta penambahan tenaga teknis. Secara keseluruhan, observabilitas API MENOREH menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki dampak yang dapat diukur dan terus dikembangkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam penelitian "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mengurus Dokumen Kependudukan Ora Ribet Gratis Tur Pekoleh (API MENOREH) di Kabupaten Magelang" mengungkapkan bahwa implementasi inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun aplikasi API MENOREH dihadirkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam menjangkau masyarakat desa secara daring, beberapa kendala masih ditemukan. Kendala tersebut meliputi error pada server database, kurangnya respon cepat dari pemohon dokumen ketika ada revisi, serta keterbatasan SDM dan infrastruktur penunjang.

Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi API MENOREH. Faktor pendukung mencakup adanya dukungan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang serta pelatihan bagi petugas registrasi desa untuk mengoperasikan aplikasi. Di sisi lain, faktor penghambat utamanya adalah rendahnya literasi digital masyarakat desa, kurangnya sosialisasi, serta belum meratanya akses internet di wilayah-wilayah terpencil. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers yang mencakup lima dimensi—relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability—untuk mengevaluasi efektivitas inovasi

tersebut dalam konteks lokal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah lain. Misalnya, penelitian oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian di Surakarta menyebutkan bahwa meskipun aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” memberikan kemudahan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), pelaksanaannya masih terkendala struktur organisasi yang tidak berubah dan permasalahan jaringan. Sementara itu, penelitian oleh Fenti Prihatini di Kota Gorontalo dan Lusy Riadina Putri di Kabupaten Madiun juga menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui e-government belum maksimal akibat kurangnya sosialisasi dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini berbeda dengan penelitian menurut Bano (2025) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tata kelola digital dapat meningkatkan partisipasi warga, tantangan seperti kepercayaan, inklusivitas, dan akses yang setara masih menjadi hambatan, terutama di negara berkembang. Hal tersebut juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Huque (2024) dimana temuan dalam penelitian tersebut adanya Ditemukan bahwa meskipun ada kemajuan dalam penyediaan layanan, tantangan seperti kurangnya infrastruktur, pelatihan staf, dan kesadaran masyarakat masih menghambat efektivitas layanan tersebut.

Perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu menunjukkan pola permasalahan yang serupa, yakni tantangan dalam penyebarluasan informasi, literasi digital, serta kesiapan infrastruktur. Keunikan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap pelayanan berbasis desa di wilayah geografis yang cukup menantang, sehingga API MENOREH diharapkan menjadi solusi yang menjembatani kesenjangan antara aksesibilitas layanan dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi rujukan dan bahan evaluasi untuk pengembangan lebih lanjut dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat lokal.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi API MENOREH di Kabupaten Magelang telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Inovasi ini dinilai unggul secara relatif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berhasil diuji dan diterapkan melalui proses sosialisasi yang baik. Meskipun terdapat tantangan dalam hal kompleksitas teknologi dan keterbatasan jumlah sumber daya manusia, secara umum aplikasi ini mampu mengatasi hambatan pelayanan konvensional dan berpotensi menjadi model layanan digital yang adaptif terhadap kondisi geografis daerah.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal kurang luasnya informan berupa masyarakat dimana peneliti hanya mengambil masyarakat dalam skala kecil sehingga memungkinkan adanya jawaban berbeda di informan lain., serta belum mengkaji secara mendalam aspek keamanan data dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian ke depan dapat diarahkan pada pengukuran kuantitatif dampak inovasi, kajian komparatif antar daerah, serta evaluasi terhadap efektivitas pelatihan digital dan keamanan sistem.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Bannister, F. & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Bano, R. (2025). Assessing the Impact of Digital Governance on Citizen Participation and Public Service Delivery: A Comparative Study of Developing and Developed Countries. *Journal of Social Psychology & Social Works*, 3(1), 99–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.71145/rjsp.v3i1.80>
- Cahyaningrum, A., Nugroho, R. A., Studi, P., Administrasi, I., & Ilmu, F. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “ Dukcapil Dalam Genggaman ” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta laporan Ombudsman Republik Indonesia Pencatatan Sipil Kota Surakarta dimana hijau , namun hanya menempati peringkat salah satunya m. 7(2), 103–115. <https://ejournal.ikopin.ac.id/index.php/jap/article/view/109>
- Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79., 1, 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312>
- Gil-García, J.R., Dawes, S.S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327186>
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 5, Issue 1). <https://repository.unikom.ac.id/75142/>
- Huque, A. S. (2024). *Electronic public service delivery : progress and challenges in Bangladesh*. 27(1), 19–30. <https://doi.org/10.1108/PAP-06-2023-0090>
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29 (4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Nugraha, D. (2022). Analisis Pelayanan Publik Digital di Kabupaten Garut: Studi Inovasi Aplikasi SIAK Terpadu. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. [https://eprints.ipdn.ac.id/16996/1/Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah.pdf](https://eprints.ipdn.ac.id/16996/1/Optimalisasi%20Pelayanan%20Administrasi%20Kependudukan%20dalam%20Kepemilikan%20Identitas%20Kependudukan%20Digital%20di%20Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20Kota%20Semarang%20Provinsi%20Jawa%20Tengah.pdf)
- Ramadhan, A. & Sutisna, A. (2020). Efektivitas Implementasi e-Government dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Bandung. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2042>
- Riadina, L. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi PAK'DE ON dan DIDUPAG di Kabupaten Madiun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Vol. 12 No. 2, 2023, 12.

- <https://ejurnal.unisla.ac.id/index.php/jish/article/view/2795>
- Setiawan, L. (2018). *Handbook Pemerintahan Daerah*. Penerbit Wahana Resolusi.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1209643>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta cv.  
<https://www.alfabeta.co.id/product/metodologi-penelitian-pemerintahan/>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.  
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 2013–2015.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=630175>
- Yulianti, R. (2021). Optimalisasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online di Kabupaten Sumedang. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.  
[https://eprints.ipdn.ac.id/9203/1/REPOSITORY\\_M\\_RIFKI\\_DARMAWAN.pdf](https://eprints.ipdn.ac.id/9203/1/REPOSITORY_M_RIFKI_DARMAWAN.pdf)
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2015). Governance of open government data: Benchmarking strategies and policies. *Government Information Quarterly*, 32(4), 398–414, 4.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.006>

