

# **INOVASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Albert Friyanto Adoe  
Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Manajemen Pemerintahan,  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email : [adoealbert@gmail.com](mailto:adoealbert@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Pengaruh perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, waktu pembuatan dokumen kependudukan, penggunaan jasa calo dalam pengurusan dokumen kependudukan, jumlah persyaratan dokumen kependudukan yang banyak menjadi latar belakang dari permasalahan penelitian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian penulis melakukan analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan karena sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang karena sudah diuji dan terbukti memberikan pengaruh terhadap pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menarik Kesimpulan permasalahan inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) berada pada konektivitas jaringan dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Adapun beberapa saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang agar melakukan evaluasi pelayanan, menyiapkan jaringan internet yang dikhususkan untuk pelayanan, mengadakan sosialisasi dan meningkatkan kemampuan Sumber Daya

Manusia (SDM) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

**Kata Kunci : Inovasi, SIMPEL, Dokumen Kependudukan.**

### ***ABSTRACT***

*Problem the author focuses on the influence of technological developments, information and communication, the time of making population documents, the use of brokers' services in managing population documents, the number of demographic document requirements that are the background of the research problem. Purpose :from this study to identify and analyze the innovation of the Service Management Information System (SIMPEL) in improving the quality of population document services at the Kupang City Population and Civil Registration Office, to find out the obstacles and efforts made to overcome them. Methods in this study the author uses a qualitative descriptive research with an inductive approach. The data collection technique carried out by the author is using observation, interview, and documentation techniques. Then the author analyzes the data by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Results from this study, it shows that the Service Management Information System (SIMPEL) innovation can increase public awareness in managing population documents because it is in accordance with service procedures provided by the Kupang City Population and Civil Registration Office because it has been tested and proven to have an influence on population document management. . Based on the results of these studies, the authors can draw a Conclusion the problem of Service Management Information System (SIMPEL) innovation is on network connectivity and the lack of socialization to the public about Service Management Information System (SIMPEL). As for some suggestions from the author to the Department of Population and Civil Registration of Kupang City to evaluate services, prepare an internet network that is devoted to services, conduct socialization and improve the ability of Human Resources (HR) in the Department of Population and Civil Registration of Kupang City.*

***Keywords : Innovation, SIMPEL, Population Document.***

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelaksanaan sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia masih dapat dikatakan belum maksimal karena belum mencapai standar pelayanan seperti kejelasan biaya pelayanan, kejelasan prosedur, kejelasan persyaratan, dan kejelasan waktu pelayanan, sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan administrasi kependudukan karena ketakutan masyarakat ketika menjalani pelayanan membutuhkan waktu yang sangat lama, selain itu tidak ada kejelasan bagaimana proses dalam pelayanan dan prosedurnya bagaimana, terlebih untuk para lansia, dengan adanya ketidaktahuan masyarakat dan ketakutan masyarakat menyebabkan masyarakat itu memilih menggunakan calo, karena masyarakat menganggap ketika menggunakan calo lebih mudah ketimbang melakukannya sendiri, seharusnya dari pihak penyelenggara pelayanan harus memaparkan standar pelayanan supaya masyarakat tidak kebingungan dan meminimalisir penggunaan calo.

Pelayanan publik yang menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan jaringan internet dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mempercepat proses pelayanan, selain itu dapat mempermudah pihak lain untuk mengontrol penyelenggara pelayanan sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Kupang jika diberikan dengan maksimal kepada pengguna pelayanan akan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang telah menerima pelayanan dari dinas tersebut.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Apabila masyarakat memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang maksimal dan prima maka perlu dilakukan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **1.2 Permasalahan**

Permasalahan yang terjadi bahwa pengurusan sebuah dokumen administrasi kependudukan dapat diterima oleh konsumen mencapai waktu satu minggu bahkan bisa mencapai satu bulan atau sampai berbulan-bulan dan bertahun-tahun, hal ini terjadi akibat pelayanan yang masih bersifat parsial dimana masing-masing bidang bertanggungjawab pada urusannya masing-masing, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan Akta Perkawinan pada bidang Pencatatan Sipil, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) pada bidang Pendaftaran Penduduk hal tersebut membutuhkan prosedur yang panjang dan banyak meja yang harus dilalui oleh masyarakat penerima manfaat yang mengakibatkan pelayanan memakan waktu cukup lama sementara dalam Permendagri RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk, yang salah satu point penting dari regulasi

ini adalah di atur dalam pasal 3 Ayat (2) ini adalah proses penerbitan dokumen kependudukan harus dilakukan dalam rentang waktu 1 (satu) hingga 24 (dua puluh empat) jam.

### **1.3 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi pelayanan maupun konteks sistem informasi manajemen. Penelitian Irsan berjudul kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Simpur di Bandar Lampung (Irsan, 2012), menemukan bahwa inovasi pelayanan yang ada dibuat untuk melakukan suatu perubahan yang baru sehingga dapat diterima oleh pengguna pelayanan. (Zulfa Nurdin, 2016) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan menerapkan praktik atau proses baru (barang atau jasa) atau mengadopsi model baru organisasi lain. Inovasi layanan publik dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan yang ada (Reza, 2019). Inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri (Nur, 2015). Inovasi pelayanan publik yang dibuat memberikan keuntungan dan juga manfaat bagi masyarakat (Nur, Musliha, Ihyani, 2015).

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang baru pertama kali dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu dikarenakan inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) merupakan suatu inovasi yang baru pertama kali dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. penulis

menggunakan indikator dari teori inovasi menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008) yang menyatakan bahwa terdapat lima indikator dalam teori inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

### **1.5 Tujuan**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam mengatasi kendala pada inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif Gunawan (2013:85). Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian penulis melakukan analisis data dengan cara reduksi data,

penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penulis menggunakan 5 (lima) indikator teori Inovasi menurut Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan, mencatat, dan menyimpan data dokumen-dokumen pendukung inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diangkat penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk gambar, tabel dan dokumen yang berisi tentang inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang maupun masyarakat Kota Kupang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

| NO | TAHUN | PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN |                  |                    |                    |
|----|-------|---------------------------------|------------------|--------------------|--------------------|
|    |       | AKTA<br>KELAHIRAN               | AKTA<br>KEMATIAN | AKTA<br>PERKAWINAN | AKTA<br>PERCERAIAN |
| 1. | 2018  | 6.635                           | 982              | 1.972              | 148                |
| 2. | 2019  | 8.294                           | 1.838            | 2.157              | 158                |
| 3. | 2020  | 11.321                          | 2118             | 2.124              | 187                |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, 2021

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan, hasil penerbitan dokumen kependudukan melalui Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

telah berjalan dengan baik karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan baik dari segi keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan.

### **3.1 Keuntungan Relatif**

Mengenai aspek keuntungan relatif, tingkat kelebihan suatu inovasi apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang bisa dilakukan. Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dapat memberikan manfaat yang sangat baik kepada masyarakat Kota Kupang selaku pengguna dari inovasi pelayanan tersebut karena dengan adanya inovasi tersebut dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan .

### **3.2 Kesesuaian**

Kesesuaian merupakan kemampuan untuk menyesuaikan keadaan dengan adanya inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dapat berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sehingga dapat diterima oleh masyarakat Kota Kupang sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan semangat masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan karena berdasarkan hasil wawancara yang berlangsung terjadi peningkatan pengurusan dokumen kependudukan setelah adanya inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL).



### **3.3 Kerumitan**

Tingkat kerumitan yang dapat menghambat pelayanan dokumen kependudukan melalui inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Sarana dan prasarana inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) sudah memenuhi standar pelayanan, meskipun terkadang mengalami gangguan pada konektivitas jaringan internet sehingga memperlambat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam penerbitan dokumen kependudukan.

### **3.4 Kemungkinan Dicoba**

Kemungkinan dicoba bertujuan untuk melihat keunggulan dan mengurangi keraguan terhadap suatu inovasi. Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dapat diterima oleh masyarakat Kota Kupang karena telah diuji dan terbukti membawa dampak yang sangat baik terhadap masyarakat Kota Kupang dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### **3.5 Kemudahan Diamati**

Tingkat bagaimana hasil penggunaan suatu inovasi dapat dimanfaatkan oleh orang lain dan dapat membawa hasil yang lebih baik. Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) sangat berpengaruh terhadap pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Kupang karena dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan memberikan hasil yang sangat baik kepada seluruh pengguna layanan karena sudah tersedia persyaratan pada form pelayanan dan hasil yang

diberikan juga sangat cepat, kemudian sikap petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik.

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

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) merupakan inovasi yang memanfaatkan sistem teknologi informasi. Inovasi ini dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun berada dengan menggunakan *handpone*(HP), laptop atau komputer yang terhubung dengan koneksi internet. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah tujuan utama dari program Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) yang merupakan wujud keseriusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Kupang. Pemohon tidak perlu datang untuk meminta pelayanan secara konvensional atau datang ke loket pelayanan untuk melakukan pendaftaran secara manual tetapi hanya dengan melalui aplikasi secara online, karena itu merupakan jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi memudahkan dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan dan mengurangi volume antrian pemohon di loket pendaftaran. Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) merupakan inovasi pertama yang baru dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, oleh karena itu Inovasi tersebut dapat menjadi sorotan dari masyarakat Kota Kupang karena keberhasilan dari inovasi ini diharapkan dapat memiliki keunggulan dan nilai lebih sehingga dapat dipercayakan oleh masyarakat Kota Kupang.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat yang terdapat dalam pelayanan dengan menggunakan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yaitu mengenai konektivitas jaringan yang masih bermasalah dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL).

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dapat ditarik kesimpulan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah berjalan dengan cukup baik karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan baik dari segi keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian dikarenakan pandemi Covid-19.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk menemukan hasil yang lebih baik lagi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, Imam.2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Irsan.2012. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*. Bandar Lampung : Tesis

Nur, Musliha, Ihyani.2015. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik

Reza Muhammad Januar.2019. Inovasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : UGM

Rianandita, Riska, Melina.2021. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Jurnal Cakara Prabhu

Zulfa Nurdin.2016. *Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone*. Kabupaten Enrekang : Universitas Hassanudin Makasar

Yogi, Suwarno.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN

<https://kupangkota.go.id/2020/08/13/disdukcapil-kembali-berinovasi-melalui-aplikasi-simpel-dan-pelayanan-24-jam/#:~:text=SIMPEL%20adalah%20pelayanan%20aplikasi%20kependudukan,antrian%20fisik%20karena%20pengisian%20formulir>