

**INOVASI DALAM ORGANISASI:  
INOVASI PROGRAM E – LAMPID PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) KOTA SURABAYA**

Melinda Husni Kasari<sup>1</sup>, Dewi Nur Rohmah<sup>2</sup>, Alfiatur Rohmah<sup>3</sup>, Alvira Widyaningsih<sup>4</sup>,  
Alvaini Oktaviyanti<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No.2, Glendeng Kalirejo, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro,  
Jawa Timur 62119

Email : melindahusnikasari27@gmail.com<sup>1</sup>, dewi79373@gmail.com<sup>2</sup>,  
alfiaturrohmah471@gmail.com<sup>3</sup>, alvirawidya88@gmail.com<sup>4</sup>, alfainii07@gmail.com<sup>5</sup>

Submitted: 11 June 2024

Accepted: 20 June 2024

Published: 21 June 2024

**Abstrak**

Pada penelitian ini bertujuan untuk memaparkan apa itu inovasi dalam organisasi, pentingnya suatu organisasi melakukan inovasi. Metode Penelitian dalam artikel ini menggunakan metode penelitian secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan secara studi pustaka pada penelitian terdahulu dengan topik yang masih relevan dengan isi dari artikel ini. Indikator inovasi dalam organisasi dari artikel ini meliputi apa itu inovasi secara umum, karakteristik dari suatu inovasi yang dibuat oleh organisasi, tipe – tipe inovasi dan manfaat dari adanya inovasi dalam organisasi, hambatan atau tantangan apa saja yang dihadapi organisasi dalam membuat atau menciptakan inovasi atau tantangan dalam pengimplementasian inovasi, yang mengacu pada inovasi e-Lampid yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya.

**Kata Kunci :** Inovasi Organisasi, Konsep Inovasi, Karakteristik Inovasi, Tipe dan Manfaat Inovasi, Hambatan Inovasi, E – Lampid

**Abstract**

*The purpose of this research is to explain what innovation is in organisations, the importance of an organisation innovating. The research method in this article uses a descriptive research method with a qualitative approach conducted by literature study of previous research on topics that are still relevant to the content of this article. Indicators of innovation in organisations from this article include what innovation is in general, the characteristics of an innovation made by an organisation. characteristics of an innovation made by an organisation, types of innovation and the benefits of innovation in the organisation, what obstacles or challenges an organisation faces in doing or creating innovation or challenges in implementing innovation, which refers to the e-Lampid innovation made by Dispendukcapil Surabaya City.*

**Keywords :** *Organisational Innovation, Concept of Innovation, Characteristics of Innovation, Types and Benefits of Innovation, Innovation Barriers, E – Lampid*

**Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah sebuah usaha yang digencarkan oleh pemerintah dengan tujuan memenuhi dan menjawab kebutuhan masyarakat baik secara barang ataupun jasa. Pernyataan tersebut sesuai dengan UU MENPAN yang tercantum pada No. 63 Tahun 2003. Selain itu, pelayanan publik juga dimaknai sebagai upaya untuk mencukupi segala hal yang dibutuhkan masyarakat baik barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi dalam melayani keperluan masyarakat sebagaimana tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009. Pada proses pelayanan tersebut tentunya akan mengadopsi berbagai tata cara agar menghasilkan sebuah produk yang optimal salah satunya melalui pelayanan publik yang berbasis E-Government.

E-Government merupakan strategi yang dapat diimplementasikan pemerintah guna memperbaiki tata kelola pada pelayanan publik. Strategi ini juga menjadi perencanaan yang digadangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan informasi yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat, pemerintah, pelaku bisnis, dan pelaku lainnya. Hal tersebut selaras dengan Peraturan Presiden RI yang tercantum dalam No. 95 tahun 2018 tentang “Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”. Urgensi SPBE berperan penting dalam menciptakan pengelolaan pemerintahan dengan citra transparan, bersih, akuntabel, efektif, terpercaya, dan tentunya berkualitas. Hal tersebut mampu memberikan peningkatan terhadap kepercayaan masyarakat kepada kebijakan dan kinerja pemerintah.

Menjadi ibukota Provinsi Jawa Timur, Surabaya memiliki jumlah masyarakat yang sangat tinggi dengan penambahan jumlah penduduk tentunya akan semakin meningkat juga permintaan pada layanan administrasi kependudukan untuk berbagai keperluan dimana hal tersebut akan menimbulkan penumpukan antrian pada pelayanan di Dispendukcapil sehingga sebuah inovasi perlu dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut ( Fadilah ,2020 ).

Inovasi dalam organisasi memiliki peranan penting dan wajib dilaksanakan. Terobosan inovasi diharapkan mampu meningkatkan kinerja atau performa dari suatu organisasi menjadi lebih efektif dan efisien yang mana hal itu akan menguntungkan semua pihak. Selain itu, inovasi juga diperlukan pada sektor publik guna mencapai kelebihan pelaksanaan inovasi tersebut. Mengingat minimnya sumber daya dan juga keterbatasan pada anggaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah agar masyarakat dapat merasakan dampak yang lebih positif dari keluhan sebelumnya .

Menurut Sumiyanto yang dikutip dari (Romli, 2020) pentingnya suatu inovasi dalam organisasi yaitu :

- a. Untuk menghadapi persaingan atau kompetisi, inovasi berasal dari kreativitas, yang mana dari kreativitas itu akhirnya dikembangkan menjadi sebuah inovasi. Dan akan lebih baik lagi jika kita adalah pihak pelopor / penemu / pencipta dari suatu inovasi, jadi peranan kita bukan hanyalah sebagai peniru dari inovasi yang diciptakan pihak lain
- b. Bisa bertahan dan bersaing, dengan melakukan inovasi organisasi bisa mempertahankan keberadaannya dan bisa semakin maju, karena bisa mengikuti / menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman
- c. Meningkatkan performa / kinerja organisasi, dengan meningkatnya kinerja organisasi maka, pengguna layanan akan lebih puas pada pelayanan yang mereka dapatkan, selain itu dengan meningkatnya kinerja organisasi hal ini pun tentunya akan menguntungkan organisasi
- d. Meningkatkan efisiensi dan kinerja pelayanan, seperti yang sudah disinggung sebelumnya, dengan adanya inovasi tentu saja akan memberi manfaat untuk semua pihak yaitu organisasi dan pengguna layanan, hal ini dikarenakan dengan adanya inovasi dalam organisasi sudah pasti prosedur pelayanan yang sebelumnya berbelit – belit akan diubah menyesuaikan kebutuhan masyarakat akan prosedur pelayanan yang lebih praktis
- e. Inovasi sebagai media promosi, hal ini karena dengan adanya inovasi maka ada namanya suatu kebaruan, yang mana itu adalah hal yang menarik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, jadi stigma negatif yang diberikan masyarakat pada pelayanan publik yang dianggap berbelit – belit akan hilang, dan akan memberikan impact positif pada penilaian kinerja organisasi (Romli, 2020).

Karena melihat pentingnya suatu inovasi sangatlah penting dalam organisasi, banyak organisasi – organisasi publik yang juga melakukan inovasi dalam organisasi, hal itu dikarenakan untuk menghapus citra negatif yang dimiliki organisasi publik yang memiliki kinerja layanan yang berbelit – belit dan tidak praktis, yang mana kualitas pelayanan yang seperti itu adalah hal yang menyebalkan bagi masyarakat, dan menilai kualitas pelayanan organisasi publik selalu kalah dan ada dibawah organisasi swasta. Akhirnya banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan pelayanan dari organisasi swasta karena dinilai organisasi swasta bisa memberikan pelayanan yang lebih praktis dan mudah untuk diakses

walaupun harus mengeluarkan biaya lebih. Tetapi tidak semua kebutuhan masyarakat bisa disediakan oleh organisasi swasta, seperti penerbitan dokumen – dokumen kependudukan. Dokumen yang dimaksud adalah Akta Kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, dan penerbitan dokumen kependudukan lainnya hanya bisa dilakukan oleh organisasi publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

Tetapi seringkali masyarakat ketika mengurus dokumen – dokumen kependudukan tersebut selalu mengalami kendala atau hambatan atau hal – hal yang kurang mengesankan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menerbitkan dokumen – dokumen tersebut, contohnya saja ketika seseorang membuat KTP, yang mana seharusnya 1 minggu setelah foto dan perekaman data diri, KTP sudah jadi dan bisa diambil, tetapi waktu 1 minggu tersebut bisa molor hingga berbulan – bulan karena adanya kendala seperti blanko yang habis, atau pihak organisasi yang dirasa lambat dalam memproses dokumen – dokumen kependudukan, yang mana dari hal itu akan menimbulkan dampak seperti terlambatnya penerbitan dokumen kependudukan yang diajukan.

Permasalahan itu juga yang dirasakan oleh warga Surabaya setiap mengurus dokumen – dokumen kependudukan, hal itu membuat Dispendukcapil Kota Surabaya beberapa kali menerima keluhan dari masyarakatnya karena menilai pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya seolah lambat ketika memproses surat – surat administrasi kependudukan, yang berakibat pada keterlambatan penerbitan surat – surat / dokumen terkait. Pelayanan yang mendapatkan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya ini adalah bentuk pelayanan dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang masih bersifat konvensional / tradisional, yaitu praktek administrasi dengan cara pemohon layanan mendatangi kantor Dispendukcapil untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan.

Untuk mengatasi permasalahan terlambatnya penerbitan surat – surat / dokumen administrasi kependudukan, akhirnya pada tahun 2014, Dispendukcapil Kota Surabaya membuat inovasi yang bernama e – lampid kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Pada awal peluncurannya platform e – lampid tergabung dengan e – kios, dengan hal itu warga Surabaya yang ingin menggunakan platform e – lampid bisa mengaksesnya melalui mesin e – kios, *website*, Surabaya *Single Windows*. Bisa dilihat dari cara mengakses layanan kependudukan dengan e – lampid ini tentunya inovasi ini berbasis internet, sehingga bentuk layanan bisa diurus darimana saja asal tersedia computer / gadget dan adanya jaringan internet dan masyarakat tidak harus datang langsung ke loket pelayanan Dispendukcapil atau kelurahan / kecamatan. Sesuai dengan tujuan awal dari dibuatnya inovasi ini yaitu untuk mengatasi masalah terlambatnya penerbitan dokumen kependudukan, maka inovasi e – lampid ini membuat pemrosesan dokumen pemohon menjadi lebih cepat, yang mana pemrosesan pengurusan dokumen kependudukan hanya memerlukan 3 hari, di hari kerja. Bentuk dari inovasi ini juga bisa dikatakan sebagai bentuk pelayanan *6 in 1*, karena seiringnya perkembangan platform e – lampid ini makin luas juga cakupan produk layanannya, yang sebelumnya hanya melayani 4 produk dokumen kependudukan yaitu Lahir, Mati, Pindah Datang. Maka hingga artikel ini dibuat ada produk layanan baru yaitu Pindah Keluar, Pindah Perkawinan / Perceraian (Duhita, 2018).

Terciptanya suatu inovasi maka, sudah dipastikan adanya perubahan / pergeseran dari kebiasaan yang lebih familiar, yang mana perubahan kebiasaan ini akan menimbulkan hambatan / kendala pada pelaksanaan / implementasi inovasi. Kendala atau hambatan ini juga terjadi pada proses implementasi e – lampid, yang mana kendala itu seperti kendala yang berasal dari masyarakat, kurangnya komunikasi antara masyarakat dengan pihak Dispendukcapil Surabaya, gangguan jaringan internet, hambatan administratif.

Inovasi ini adalah inovasi yang cukup menarik, karena dengan membuat inovasi ini Kota Surabaya menjadi salah satu kota dengan pelayanan publik yang cukup unggul di Indonesia, bahkan sering mendapatkan penghargaan – penghargaan yang berskala Nasional,

hal ini tentunya prestasi yang patut untuk dibanggakan, dan dengan adanya penulisan artikel ini diharapkan bisa menjadi salah satu acuan atau dorongan untuk kota – kota lain di Indonesia dan organisasi – organisasi publik di dalamnya untuk membuat / menciptakan inovasi – inovasi serupa atau bahkan bisa lebih baik lagi dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat, karena pelayanan publik adalah hal penting untuk masyarakat, tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah pelayanan tersebut adalah pelayanan yang bisa menjangkau dan memudahkan seluruh kalangan masyarakat, oleh karena itu sangat penting untuk organisasi publik melakukan inovasi, karena dengan adanya inovasi tersebut diharapkan produk pelayanan yang diberikan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode penelitian secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan secara studi pustaka pada penelitian terdahulu dengan topik yang masih relevan dengan isi dari artikel ini. Studi Pustaka atau biasa dikenal dengan *literature review* adalah metode penelitian dengan mengambil intisari atau poin – poin penting dari penelitian terdahulu. Penelitian ini memiliki fokus pada inovasi dalam organisasi yang mengacu pada implementasi inovasi e-Lampid dalam proses pelayanan hingga penerbitan dokumen kependudukan pada Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi secara studi pustaka, serta analisis data yang berisi pengumpulan data, penyajian data, dan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

E – Lampid adalah inovasi dalam praktik administrasi kependudukan yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Dispendukcapil Kota Surabaya, inovasi ini lahir karena praktik administrasi di Kota Surabaya yang sebelumnya bersifat konvensional / tradisional sering mengalami masalah dan mendapatkan keluhan dari masyarakat, seperti penerbitan dokumen kependudukan yang sering terlambat, terlambatnya penerbitan tersebut karena setiap hari selalu ada masyarakat yang mengurus penerbitan dokumen kependudukan di Dispendukcapil / kecamatan yang mana dari hal itu membuat arsip tiap – tiap dokumen terselip dan akhirnya hilang selain itu karena pengunjung yang padat maka menyebabkan antrian yang mengular yang membuat masyarakat tentunya malas untuk mengurus sendiri terkait pengajuan dokumen kependudukan, yang mana dari hal itu memunculkan praktik percaloan.

Dari penjelasan tersebut maka e – Lampid merupakan inovasi dalam organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, yang bertujuan agar praktik administrasi kependudukan di Kota Surabaya bisa efektif dan efisien baik dari segi waktu dan biaya.

Berikut akan disajikan hal – hal yang berkaitan dengan inovasi dalam organisasi, yang meliputi konsep inovasi, karakteristik inovasi, tipe dan manfaat inovasi, hambatan dalam inovasi yang mengacu pada pengimplementasian e – Lampid di Kota Surabaya.

### ➤ Konsep Inovasi

Dalam buku Inovasi karya Arman Hakim Nasution dan Hermawan Kartajaya, inovasi menjadi kalimat sakral dalam kemajuan suatu bangsa atau negara baik dari level mikro ekonomi maupun makro ekonomi suatu negara. Inovasi adalah penciptaan ide, produk, atau layanan baru melalui pengembangan teknologi, proses, atau layanan baru, yang meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kepuasan pelanggan, dan dapat dibagi ke dalam beberapa kategori (Asmara & Rahayu, 2019).

Menurut Undang-undang No.18 Tahun 2022 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Inovasi adalah penelitian, pengembangan, atau adaptasi yang melibatkan pengembangan praktik dan konsep baru dalam pengetahuan atau teknologi baru untuk meningkatkan

produk atau proses produksi (RI, 2002). Menurut Munandar (2006) terdapat ciri-ciri dalam suatu inovasi yaitu suatu inovasi memiliki ciri khas dalam arti ide, program, tatanan, system termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan, inovasi harus memiliki ciri dan unsur kebaruan, dalam program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas direncanakan terlebih dahulu.

Inovasi tidak selamanya baru hal ini dapat terjadi karena sebuah proses yang dikenal dengan nama re-invention. Re-invention adalah proses dimana pendekatan yang digunakan kepada pengguna pelayanan yang biasanya digunakan pada sektor pelayanan publik yang dimaksudkan agar lebih mudah diterima oleh masyarakat (Suwarno, 2008).

Adapun tipologi inovasi disektor public menurut Halvorsen (2005) adalah sebagai berikut

- a. Pelayanan yang diperbaiki
- b. Inovasi proses, terdapat perubahan pada proses produk pelayanan
- c. Inovasi administrasi, terdapat perubahan pada suatu kebijakan
- d. Inovasi sistem, perubahan mendasar dari sistem dengan ditandai dengan berdirinya organisasi baru atau bentuk baru dari kerjasama
- e. Inovasi konseptual, terjadinya perubahan pada outlook
- f. Perubahan radikal, yang mana terdapat pergeseran pandangan umum dari pemerintah

Halvorsen menjabarkan bahwa inovasi sendiri dapat dikategorikan sebagai berikut : incremental innovations-radical innovations (berhubungan dengan Tingkat keaslian inovasi), top-down innovations—bottom-up innovations (tergantung siapa yang memimpin proses perubahan perilaku) dan needs-ied innovations and efficiency-ied innovations (digunakan dalam proses penyelesaian masalah dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan) (Suwarno & Lan, 2018).

#### ➤ Karakteristik Inovasi

Pada poin ini akan berisi karakteristik dari suatu inovasi secara umum, dan seperti apakah karakteristik inovasi e-Lampid yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, yaitu :

Ada 5 karakteristik inovasi, yaitu Ada 5 karakteristik inovasi, yaitu :

1. Keuntungan relatif: Inovasi yang diciptakan harus memiliki nilai keunggulan yang lebih (Alfrida & Astuti, 2019). Artinya nilai yang dimiliki lebih unggul dari inovasi yang sebelumnya telah ada (Munib, 2016). Jika inovasi dapat dirasakan memiliki nilai keuntungan relatif bertambah, maka cepat laju tingkat adopsinya juga bertambah (Sholahuddin, 2017). Keuntungan atau keunggulan dari inovasi e-Lampid ini yaitu keefektifan dan efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan. Efisiensi dapat dilihat dari warga yang hendak mendaftar atau mengurus bisa dimana saja, warga tidak perlu mengantri ke loket pelayanan Dispendukcapil Surabaya melainkan hanya perlu mengakses secara online website e-Lampid dan hal itu menjadi lebih cepat dalam memproses pelayanan. Selain itu ada Keefektifan yang dapat dilihat dari warga yang dapat memantau jalannya proses dokumen (Duhita, 2018).
2. Kesesuaian: Inovasi memiliki sifat kompatibel dengan inovasi yang diubah (Alfrida & Astuti, 2019). Dimana hal ini mempunyai arti bahwa inovasi memiliki pemahaman konsisten dengan nilai yang ada, pengalaman, dan sesuai dengan kebutuhan (Sholahuddin, 2017), serta inovasi yang terdahulu tidak langsung ditinggalkan (Alfrida & Astuti, 2019).

Kesesuaian yang terjadi di Dispendukcapil Surabaya yaitu warga masih bisa menerima pelayanan dengan memakai metode lama, seperti seperti menunggu giliran untuk ke loket kemudian memenuhi perintah mengisi sesuai panduan secara manual. Jikalau masih ada warga yang merasa kesusahan untuk mengoperasikan e-Lampid, maka dengan sopan petugas mempersilahkan warga untuk mengurus menggunakan metode lama, namun petugas tetap menganjurkan untuk mengurus dengan menggunakan e-Lampid agar dokumen dapat teratasi dengan cepat dari tahap pelayanan hingga publikasi dokumen (Duhita, 2018).

3. Kerumitan: Terciptanya inovasi akan Memperbarui dokumen asli yang berupa dokumen digital. Sebagian orang pasti akan sulit memahami atau menggunakan inovasi bahkan bisa saja dianggap lebih rumit, sehingga inovasi akan lambat diadopsi dan hal itu dapat menjadi hal negatif terhadap implementasi inovasi (Sholahuddin, 2017).

Kerumitan yang terjadi di Dispendukcapil Surabaya yaitu warga merasa kesulitan untuk mengubah dokumen asli menjadi dokumen digital. Selain itu keterbatasan pengetahuan khususnya pada lansia untuk memakai e-Lampid karena e-Lampid mengeksplorasi perkembangan teknologi dan informasi(Duhita, 2018).

4. Kemungkinan untuk dicoba: Seberapa tinggi nilai inovasi yang diciptakan untuk bisa diuji coba (Munib, 2016). Artinya novasi berhasil diterima jika sudah kredibel dan teruji nilainya dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga inovasi yang terbaru mempunyai kualitas yang lebih baik (Alfrida & Astuti, 2019).

Inovasi e-Lampid telah melalui uji coba yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya dan dibandingkan atas inovasi sebelumnya, oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya yang melahirkan mesin e-Kios (Duhita, 2018).

5. Kemudahan Untuk Diamati: Inovasi dapat dilihat bagi orang sekitar atau orang yang merasakan manfaat dari inovasi (Sholahuddin, 2017). Artinya inovasi harus dapat diamati mulai dari cara bekerja hingga menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan (Alfrida & Astuti, 2019).

Inovasi e-Lampid berdampak lebih baik dari inovasi sebelumnya. Dimana inovasi e-Lampid ini dapat meminimalisir terjadinya deretan giliran yang panjang pada Kantor Dispendukcapil Surabaya . Serta efisiensi yang diberikan dalam hal penerbitan dokumen kependudukan menjadi lebih baik dari sebelum lahirnya inovasi e-Lampid ini. Dari kedua hal tertulis itu dapat dibuktikan dengan bahwasannya inovasi e-Lampid mudah untuk diamati(Duhita, 2018).

#### ➤ Tipe dan Manfaat Inovasi

##### - Tipe Inovasi

Mulgan dan Albury berpendapat setidaknya ada lima jenis inovasi yaitu inovasi produk atau layanan, proses, metode, strategi kebijakan, dan sistem Muluk,2008, (Umarsyah et al., 2021).

##### 1. Inovasi produk

Produk atau layanan yaitu merubah bentuk atau format dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuan inovasi produk atau layanan. Kriteria penentuan inovasi tersebut di tentukan oleh organisasi yang terlibat aktif dalam proses internal untuk hasil yang dapat digunakan. Inovasi tersebut kemudian di gunakan oleh masyarakat dan memungkinkan masyarakat umum untuk menghasilkan produk

berkualitas tinggi atau pembaruan dari inovasi sebelumnya (Umarsyah et al., 2021). Hadirnya aplikasi E-Lampid banyak masyarakat di Kota Surabaya yang membutuhkan layanan administrasi sehingga menyebabkan antrean panjang di Disdukcapil. Hingga hadirlah aplikasi E-Lampid ini untuk mengatasi antrean yang panjang, karena aplikasi ini berbasis online.

## 2. Proses

Proses layanan mengacu pada prosedur dan kebijakan untuk pembaruan, pengembangan, dan inovasi yang berkelanjutan sebagai respons terhadap perubahan organisasi. Indikator keberhasilan sebuah organisasi pada sektor public yang memberikan layanan langsung terhadap masyarakat adalah kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Organisasi perlu menyederhanakan proses kerja untuk meningkatkan efisiensi dan mencari proses baru untuk mencapai hasil kerja organisasi secara dramatis (Umarsyah et al., 2021).

Masyarakat kota Surabaya dapat mengakses halaman aplikasi dan mengikuti langkah-langkah agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi E-Lampid dengan baik dan benar. Diantara langkah-langkahnya yaitu melengkapi dan menyerahkan otentikasi dengan mengunggah foto KTP dan mengambil foto diri mengenakan KTP. Selanjutnya menunggu 1x24 jam hingga akunnya terverifikasi. Setelah akun didaftarkan, masyarakat dapat mengajukan permohonan mengenai data kependudukan sebagai pemohon melalui aplikasi tersebut.

Dengan pelayanan kependudukan berbasis internet ini, tidak perlu antri Panjang seperti pada saat pengurusan administrasi kependudukan, serta pemohon tidak harus datang ke loket di kantor Dispendukcapil maupun kantor Kecamatan/ Kabupaten. Pendaftaran hanya memerlukan penggunaan computer atau gadget yang terkoneksi dengan internet. Hal ini lebih efisien dan dapat menghemat waktu. Selain itu, teknologi ini juga ramah lingkungan karena mengurangi konsumsi kertas. Integrasi teknologi canggih juga mempercepat pemrosesan berkas pelamar, dengan pemrosesan manajemen kependudukan E-Lampid membutuhkan waktu hanya dengan tiga hari kerja (Duhita, 2018)

## 3. Metode

Metode pelayanan yaitu cara berinteraksi yang baru dalam memberikan pelayanan dengan penerima layanan. Inovasi dalam metode dilihat berdasarkan kriteria dalam penerapan proses bisnis baru dalam suatu organisasi. Perubahan program kerja suatu organisasi terjadi Ketika cara lama sudah tidak efektif dan dapat diterapkan serta dimanfaatkan, sehingga dilakukan perubahan agar inovasi yang di perkenalkan oleh organisasi menjadi lebih luas. Metode pada tipologi E-Lampid inovasi kependudukan dapat di temukan dalam dua format pelayanan yaitu pelayanan secara langsung dan secara online (Umarsyah et al., 2021).

## 4. Strategi Kebijakan

Kebijakan mengacu visi, misi, tujuan, dan strategi yang di rumuskan organisasi sektor publik. Kebijakan yaitu serangkaian keputusan yang di buat oleh sekelompok individu ataupun organisasi untuk mencapai

tujuan visi, misi yang telah di rumuskan. Indikator penting dalam jenis inovasi pelayanan adalah kebijakan yang telah di laksanakan (Umarsyah et al., 2021). Aplikasi E-Lampid merupakan inovasi yang di ciptakan pemerintah Kota Surabaya yang di serahkan kepada Disdukcapil sebagai implementasi New Public Service. Apabila E-Lampid di terapkan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan maka kualitas dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan dapat meningkat

#### 5. Sistem

Sistem pada E-Lampid memuat cara-cara baru dan terkini untuk berinteraksi dengan aktor lainnya dan mewakili perubahan dalam tata Kelola. Pada tipologi inovasi, sistem pelayanan pada E- Lampid di lakukan oleh organisasi sektor publik dan bekerja sama dengan pemangku kepentingan. Indikator yang mendefinisikan sistem inovasi layanan E-Lampid ini adalah kemudahan, daya tanggap dalam hubungan antara pemangku kepentingan dan organisasi sektor publik. Inovasi sistem akan mengurangi sumber daya dan kemampuan yang di sediakan oleh sumber daya manusia internal organisasi (Umarsyah et al., 2021).

#### - Manfaat Inovasi

Secara empiris, manfaat inovasi antara lain mempercepat proses dan prosedur kerja, meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya, mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu layanan terpadu, dan memperluas pilihan masyarakat mengenai barang publik, perluasan pilihan publik terhadap barang publik, peningkatan keterlibatan publik dalam mengambil keputusan dan kebijakan publik, pengurangan beban publik atas pelayanan pemerintah, dan model penyelenggaraan lainnya yang berkembang sesuai dinamika masyarakat, serta kebutuhan organisasi masyarakat dan pemangku kepentingannya (Sururi, 2014). Manfaat lainnya yaitu :

##### 1. Memberikan solusi untuk memecahkan masalah

Salah satu manfaat inovasi adalah dapat menyelesaikan permasalahan. Mengganti yang lama yang sepertinya banyak bermasalah dengan inovasi yang baru. Hadirnya ide dan pemikiran baru berarti permasalahan yang ada dapat berhasil di selesaikan.

##### 2. Meningkatkan produktivitas seseorang

Ketika seseorang memikirkan ide dan pemikiran baru, berarti seseorang tersebut sedang meluangkan waktu untuk menggunakan otak berliannya. Ketika seseorang melakukan eksperimen dan penelitian, tidak hanya pemikiran tetapi juga inovasi yang lahir. Dengan berinovasi tersebut berarti seseorang telah meluangkan waktunya untuk menjadi produktif dan kreatif.

##### 3. Meningkatkan ketangguhan

Seseorang yang inovatif cenderung mempunyai kemampuan dalam menggunakan kecerdasannya. Hal ini berarti bahwa menciptakan inovasi itu sulit karena seseorang harus beradaptasi dengan permasalahan baru dan memikirkan solusi terhadap permasalahan tersebut.

##### 4. Dapat menghasilkan sesuatu yang unik

Inovasi dapat menciptakan atau menghasilkan sesuatu yang unik dan berkualitas, seseorang yang inovatif tergolong orang dengan talenta

berkualitas. Apalagi keberhasilan penerapan inovasi yang di lakukannya membuat seseorang mampu menciptakan hal-hal baru yang berbeda dari yang sudah ada.

➤ **Hambatan / Tantangan Inovasi**

Inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia merupakan hal sangat penting untuk dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja dari pemerintah. Dengan dilaksanakan sebuah inovasi pada suatu kebijakan dapat menghasilkan kinerja yang lebih efektif, efisien serta memperkuat legitimasi kepercayaan masyarakat (Publik, 2023). Tetapi tentunya didalam sebuah inovasi pasti akan di hadapkan dengan berbagai hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya untuk dapat mencapai tujuan yang dicita-citakan.

Hambatan merupakan segala sesuatu yang merintang, menghalangi, mempersulit, menghambat yang akan dijumpai oleh setiap individu dalam kehidupannya sehari-hari secara bergantian, sehingga hal tersebut akan menimbulkan hambatan bagi individu dalam mencapai tujuan. Dengan adanya sebuah hambatan suatu tujuan tidak akan tercapai dengan mudah dan memerlukan sebuah solusi untuk mengatasinya.

Seperti halnya pelaksanaan inovasi pada program E-LAMPID (Lahir Mati Pindah) yang mengalami berbagai hambatan didalamnya. Pada perealisasi program E-LAMPID terdapat kendala yaitu kurangnya kemampuan dari pejabat serta birkorasi yang berkaitan dengan pelaksanaan program E-LAMPID didalam mengakses atau mengadopsi teknologi serta masih minimnya ketersediaan piranti e-kios yang menunjang program pada setiap kelurahan, Kecamatan serta disdukcapil Kota Surabaya ( Rozani et al., 2017 )

Namun juga terdapat tantangan lainnya yang harus di hadapi oleh pemerintah Kota Surabaya dalam pelaksanaan program dilapangan seperti adanya masyarakat lansia yang gagap teknologi sehingga kesulitan untuk menggunakan layanan E-LAMPID di dispendukcapil. Selain itu masih adanya warga yang tidak mempunyai alat elektronik sebagai penunjang layanan juga akan mempersulit dari kedua pihak dan kualitas internet pada sebagian mesin e-kios tergolong kurang atau rendah sehingga pada saat penginputan data akan memerlukan waktu yang cukup lama serta berpotensi mengalami error (Duhita , 2018). Dengan terdapat berbagai hambatan yang teetera tentunya dispendukcapil kota Surabaya harus melakukan tindakan untuk solusi agar kendala tersebut tidak terus menerus menjadi tantangan dalam pelaksanaan program E-LAMPID.

### **Kesimpulan**

Dari pemaparan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa e – Lampid adalah suatu inovasi sekaligus strategi dari Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengatasi permasalahan – permasalahan terkait penerbitan dokumen kependudukan di Kota Surabaya, yang mana sebelum adanya e – Lampid seluruh proses administrasi kependudukan di Kota Surabaya dilakukan dengan cara manual / konvensional, dengan masyarakat harus datang mengurus sendiri secara langsung mulai dari pengajuan hingga proses penerbitan. Hal itu kurang efektif karena dengan cara konvensional tersebut proses penerbitan dokumen tergolong lama atau sering terlambat dari waktu penerbitan dokumen yang seharusnya, selain itu juga membuat antrian pada Dispendukcapil / Kecamatan / Kelurahan, sering mengular dan hal itu menimbulkan praktik percaloan. Karena e – Lampid adalah suatu inovasi dengan pengimplementasian yang sangat – sangat berbeda dengan praktik administrasi yang konvensional tentunya ada kesulitan – kesulitan yang dialami pada awal peluncuran, yang

mana kesulitan tersebut lebih banyak dialami oleh masyarakat, karena tidak semua masyarakat melek teknologi. Hal itu menjadi tantangan yang harus dihadapi dan dicari penyelesaiannya oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Dispendukcapil Kota Surabaya.

### Daftar Pustaka

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E – Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Jurnal Of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i4.24996>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal Of Public Sector)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E – Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan dan manajemen Publik*, 6(2), 1-11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Fadilah, G. N. & Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di D Dispenduk Capil Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia
- Munib, A. (2016). Karakteristik Inovasi Pendidikan di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *Jurnal Al-Ulum*, 3(1), 75–85. <https://doi.org/10.31102/alulum.3.1.2016.75-85>
- Koeswara, H. (2023). Model Inovasi Pelayanan Publik Bidang Peningkatan Investasi. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- RI, P. (2002). Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. *DPR RI*, 2003(1), 1-5.
- Romli, M.E. (2020). Persepsi Pentingnya Inovasi Dalam Organisasi. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 37. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4334>
- Rozani, U. R., Hamsyah, A. M., & Awaludin N. R. (2017). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E – LAMPID Ditinjau Dari Perspektif Elektronik Government. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(3), 1-9. <https://doi.org/10.25077/jakp.2.3.255-263.2017>
- Sholahuddin. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper. *Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen Dan Bisnis 2017, 2005*, 63-84. <https://www.apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris). *Sawala Jurnal Admistrasi Negara*, 4(3), 14. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press*, October 2008, 1-148.
- Suwarno, Y., & Lan, S. (2018). *Inovasi Di sektor Publik*. October 2008.
- Umarsyah, D., & Zulkarnai. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(3), 1-9. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>