

Inovasi *E-government* melalui Web Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nganjuk

Elsa Charoline Guritno¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

E-mail: deboraelsa52@gmail.com¹, vidya.imanuari.adneg@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 13 Mei 2026

Revised: 18 Juni 2026

Accepted: 25 Juni 2026

Keywords: *E-government, Sistem Informasi Keluarga (SIGA), pelayanan publik, transformasi digital, inovasi pelayanan publik.*

Abstract: *Transformasi digital mendorong pemerintah mengembangkan electronic government (E-government) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah Sistem Informasi Keluarga (SIGA) yang dikembangkan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) guna mendukung pengelolaan data keluarga secara terintegrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis manfaat implementasi SIGA pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nganjuk. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIGA meningkatkan efektivitas pencatatan, penginputan, dan pelaporan data oleh Penyuluh Keluarga Berencana, sekaligus memperkuat fungsi monitoring dan evaluasi program melalui penyediaan data yang lebih akurat dan terintegrasi. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa gangguan teknis sistem serta keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan E-government bergantung pada kesiapan teknologi dan kapasitas organisasi, sehingga diperlukan penguatan infrastruktur digital serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Teknologi dari masa ke masa terus mengalami perkembangan yang mengarah pada peningkatan kualitas dan kemampuan dalam mendukung berbagai aktivitas manusia (Laudon & Laudon, 2021). Perkembangan tersebut membawa pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang ekonomi, pendidikan, sosial, dan pemerintahan (Indrajit, 2006). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan yang dapat berupa gagasan orisinal maupun adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, sehingga menjadi

salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penciptaan suatu temuan baru, tetapi juga mencakup pengembangan pendekatan, metode, maupun peningkatan kualitas terhadap pelayanan yang telah ada. Kehadiran teknologi yang semakin berkembang mampu mempermudah berbagai aktivitas masyarakat dengan menghasilkan proses kerja yang lebih cepat, efektif, dan efisien (Indrajit, 2006; Irawan, 2017). Pemanfaatan teknologi tersebut perlu dioptimalkan pada berbagai sektor kehidupan, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui penerapan e-government sebagai instrumen transformasi pelayanan publik (Heeks, 2006; Indrajit, 2006). Di era digital saat ini, pemerintah dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Irawan, 2017; United Nations Development Programme, 1997).

Tabel 1. Perkembangan *E-government Development Index* (EGDI) Indonesia Tahun 2016–2022

Negara	2016	2018	2020	2022
Indonesia	0.45	0.53	0.66	0.72

Sumber: United Nations Department of Economic and Social Affairs (2026)

Perkembangan *e-government* di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif dari tahun 2016 hingga 2022 sebagaimana tercermin dalam peningkatan nilai *E-Government Development Index* (EGDI). Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya kemajuan dalam pembangunan infrastruktur digital, peningkatan kualitas layanan daring, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia yang mendukung transformasi digital pemerintahan. Kondisi ini juga menunjukkan semakin luasnya pemerataan akses internet dan teknologi informasi hingga ke berbagai wilayah di Indonesia (United Nations, 2022). Untuk mempercepat transformasi digital tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasan integrasi tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep *e-government* tidak hanya berorientasi pada digitalisasi layanan, tetapi juga mendorong perubahan tata kelola pemerintahan agar lebih responsif, transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Heeks, 2006; Irawan, 2017). Di Indonesia, arah kebijakan tersebut telah diperkuat sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Salah satu implementasi *e-government* di bidang kependudukan dilakukan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) melalui Sistem Informasi Keluarga (SIGA). SIGA merupakan sistem informasi berbasis web dan aplikasi yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan data Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana (Bangga Kencana). Sistem ini berfungsi sebagai media pendataan, pemutakhiran, monitoring, evaluasi, dan penyediaan data keluarga yang terintegrasi sehingga dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan kependudukan secara lebih akurat dan berbasis data (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, 2023). Kehadiran SIGA juga merupakan implementasi Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga serta Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 yang mengamanatkan penyelenggaraan sistem

informasi keluarga secara nasional.

Melalui SIGA, berbagai data strategis dapat dikelola secara digital, antara lain pelayanan keluarga berencana, pengendalian lapangan, verifikasi dan validasi keluarga berisiko stunting, pendataan calon pengantin melalui ELSIMIL, data ibu hamil, ibu pascasalin, hingga data bayi di bawah dua tahun. Digitalisasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan data kependudukan dibandingkan mekanisme pendataan manual yang sebelumnya digunakan.

Meskipun demikian, implementasi SIGA di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah kendala teknis maupun operasional. Beberapa permasalahan yang sering dijumpai meliputi ketidakstabilan jaringan internet, lambatnya respons sistem, proses pemeliharaan aplikasi yang cukup lama, serta keterlambatan dalam pengunduhan dan sinkronisasi data. Hambatan tersebut berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan administrasi dan memengaruhi kualitas data yang digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan. Permasalahan serupa juga ditemukan dalam implementasi SIGA di Kabupaten Nganjuk, sehingga diperlukan evaluasi mengenai sejauh mana inovasi *e-government* melalui SIGA telah diadopsi dan dimanfaatkan oleh para pelaksana di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi inovasi *e-government* melalui Sistem Informasi Keluarga (SIGA) pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan perspektif Teori Difusi Inovasi Rogers. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan proses adopsi suatu inovasi melalui lima karakteristik utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi SIGA sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, serta makna yang dibangun oleh para informan dalam konteks alamiah (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2023). Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mendeskripsikan secara komprehensif implementasi inovasi *e-government* melalui Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nganjuk. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan proses penerapan SIGA, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya, serta bagaimana sistem tersebut diterima oleh para pelaksana. Analisis penelitian menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), yang terdiri atas lima karakteristik inovasi, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk diuji coba), dan *observability* (kemudahan diamati). Kelima indikator tersebut digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan pemanfaatan SIGA dalam pengelolaan data keluarga di Kabupaten Nganjuk.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan SIGA, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan instansi, buku, artikel ilmiah, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2023). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data secara

komprehensif melalui triangulasi berbagai sumber informasi.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan SIGA di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Nganjuk. Dalam penelitian ini, informan terdiri atas tiga orang operator pengelola SIGA yang bertanggung jawab terhadap penginputan, pengelolaan, verifikasi, serta pelaporan data keluarga melalui sistem SIGA.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*). Untuk meningkatkan kredibilitas temuan, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SIGA (Sistem Informasi Keluarga) merupakan layanan publik berbasis digital yang dapat diakses melalui web atau aplikasi mobile. Layanan ini menjadi transportasi penting bagi BKKBN serta Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB) karena informasi mengenai profil keluarga dapat menjadi alternatif pemerintah untuk melakukan pengawasan, perumusan, dan indikator serta skema kerja di jenjang pemerintahan daerah pada program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga di Indonesia. Teknologi yang terus berkembang mendorong pemerintah untuk berinovasi melakukan pelayanan publik lebih efisien menggunakan layanan publik berbasis digital. Sebagai bentuk memasuki era *E-government*, pemerintah harus dapat menggunakan teknologi sebaik mungkin seperti BKKBN yang telah meluncurkan web SIGA untuk mengolah data keluarga di Indonesia.

Tentu saja dalam pelaksanaan SIGA, BKKBN tidak menjalankan layanan publik ini sepenuhnya, melainkan bekerja sama dengan Dinas PPKB sehingga fragmen antara pusat dan daerah tetap berjalan dengan sistematis. Dalam hal ini, BKKBN memiliki wewenang untuk memantau data keluarga Indonesia yang sudah terkumpul di web SIGA untuk dijadikan indikator pencapaian dari keberhasilan program Bangga Kencana. Selain itu, BKKBN juga bertanggung jawab atas *maintenance* dan pembaharuan dari web SIGA, sedangkan Dinas PPKB memiliki wewenang untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi data yang sudah diinput oleh Penyuluh KB/Kecamatan pada web SIGA sebelum Dinas PPKB melakukan pelaporan data pada pusat (BKKBN).

Berdasarkan pengamatan dan percobaan yang dilakukan penulis selama magang di Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk, penulis memperoleh peluang untuk mengamati implementasi SIGA secara aktual dan faktual. Berikut ini pembahasan mengenai web SIGA yang dilaksanakan di Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk:

Implementasi SIGA oleh Dinas PPKB di Kabupaten Nganjuk

SIGA (Sistem Informasi Keluarga) telah disahkan pada Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 mengenai Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga yang kemudian dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 mengenai Perkembangan

Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga. Hadirnya SIGA tidak serta merta, melainkan melalui berbagai proses yang ada. SIGA sudah ada sejak tahun 2012 dengan nama lain, yaitu Statistik Rutin (SR) yang menjadi langkah awal bagi BKKBN untuk melakukan inovasi digital layanan publik. SIGA selalu mengalami optimalisasi hingga tahun 2021 dan secara legal diimplementasikan pada tahun 2022 baik itu dari tingkat pusat hingga daerah.

Lebih jelasnya, SIGA menyediakan 3 komponen sistem pencatatan dan pelaporan, antara lain Pendataan Keluarga (PK), Pengendalian Lapangan (Dallap) dan Pelayanan Kontribusi (Pelkon) atau Pelayanan KB (Yan KB). Dinas PPKB sebagai pemerintah daerah memiliki tupoksi dalam pengelolaan SIGA sebagai aktor pemerintah yang berperan melakukan MonEv (*monitoring* dan evaluasi) dari pelaporan dan pencatatan data keluarga oleh Penyuluh KB/Kecamatan. Selain itu, Dinas PPKB juga melakukan rekapitulasi data pada Dallap dan Yan KB setiap 3 bulan sekali untuk memastikan kevalidan data yang sudah di-input oleh Penyuluh KB di SIGA.

Penulis memperoleh kesempatan untuk melakukan rekapitulasi data Dallap dan Yan KB Kabupaten Nganjuk melalui entri data tahunan dan bulanan kumulatif. Hal ini membuktikan bahwa Dinas PPKB memiliki tanggungjawab untuk tetap menjaga keaslian data keluarga. Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk menjalankan MonEv (*monitoring* dan evaluasi) yang ada sesuai dengan mekanisme prosedur yang telah diresmikan oleh kepala dinas. Berdasarkan pengamatan penulis, bidang dalam Dinas PPKB seperti Pengendalian Penduduk dan Sistem Informasi Keluarga Berencana (Dalduk), Pembangunan Keluarga (PB) dan Keluarga Berencana (KB) saling bekerja sama untuk berkontribusi dalam pencapaian program Bangga Kencana melalui data-data yang ada dalam SIGA. Berikut ini terdapat mekanisme pencatatan dan pelaporan POKTAN (Kelompok Kegiatan) yang meliputi data BKB (Bina Keluarga Balita), BKR (Bina Keluarga Remaja), BKL (Bina Keluarga Lansia), UPPKA (Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Akseptor) dan PIK-R:

1. Petugas PENTEL (Pencatatan dan Pelaporan) Desa melalui Penyuluh KB/Kecamatan melakukan pendaftaran online POKTAN pada SIGA dengan jangka waktu setahun sekali atau ditindaklanjuti pemutakhiran kembali apabila terdapat revitalisasi profil POKTAN.
2. POKTAN melaksanakan *progress* berdasarkan agenda yang sudah ditentukan dan melaporkan hasil progress kepada petugas PENTEL (Pencatatan dan Pelaporan) Desa dengan formulir R/1/POKTAN
3. Petugas PENTEL (Pencatatan dan Pelaporan) Desa dengan Penyuluh KB melaporkan hasil progress pada SIGA dengan menggunakan acuan data dari formulir R/1/POKTAN.
4. Kerja sama Petugas PENTEL (Pencatatan dan Pelaporan) dengan Penyuluh KB/Kecamatan melaksanakan bimbingan kegiatan POKTAN dan mengevaluasi kegiatan POKTAN dan mengevaluasi kegiatan POKTAN di setiap Desa secara daring mau pun luring.
5. Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk khususnya bidang Pengendalian Penduduk dan Sistem Informasi Keluarga (Dalduk) dan bidang Keluarga Berencana (KB) melaksanakan evaluasi, pemutakhiran, pengarsipan dan melihat hasil data serta mendokumentasikan laporan data kegiatan POKTAN yang kemudian akan diserahkan sebagai pelaporan kepada Kepala Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk.

Dampak SIGA

SIGA tentunya membawa dampak signifikan baik itu bagi pemerintah atau pun masyarakat karena dengan adanya layanan publik berbasis digital dapat mempermudah pemerintah untuk melakukan pengumpulan data keluarga serta mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi mengenai data keluarga yang terdapat di web SIGA-Publik. Untuk mengetahui apakah

SIGA secara faktual memberikan dampak signifikan pada pemerintah dan masyarakat, penulis menggunakan 5 indikator yang diargumentasikan oleh Rogers, antara lain *Relatif Advantages* (Keunggulan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan dicoba) dan *Observability* (Kemudahan diamati).

1. *Relatif Advantages* (Keunggulan Relatif)

Menurut Rogers, keunggulan relatif diukur dari sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya (Hapsari *et al.*, 2021). Dalam sebuah inovasi yang sudah dilakukan harus mempunyai kelebihan dan kaidah yang unggul dari sebelumnya. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis, inovasi pelayanan publik pada web SIGA memberikan kemudahan terhadap pemerintah untuk melakukan layanan publik dengan efisien dan akurat sehingga tidak melakukan pemborosan sumber daya manusia dan masyarakat dapat meminta layanan publik secara online, seperti pada laman permohonan data atau laman SIGA-Publik untuk mengakses data seperti Dallap, Yan KB, ELSIMIL-CATIN, ELSIMIL-BUMIL, ELSIMIL PASCASALIN dan ELSIMIL-BADUTA.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi yang baik merupakan inovasi yang mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang telah digantikan atau telah ada sebelumnya (Hapsari *et al.*, 2021). SIGA dirancang untuk merealisasikan pelayanan publik yang efisien, transparan dan akuntabel sebagai bentuk dari *Good Governance*. Selain itu, pelaksanaan SIGA juga relevan dengan nilai-nilai *E-government* yang berfungsi sebagai optimalisasi dalam mengolah suatu data dan meningkatkan kecepatan mekanisme dalam pelayanan publik. Tidak hanya itu, SIGA juga bermanfaat sebagai bagian dari implementasi KPPS oleh tim BKB yang berperan sebagai pelaporan data ke SIGA secara berkala dengan mekanisme yang sistematis dan berdasarkan bukti untuk mencapai output yang krusial. Namun, kendala SIGA seperti websitenya yang sering eror untuk diakses mempengaruhi Penyuluh KB untuk melakukan input pencatatan dan pelaporan.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Menurut Rogers (2003) suatu inovasi perlu memperhatikan sisi kerumitan yang akan dialami selama proses pelayanan inovasi yang dilakukan (Handratna *et al.*, 2022). Berdasarkan pendalaman informasi dari narasumber yang sudah dilakukan oleh penulis dengan dosen pembimbing lapangan di Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk, bahwa akan selalu diadakannya sosialisasi di setiap pembaruan fitur dan program yang akan terus diadakan oleh BKKBN melalui web SIGA. Ini menandakan bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) operator SIGA harus selalu mempersiapkan dan meningkatkan kinerjanya supaya pelaksanaan SIGA tetap berjalan dengan lancar untuk melayani publik sesuai kebutuhan masyarakat.

4. *Trialability* (Kemungkinan dicoba)

Menurut Rogers (2003), menjalankan sebuah inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan uji coba yang dijalankan sebelum pelaksanaan inovasi tersebut benar-benar dijalankan (Handratna *et al.*, 2022). Uji coba SIGA dilakukan pada tahun 2021 oleh BKKBN kepada Dinas PPKB sebelum SIGA diresmikan secara sah untuk digunakan di tahun 2022 menggusur Statistik Rutin (SR) dan sekarang SIGA sudah dijalankan secara optimal dan semakin banyak fitur yang telah ditambahkan. Jika sebelumnya hanya SIGA-Statistik Rutin dan SIGA-Pendataan Keluarga, maka sekarang terdapat tambahan tabulasi siga publik, tabulasi PK publik, layanan permohonan data, dashboard geospasial, link SIGA Mobile, dashboard Satgas Stunting, peta keluarga, SIRIKA dan link aplikasi PK Android.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Berdasarkan pengamatan penulis ketika melakukan klasifikasi dan rekapitulasi Dallap dan

Yan KB pada SIGA, objek layanan publik digital tersebut sangat mudah dipahami dan judul tiap subjek yang disajikan pada SIGA sangat ringkas dan jelas sehingga tidak memungkinkan untuk salah arah baik itu operator (Dinas PPKB) dan pengakses (masyarakat).

Tantangan dan Hambatan

Inovasi pelayanan publik dalam memasuki era *E-government* yang dilakukan oleh BKKBN, yaitu SIGA (Sistem Informasi Keluarga) untuk mengubah tata cara sebelumnya yang semula manual dalam pencatatan dan pelaporan menjadi digital. Dengan adanya SIGA dapat mengoptimalkan pemerintah untuk merealisasikan input data secara langsung di lokasi, meliputi informasi mengenai peserta KB, alokasi alat kontrasepsi hingga monitoring keluarga berisiko stunting. Selain itu, dengan adanya SIGA dapat mengakomodasi monitoring secara mutakhir oleh pemerintah pusat dan daerah mengenai kegiatan di lapangan sehingga dapat mengefisienkan perolehan keputusan yang berpacu pada data di SIGA.

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada web SIGA ini tidak sepenuhnya mengalami optimalisasi yang lancar. Terdapat tantangan dan hambatan yang dimiliki, baik itu faktor yang berasal dari internal mau pun eksternal. Berdasarkan pengamatan penulis, web SIGA masih sering mengalami error, contohnya ketika ingin mengunduh data mengenai Keluarga Berisiko Stunting (KRS) di Kabupaten Nganjuk, tidak hanya itu data mengenai Pengendalian Lapangan (Dallap) juga mengalami permasalahan seperti lamanya dalam mengunduh data sehingga memakan waktu yang tidak sedikit. Web SIGA terkadang tidak dapat diakses apabila terlalu banyak yang mengunjungi laman tersebut dan membutuhkan waktu lebih dari 24 jam untuk menunggu web tersebut dapat diakses.

Selain itu, subjek layanan permohonan data yang ada di web SIGA masih berada dalam masa *maintenance* dan tidak kunjung dapat diakses. Tidak hanya mengenai kendala teknis, tetapi juga keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) juga sangat dirasakan di Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk sehingga proses pelaksanaan SIGA terkadang kurang maksimal. Dalam SIGA juga belum menghadirkan aduan masyarakat mengenai data atau pelayanan yang diterima. Tantangan dan hambatan yang ada bukanlah kegagalan dari program yang telah dicanangkan pemerintah tetapi hal ini dapat dijadikan evaluasi untuk menuju ke arah yang lebih baik lagi. Diharapkan tantangan dan hambatan yang ada ini dapat segera diperbaiki untuk menunjang keberlancaran dalam pelaporan dan pencatatan data serta MonEv (Monitoring dan Evaluasi) oleh Dinas PPKB.

KESIMPULAN

Inovasi layanan publik yang telah dilakukan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) telah membawa dampak signifikan bagi pemerintah dan masyarakat karena berubahnya tata cara pelayanan yang semula manual menjadi digital. Hadirnya SIGA yang diperkuat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 87 Tahun 2014 mengenai Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga dapat mendorong pemerintah untuk mewujudkan prinsip *Good Governance* yang efisien, transparan dan akuntabel sehingga pemerintah dan masyarakat dapat mengetahui sejauh mana program Bangsa Kencana ini dapat berjalan dengan lancar, seperti untuk mengetahui indikator stunting yang ada di Kabupaten Nganjuk sudah berkurang atau justru semakin genting. Selain itu, dengan adanya SIGA dapat menjadi alternatif pemerintah untuk terus memberikan program sesuai dengan kebutuhan masyarakat. SIGA juga mempermudah Dinas PPKB untuk melakukan MonEv (Monitoring dan Evaluasi) data keluarga yang telah dilakukan pelaporan dan pencatatan data oleh penyuluh KB sehingga tidak perlu dilakukan secara manual lagi tetapi cukup

menggunakan elektronik dan jaringan yang ada untuk mengakses SIGA.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan dan hambatan mengenai kendala teknis aplikasi yang sering dikeluhkan oleh penyuluh KB dalam melakukan input data sehingga proses pencatatan dan pelaporan data menjadi terhambat dan ini menunjukkan bahwa web SIGA masih belum berjalan dengan optimal sehingga perlu dilakukan perbaikan kembali oleh pemerintah pusat yang berperan dalam pengembangan web SIGA. Selain itu, jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai untuk mengelola SIGA sehingga diupayakan kembali peningkatan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas PPKB Kabupaten Nganjuk. Dalam mengatasi kendala teknis diharapkan untuk segera diperbaiki mungkin dengan meningkatkan infrastruktur digital serta pelatihan aparatur negara sehingga kendala ini cepat teratasi.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. (2023). *Sistem Informasi Keluarga (SIGA)*. <https://siga.bkkbn.go.id>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage.
- Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Hapsari, A., Guntur, M., & S, N. S. R. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros Public Service Innovation in Kecamatan Mallawa Maros Regency. XVII(2)*, 283–304.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Moleong, L. J. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.