

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM PELAYANAN ANTAR KE RUMAH PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2021

¹Ralfizzy Anugrah Putra Gandi S

²Saifullah Zakaria

³Jajang Sutisna

¹Universitas Padjadjaran

²Universitas Padjadjaran

³Universitas Padjadjaran

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk membuat pengelolaan Administrasi Kependudukan yang tergolong masih dilakukan secara manual dapat menyebabkan permasalahan, yaitu kesulitan dalam mencari data dan pembuatan laporan yang membutuhkan waktu cukup lama. Hal ini karena data masih tersimpan dalam bentuk dokumen serta perlu diolah kembali sebelum dilaporkan. Untuk mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*), pemerintah Kabupaten Sumedang membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diterapkan sebagai salah satu langkah pemerintah Kabupaten Sumedang dalam membantu pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan untuk mendukung proses administrasi dalam menyelenggarakan kebijakan teknis, menyusun perencanaan program, mengkoordinasi kebijakan, mengkoordinasi pelaksanaan pelayanan, melaksanakan pembinaan dan pengembangan, melaksanakan kebijakan bekerja sama antar daerah, menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta mengkoordinasi penyelenggaraan pelayanan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan standar yang telah dibuat untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang mengeluarkan program pelayanan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada November 2018. Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) bertujuan agar masyarakat Kabupaten Sumedang yang berdomisili jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang tidak perlu bolak-balik untuk mengurus dokumen yang dibutuhkan dan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, kesadaran akan pentingnya pemanfaatan kependudukan sebagai data yang dipergunakan untuk semua kepentingan, dan kesadaran akan pentingnya Administrasi Kependudukan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum), Efektivitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk merupakan keseimbangan yang dinamis antara

kekuatan-kekuatan yang menambah dan mengurangi jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh

empat komponen yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), migrasi masuk, dan migrasi keluar. Pertumbuhan penduduk membuat sistem Administrasi Kependudukan di Indonesia harus lebih tertata dan lebih tertib lagi dalam mengelola data kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sistem Administrasi Kependudukan yang masih dilayani secara manual dengan penduduk di Indonesia mencapai 270.203.917 jiwa pada tahun 2020, sehingga kerap kali terjadinya duplikasi data dan ketidaksesuaian antara data masyarakat dan pencatatan sipil, sehingga dapat menimbulkan inefisiensi.

Dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan masih terdapat kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kekurangan yang ada antara lain belum terbentuknya satu sistem yang saling terkait dan terpadu antara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Hal ini berdampak langsung pada data penduduk, sehingga banyak data yang harus dimutakhirkan secara terus-menerus (berkelanjutan) dengan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Tanpa sistem yang terkait dan terpadu, akan sulit bagi pemerintah untuk menyediakan data dan informasi mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang lengkap, akurat, mutakhir dan mudah diakses.

Salah satunya pertumbuhan penduduk yang terjadi di Kabupaten Sumedang pada tahun 2019 mengalami kenaikan 0,5% dibandingkan tahun sebelumnya (tahun 2018) yang berjumlah

1.148.198 jiwa, dipengaruhi oleh fluktuatif mortalitas, fertilitas, dan migrasi, juga dipengaruhi pemutakhiran data penduduk baik berbasis keluarga maupun individu untuk mewujudkan ketunggalan identitas. Adapun jumlah keluarga di Kabupaten Sumedang pada tahun 2019 sebanyak 389.157 keluarga dengan rata-rata anggota keluarga sebesar 2,67%. Jumlah penduduk Kabupaten Sumedang sampai dengan akhir tahun 2019 tercatat sebanyak 1.154.458 jiwa. Komposisi penduduk Kabupaten Sumedang pada tahun 2019 berdasarkan jenis kelamin meliputi 582.164 jiwa atau 50,43% penduduk laki-laki dan 572.294 jiwa atau 49,57% penduduk perempuan. Dengan perkembangan jumlah penduduk tersebut mengakibatkan munculnya masalah-masalah baru di bidang kependudukan, yaitu kemiskinan, kesehatan, dan pengangguran. Masalah-masalah tersebut tidak akan terjadi apabila pertumbuhan penduduk dan kualitas sumber daya manusia bertumbuh beriringan.

Pertumbuhan penduduk membuat pengelolaan Administrasi Kependudukan yang tergolong masih dilakukan secara manual dapat menyebabkan permasalahan, yaitu kesulitan dalam mencari data dan pembuatan laporan yang membutuhkan waktu cukup lama. Hal ini karena data masih tersimpan dalam bentuk dokumen serta perlu diolah kembali sebelum dilaporkan. Pelayanan publik lembaga pemerintah juga selalu kedodoran dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Sumedang memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelola pelayanannya dengan menggunakan sistem layanan yang disebut dengan *e-Government System*. Sistem tersebut diterapkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, layanan pemerintah yang transparan, *akuntabel*, dan bebas dari korupsi, agar semua proses

pelayanan publik dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Sumedang secara terintegrasi dan cepat.

Penerapan dan penggunaan *e-Government* di Indonesia salah satunya dengan membuat sistem informasi dalam pengelolaan data kependudukan oleh instansi pemerintah di Indonesia dan upaya untuk mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*) dalam memberi atau meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi lebih diarahkan untuk mencapai hasil yang lebih cepat, tepat, akurat, transparan, aman, dan mutakhir, sehingga pada akhirnya akan menciptakan kesejahteraan masyarakat, dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan pemerintah, agar pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam menyelenggarakan tugasnya dan bisa melahirkan profesionalitas dalam instansi pemerintahan. Penerapan *e-Government* merupakan layanan publik untuk meningkatkan akses masyarakat pada sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh pemerintah, menangani keluhan masyarakat secara cepat, dan persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Untuk mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*), pemerintah Kabupaten Sumedang membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diterapkan sebagai salah satu langkah pemerintah Kabupaten Sumedang dalam membantu pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan untuk mendukung proses administrasi dalam menyelenggarakan kebijakan teknis, menyusun perencanaan program, mengkoordinasi kebijakan, mengkoordinasi pelaksanaan pelayanan,

melaksanakan pembinaan dan pengembangan, melaksanakan kebijakan bekerja sama antar daerah, menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta mengkoordinasi penyelenggaraan pelayanan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan standar yang telah dibuat untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang mengeluarkan program pelayanan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada November 2018. Program tersebut diharapkan dapat mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik terhadap masyarakat Kabupaten Sumedang. Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) dicanangkan oleh Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan dan merupakan program unggulan dari pemerintah Kabupaten Sumedang, karena dikembangkan untuk mendistribusikan dokumen hasil pelayanan Administrasi Kependudukan langsung ke rumah penduduk melalui PT Pos Indonesia yang telah bekerja sama dengan pemerintah Kabupaten Sumedang. Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) bertujuan agar masyarakat Kabupaten Sumedang yang berdomisili jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang tidak perlu bolak-balik untuk mengurus dokumen yang dibutuhkan dan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, kesadaran akan pentingnya pemanfaatan kependudukan sebagai data yang dipergunakan untuk semua kepentingan, dan kesadaran akan pentingnya Administrasi Kependudukan.

Setelah melakukan pengamatan awal, penulis menemukan adanya beberapa indikasi masalah yang muncul, yang berkaitan dengan adanya Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Sumedang yang rumahnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang, sehingga masyarakat Kabupaten Sumedang masih ada yang harus bulak-balik mengurus kepentingannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang. dan masih adanya masyarakat Kabupaten Sumedang yang mengeluhkan datanya tidak sampai ke rumah dan harus tetap mengambil datanya ke Kantor Pos. Dengan menemukan permasalahan tersebut, penulis bermaksud melakukan kajian lebih lanjut mengenai Efektivitas program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang pada tahun 2021. Penulis melakukan kajian dengan menggunakan indikator dari Krech (dalam Humaedi, 2016:42-43) untuk mengukur seberapa jauh siklus efektivitas yang diukur dari *input*, proses, dan *output* pada program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

METODE

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode tersebut digunakan karena penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian terhadap pemerintah yang akan menjelaskan tujuan dan gambaran terhadap

permasalahan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kebenaran objek dan fenomena yang sedang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif sebagai instrumen penelitian. Keberhasilan dalam pengumpulan data ditentukan oleh kemampuan peneliti. Penulis harus menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Penulis dapat melakukan wawancara dengan subjek yang sedang diteliti, penulis harus mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya, penulis dapat memfoto fenomena, simbol, tanda yang terjadi, dan penulis juga harus merekam dialog yang terjadi. Penulis tidak boleh mengakhiri fase pengumpulan data, sebelum penulis yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti telah mampu menjawab tujuan penelitian. (Yusuf, 2016:372)

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model Corbin dan Strauss, analisis data dalam penelitian sangat wajib dilakukan. Bila sebuah penelitian tanpa analisis hanya akan membuat data yang sudah dicari menjadi data yang mentah dan sia-sia. Namun, dengan analisis, data yang sudah diperoleh akan bisa diolah, dikembangkan, dan bisa disimpulkan. Analisa data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penelitian serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penelitian. Menganalisis data kualitatif tidak mudah. Di satu sisi penelitian kualitatif bersifat subjektif, tetapi di sisi lain peneliti dituntut mempertahankan kualitas penelitiannya. Untuk itu dibutuhkan metode analisis data kualitatif yang dapat dipertanggungjawabkan kualitas akademisnya. Analisis data kualitatif bersifat iteratif. Untuk menghindari biasanya

informasi dan data yang kurang sesuai dengan realita pada objek yang diteliti, penulis menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Sumedang bersama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan pada tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksanaan sebagai satu kesatuan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) agar masyarakat Kabupaten Sumedang tertib administrasi di bidang kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menyediakan data dan informasi dalam skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan aplikasi untuk mengelola kependudukan daerah, meliputi

pengelolaan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Hasil Sensus dan Laporan Demografi penduduk. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut, pemerintah Kabupaten Sumedang membuat program yang memudahkan masyarakat, salah satunya yaitu program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah), yang merupakan program unggulan pemerintah Kabupaten Sumedang. Program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah) diciptakan untuk membuat masyarakat lebih nyaman dan mudah dalam menerima pelayanan pemerintah, karena melalui program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah) pendistribusian dokumen hasil layanan administrasi kependudukan ke alamat rumah masing-masing melalui Pos Indonesia, sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) atau Kecamatan.

Untuk mengetahui dan menilai bagaimana efektivitas pelayanan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang melalui program turunannya, yaitu Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah), penulis melakukan pembahasan menggunakan indikator efektivitas yang disampaikan oleh Krech. Di dalam efektivitas terdapat tiga indikator yang dapat mengukur sebuah efektivitas yang dilihat dari siklus *input*, proses, dan *output*. Selain dari ketiga indikator tersebut, penulis melakukan analisa bagaimana *Strength*, *Weakness*, *Oppurtunity*, dan *Threat* (SWOT) dari proses yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam efektivitas program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah).

Berikut ini adalah penerapan hasil penelitian yang penulis lakukan terkait Efektivitas Program Sistem Pelayanan

Antar Ke Rumah pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Sumedang Tahun 2021.

a. Efektivitas Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah Berdasarkan Indikator Siklus Input

Indikator pertama yang masuk ke dalam efektivitas program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah) adalah indikator dari siklus *input*, karena sebuah organisasi yang berhasil menjalankan program perlu mengetahui sejauh mana kualitas, kuantitas dan waktu yang telah dicapai dari program tersebut dan berhasil atau tidaknya suatu program diukur melalui perbandingan, yaitu perbandingan antara *input* dan *output*. Krench menggambarkan indikator pertama ini dari bagaimana sebuah program dapat efektif dijalankan dengan sistem yang dinamis yang dapat membuat program Simpay Arum (Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah) dapat dinikmati oleh masyarakat Kabupaten Sumedang. Lalu, setelah menjalankan sistem yang telah ditentukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pemerintah Kabupaten Sumedang dapat mengetahui apa yang dihasilkan dari sistem tersebut dengan melihat hasil kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang dan berapa lama sistem tersebut dapat berhasil dilaksanakan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam mewujudkan Program Simpay Arum yang efektif di Kabupaten Sumedang belum menerapkan salah satu indikator yaitu indikator siklus

input. Indikator siklus *input* disini menunjukkan bahwa sebuah program dapat berhasil ketika kualitas, kuantitas, dan waktu yang diberikan telah sesuai, agar program tersebut dapat berjalan dengan baik dan diketahui oleh penggunanya. Dengan adanya prosedur yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun saat dilakukan sosialisasi kepada dinas terkait, seperti kecamatan, banyaknya kecamatan yang masih belum memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai adanya Program Simpay Arum dan membuat masyarakat Kabupaten Sumedang yang berdomisili jauh dari Disdukcapil Kabupaten Sumedang masih harus datang dan mengurus dokumennya dengan jarak yang cukup jauh. Maka, perlu adanya kontrol yang sering dilakukan, seperti survey terhadap masyarakat, agar mengetahui sudah sejauh mana masyarakat menerima sosialisasi terhadap program baru yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Sumedang.

b. Efektivitas Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah Berdasarkan Indikator Siklus Proses

Indikator selanjutnya yang termasuk ke dalam efektivitas adalah indikator siklus proses dimana sebuah organisasi harus melalui proses untuk dapat mencapai program yang berhasil, karena dengan adanya proses sebuah organisasi dapat mengetahui apa saja yang kurang dari proses tersebut dan bisa diperbaiki. Saat sebuah organisasi membuat program baru, maka harus bisa melewati proses sampai dapat

diterima oleh masyarakat. Krech menggambarkan bagaimana suatu program dapat melewati proses dengan memiliki kualitas yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat, serta proses tersebut dapat mengetahui seberapa efektifnya suatu program yang sudah berjalan berdasarkan mutu dan bagaimana tingkat kepuasan yang dapat diperoleh dalam ukuran kualitatif.

Masih adanya *miss* komunikasi antara masyarakat dengan Disdukcapil dan PT Pos, karena masih adanya dokumen yang belum sampai lantaran faktor tidak adanya orang di rumah yang menerima dokumen tersebut dan harus dibawa lagi oleh pengantar dan akan dikirim dipengiriman selanjutnya. Kebijakan tersebut masih membuat masyarakat yang tidak mengerti akan prosedur tersebut akan menjadi bingung, karena dokumen tidak sampai di tempat dan harus balik menanyakan kembali ke Disdukcapil. Masyarakat masih harus melakukan pengecekan dengan datang ke Disdukcapil untuk menanyakan dimana dokumen yang mereka miliki. Hal tersebut membuat menjadi tidak efektif, karena masyarakat yang berdomisili jauh dari Disdukcapil harus mengeluarkan biaya kembali (ongkos) untuk datang ke Disdukcapil. Masih perlu adanya kontrol rutin demi kelancaran Program Simpay Arum.

c. Efektivitas Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah Berdasarkan Indikator Siklus Output

Indikator ketiga yang termasuk ke dalam efektivitas adalah indikator siklus *output*, karena setelah sebuah organisasi melewati langkah *input* dan proses

selanjutnya dilihat hasilnya melalui proses *output* dan semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan program yang dibuat, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Apabila *output* tinggi, maka *outcome* yang didapat juga akan tinggi, sehingga tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Mekanisme yang dilalukan sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, namun menurut penulis, masih ada mekanisme-mekanisme yang belum tersosialisasikan terhadap masyarakat dan membuat masyarakat. Keberhasilan sebuah program tentunya selain program tersebut dibuat dan berhasil. Namun, seberapa besar dampak dari program tersebut. Saat Virus Covid-19, masyarakat dibatasi aktivitasnya dan Program Simpay Arum adalah salah satu solusi yang sangat membantu masyarakat Kabupaten Sumedang, walaupun masih kurangnya masyarakat yang mengetahuinya.

Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) Pada Efektivitas Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kabupaten Sumedang

Keberhasilan sebuah program menjadi salah satu faktor sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pada proses penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Efektivitas Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) Kabupaten Sumedang. Tentunya dalam menjalankan program yang efektif dan dapat diterima oleh masyarakat, terdapat berbagai faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi program tersebut. Hal ini akan penulis identifikasi berdasarkan tahapan melakukan peninjauan melalui faktor internal, yaitu kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal, yaitu peluang dan ancaman. Berikut penulis paparan identifikasi *SWOT* terhadap objek penelitian yang penulis lakukan :

A. Faktor Internal

a. Kekuatan

1. **Sosialisasi yang dilakukan melalui perkembangan teknologi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).** Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju saat ini memudahkan masyarakat dalam pengguna layanan yang dibuat oleh pemerintah.
2. **Pencanangan yang diresmikan dengan PT POS.** Diresmikannya kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang dengan PT Pos tentang kerja samanya untuk membantu Program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) agar dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.
3. **Kuatnya komitmen dalam pengembangan program Simpay Arum.** Komitmen yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sumedang sudah cukup kuat karena telah melakukan mekanisme yang sesuai dengan tujuan awal, yaitu agar masyarakat Kabupaten Sumedang dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan pemerintah.

b. Kelemahan

1. **Masih adanya yang belum mengetahui tentang program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum).** Sosialisasi yang dilakukan masih belum dapat tersampaikan dengan baik, karena masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum). Tentang bagaimana penggunaannya, apa kegunaan program tersebut dan apa keuntungan menggunakan program tersebut.
2. **Kurangnya survey sebelum membuat program.** Saat program baru dibuat seharusnya dilakukan survey yang bertahap, agar dapat mengetahui apa saja yang kurang dan yang perlu diperbaiki sebelum program tersebut diterbitkan di masyarakat.
3. **Sosialisasi yang dilakukan masih belum tepat sasaran.** Sosialisasi seharusnya dilakukan secara merata dan seimbang terhadap seluruh masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui program apa yang akan dibuat. Banyaknya yang belum mengetahui bagaimana mekanisme penggunaan Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) dan sasaran yang dicapai belum tepat, karena hanya melakukan sosialisasi di tempat-tempat yang masih terjangkau daerahnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Namun, yang berada di desa dan di pelosok Kabupaten Sumedang belum menerima sosialisasi tersebut bahkan di kecamatan pun tidak diberitahu adanya program Simpay Arum.
4. **Masih banyaknya keluhan yang disampaikan.** Keluhan yang disampaikan hampir tidak jauh

berbeda satu dengan yang lainnya, yaitu masalah sosialisasi dan tidak adanya sistem yang dapat melacak dokumen yang sedang dikirim.

B. Faktor Eksternal

a. Peluang

1. Didukung oleh SDM dalam mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pemanfaatan teknologi sekarang sangat berpengaruh pada sebuah pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat, karena dengan berjalannya program tersebut berdampak sangat baik terhadap pelayanan yang akan diberikan. Dokumen yang dikirim menjadi lebih cepat, tidak perlu datang ke tempat, semua bisa dilakukan dengan aplikasi.

2. Membuat pemerintah mengembangkan program-program baru. Dengan adanya program-program yang telah berjalan dan adanya program yang telah berhasil membuat pemerintah dapat mengembangkan inovasi-inovasi untuk program-program baru dengan menggunakan teknologi yang berkembang.

KESIMPULAN

Efektivitas program Sistem Pelayanan Antar Ke Rumah (Simpay Arum) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang dari waktu ke waktu. Program Simpay Arum merupakan salah satu visi Bupati Kabupaten Sumedang, Doni Ahmad Munir yang menginginkan adanya program yang berkembang melalui teknologi yang berkembang saat ini dan dapat mempercepat, mempermudah, dan membuat masyarakat tidak merasakan kesulitan dalam menerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan,

maka pada tajuk bab ini penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Efektivitas program Simpay Arum pada SIAK, sebagai berikut :

1. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sumedang untuk program Simpay Arum sudah cukup jelas mekanismenya. Namun, masih banyak yang belum mengetahui dan tidak dapat penjelasan, karena dari pihak kecamatan tidak ada memberitahu tentang adanya program Simpay Arum. Jadi, banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program Simpay Arum dan belum bisa menggunakannya, karena tidak mengetahui bagaimana mekanisme program tersebut.
2. Sudah adanya sosialisasi dan pencaanangan yang diberikan kepada para dinas terkait program Simpay Arum. Namun, masih adanya jajaran pada dinas-dinas tertentu terutama di kecamatan yang tidak memberitahu adanya program Simpay Arum terhadap masyarakat. Jadi, masyarakat masih harus datang dan mengurus dokumen yang mereka inginkan ke Disdukcapil.
3. Bila dilihat dari segi persiapan, sistem yang dibuat memang masih belum terlalu matang, seperti tidak adanya sistem yang dapat melacak pengiriman dokumen yang sedang dikirim. Padahal hal tersebut merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena agar masyarakat mengetahui dokumen yang sedang dikirim prosesnya sudah sampai ke PT Pos atau masih di Disdukcapil.
4. Karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program Simpay Arum membuat program tersebut belum tepat sasaran, karena sosialisasi dan survey yang dilakukan

- tidak merata dan tidak diketahui oleh semua masyarakat.
5. Walaupun sudah adanya sosialisasi antara pada setiap perangkat dinas terkait mengenai program Simpay Arum dan bagaimana cara mensosialisasikannya lagi terhadap masyarakat Kabupaten Sumedang. Namun hal tersebut belum cukup pasti tersosialisasikan kepada masyarakat. Walaupun program Simpay Arum merupakan sebuah solusi yang sangat mumpuni dan dapat dijadikan sebagai program unggulan Kabupaten Sumedang.
 6. Program Simpay Arum sebuah program yang memudahkan masyarakat, namun mekanisme yang dibangun masih belum kokoh dan masih adanya *miss* komunikasi antara masyarakat dan dinas terkait, karena masih adanya dokumen yang belum sampai dan membuat masyarakat harus tetap balik lagi ke Disdukcapil untuk menanyakan hal tersebut.
 7. Masih banyak hal yang harus diperhatikan terkait program Simpay

Arum, seperti kontrol yang dilakukan seharusnya bisa rutin, agar mengetahui sudah sejauh mana program tersebut berjalan dan sudah berapa banyak masyarakat yang menggunakan program tersebut, karena dari kontrol rutin yang dilakukan dinas terkait dapat melakukan banyak perubahan dan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dari program tersebut.

REFERENSI

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kabupaten Sukabumi: CV Jejak.
- Majid, R. (2021). *Dasar Kependudukan*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.