

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) MELALUI APLIKASI SIPILA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWAKARTA

¹Reza Maulana, ²Jovanscha Qisty Adinda FA

^{1,2} Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: reza18007@mail.unpad.ac.id

Abstract

The Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency has online services through the website and WhatsApp. In addition, the Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency takes advantage of technological advancements by creating innovations by making online services through the SIPILA application. In the implementation of services through the SIPILA application at the Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency there are still problems such as the slow process of serving the community and the lack of staff which results in the service process being slow. The purpose of this research is to prove the extent of Digital-Based Public Services (E-Government) through the SIPILA Application at the Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency. In this study, observations and interviews were carried out with informants to find out how indicators of efficiency, reliability, trust, community support, and system quality were used to measure civic applications based on the theory of Arie and Hanum (2021). This research was conducted using qualitative research methods, namely by obtaining data from various sources which the researcher later reviewed to produce an answer from this research. From the results of the study it will be known that Digital-Based Public Services (E-Government) Through Civil Applications at the Population and Civil Registration Office of Purwakarta Regency are said to be imperfect enough, because there are still several indicator points in measuring SIPILA applications that have not been achieved. Then the efforts of the Department of Population and Civil Registration of Purwakarta Regency in terms of human resources have not been maximized in implementing digital-based public services through the SIPILA application.

Keywords: Public Service, Indicators, SIPILA.

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta memiliki pelayanan secara online melalui *website*, dan *whatsapp*. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menciptakan inovasi dengan membuat pelayanan online melalui aplikasi SIPILA. Dalam pelaksanaan pelayanan melalui

aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta masih ada permasalahan seperti lambatnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan kekurangan pegawai yang mengakibatkan proses pelayanan tersebut menjadi lambat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan sejauh mana Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Yang mana di dalam penelitian ini dilakukan observasi dan wawancara kepada narasumber untuk mengetahui bagaimana indikator efisiensi, realibilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat, dan kualitas sistem dalam mengukur aplikasi sipila berdasarkan teori arie dan hanum (2021). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu dengan memperoleh sebuah data dari berbagai sumber yang nantinya dikaji oleh peneliti menghasilkan sebuah jawaban dari penelitian ini. Dari hasil penelitian maka akan diketahui bahwa Pelayanan Publik Berbasis Digital(*E-Governmnet*) Melalui Aplikasi Sipila di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dikatakan belum cukup sempurna, dikarenakan masih ada beberapa poin indikator dalam mengukur aplikasi SIPILA yang belum tercapai. Lalu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dalam sumber daya manusia nya belum maksimal di dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indikator, SIPILA.

Latar Belakang

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pendekatan teknologi informasi tentu merupakan sebuah terobosan yang sangat diperlukan. Penciptaan nilai publik dengan pendekatan teknologi informasi akan menciptakan efektifitas dan efisiensi terlebih dalam pelaksanaan revolusi industri dan mengatasi permasalahan pandemi covid-19. Transformasi pelayanan publik melalui proses digitalisasi akan berpengaruh terhadap kinerja individu maupun organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Penciptaan nilai publik semakin dipandang sebagai poros utama transformasi digital pemerintah.

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Anwar (2013) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan

teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. Menurut Anggana dalam, Atthahara *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres Nomor 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta memiliki pelayanan secara online melalui website, dan whatsapp. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menciptakan inovasi dengan membuat pelayanan online melalui aplikasi SIPILA. Aplikasi SIPILA (Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Adminduk) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta untuk memudahkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Masyarakat Umum untuk memperoleh layanan seputar administrasi kependudukan di Kabupaten Purwakarta. Aplikasi SIPILA di luncurkan pada tahun 2019. Dibuatnya aplikasi SIPILA ini untuk memudahkan masyarakat melakukan pelayanan secara online karena adanya pandemi Covid-19, selain itu juga untuk mengurangi kerumunan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Purwakarta.

Aplikasi SIPILA pada saat ini sudah memiliki beberapa fitur pelayanan yang

seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tempat Tinggal Warga Negara Asing yang akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Permasalahan lain yang ditemui seperti dalam proses menunggu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum optimal, masyarakat masih sering menunggu lama untuk diberikan pelayanan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta sesuai kebutuhannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya data yang masuk setiap harinya menyebabkan lambatnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Lalu permasalahan lainnya adalah kekurangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta juga menjadi salah satu faktor penyebab lambatnya pelayanan. Sehingga beberapa pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta".

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan informan

sebagai sumber daya yang dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono,2010:15). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi Pustaka, dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari narasumber yang ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling. Data dan informasi yang sudah didapat, lalu diolah dan dianalisis oleh peneliti dengan langkah-langkah analisis data menurut (Sugiyono, 2013: 99) yaitu Data Reduction (reduksi data), Data Display (Penyajian Data), Conclusion Drawing (Verification).

Peneliti juga menggunakan analisis SWOT dalam menjelaskan suatu data dan informasi agar lebih mudah dipahami. Selain itu dalam menguji kebenaran suatu data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu Sugiyono (2010: 274).

Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Tingkat keberhasilan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

SIPILA (Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Adminiduk) telah digunakan oleh sebagian masyarakat Kabupaten Purwakarta mulai pada tahun 2020 hingga saat ini dan selalu ada perkembangan dalam aplikasi SIPILA itu sendiri seperti penambahan fitur pelayanan. SIPILA ini dikategorikan pelayanan publik berbasis digital yang dapat diukur dalam tingkat keberhasilannya melalui lima indikator yaitu, efisiensi, realibilitas,

kepercayaan, dukungan masyarakat, dan kualitas sistem (arie at al, 2021):

Efisiensi :

- Struktur aplikasi/website SIPILA yang sudah jelas dan mudah diikuti.
- Tidak tersedianya mesin pencari aplikasi/website SIPILA.
- Menu-menu (peta situs-situs) aplikasi/website SIPILA sudah tertata dengan baik.
- Aplikasi/website SIPILA telah disesuaikan dengan baik untuk kebutuhan pengguna individu.
- Informasi yang ditampilkan di aplikasi/website SIPILA sudah cukup rinci.
- Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi/website SIPILA masih baru.
- Informasi tentang cara mengisi formulir yang disediakan oleh aplikasi/website SIPILA sudah cukup jelas.

Jadi dapat disimpulkan indikator efisiensi pada poin ke dua belum sempurna karena tidak tersedianya mesin pencari pada aplikasi/website SIPILA, namun pada poin yang lainnya dalam mengukur aplikasi/website SIPILA dapat dikatakan sempurna.

Realibilitas

- Formulir pada aplikasi/website SIPILA ini diunduh dalam waktu yang singkat.
- Aplikasi/website SIPILA ini tersedia dan dapat diakses

kapan pun anda membutuhkannya.

- Aplikasi/website SIPILA ini melakukan layanan dengan sukses atas permintaan pertama.
- Aplikasi/website SIPILA masih belum menyediakan pelayanan yang tepat waktu.
- Halaman aplikasi/website SIPILA diunduh dengan cukup cepat.
- Aplikasi/website SIPILA ini bekerja dengan baik dengan browser default Anda.
- Jadi dapat disimpulkan indikator realibilitas pada poin keempat belum sempurna, karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang lambatnya dalam melakukan pelayanan, namun pada poin yang lainnya dalam mengukur aplikasi/website SIPILA dapat dikatakan sempurna.

Kepercayaan

- Akuisisi username dan password di aplikasi/website SIPILA ini aman.
- Hanya data pribadi yang diperlukan yang disediakan untuk otentikasi di aplikasi/website SIPILA ini.
- Data yang disediakan oleh user (pengguna) di aplikasi/website SIPILA ini diarsipkan dengan aman.
- Data yang disediakan di aplikasi/website SIPILA ini

digunakan hanya untuk alasan yang diajukan.

- Jadi dapat disimpulkan pada indikator realibilitas dalam mengukur aplikasi/website SIPILA masih belum sempurna.

Dukungan Masyarakat

- Karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna.
- Karyawan memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna.
- Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
- Karyawan memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri.
- Jadi dapat disimpulkan pada indikator realibilitas dalam mengukur aplikasi/website SIPILA masih belum sempurna.

Kualitas Sistem

- Saya dapat berhasil masuk ke situs website setiap saat.
- Saya dapat dengan sukses mengunjungi tautan terkait yang disediakan di beranda.
- Dengan menggunakan situs website saya dapat berselancar dengan mudah melalui halaman web yang relevan saat melakukan transaksi e-government saya.
- Modul fungsi pada situs website diatur dengan cara yang ramah pengguna.

- Jadi dapat disimpulkan pada indikator realibilitas dalam mengukur aplikasi/website SIPILA masih belum sempurna.
- Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta

Pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta yang bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara mudah kepada masyarakat tidak terlepas dari faktor pendukung, dan faktor penghambat, seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan peneliti dapat menjabarkan hasil identifikasi SWOT sebagai berikut:

Kekuatan (Strength)

- Masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIPILA.
- Memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan administrasi kependudukan.
- Masyarakat dapat mengakses dan melakukan pengajuan 24jam disaat menggunakan aplikasi SIPILA.
- Masyarakat dapat mudah memahami disaat menggunakan aplikasi SIPILA.

- Mudah dimengertinya alur pelayanan melalui aplikasi SIPILA.
- Kelemahan (Weakness)
- Lambatnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- Lambat dalam mengatasi main tenance atau perbaikan pada aplikasi SIPILA.
- Sulitnya jaringan di beberapa daerah Kabupaten Purwakarta.
- Kurangnya Sumber Daya Manusia di Bidang Inovasi Aplikasi SIPILA.
- Peluang (Opportunity)
- Semakin berkembangnya kemajuan di bidang teknologi.
- Lebih mengoptimalkan sosialisai kepada masyarakat.

Ancaman (Threats)

- Adanya hacker.
- Adanya virus dalam aplikasi SIPILA.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti dapat memberikan beberapa strategi yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan Pemerintah untuk dapat mengoptimalkan Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui (E-Governmet) Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta diantaranya:

Strategi S-O Kekuatan Peluang

- Mengoptimalkan penggunaan aplikasi SIPILA.
- Strategi W-O Kekuatan Ancaman
- Melakukan perbaikan sistem maupun layanan yang ada pada aplikasi SIPILA.

- Strategi S-T Kelemahan Peluang
- Menambahkan Sumber Daya Manusia yang kompeten di bidang IT.
- Strategi W-T Kelemahan Ancaman
- Menambahkan Sumber Daya Manusia di Bidang Inovasi Aplikasi SIPILA.
- Memperkuat software pengamanan atau security dalam aplikasi SIPILA.
- Strategi alternatif dalam meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta

Dalam melakukan pelayanan melalui aplikasi SIPILA ada kelebihan, kekurangan, dan ancaman saat melaksanakan pelayanan secara digital tersebut. Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, penelusuran perpustakaan, dan dokumentasi, untuk meningkatkan ataupun mengatasi kekurangan, dan ancaman terhadap pelayanan melalui aplikasi SIPILA, penulis mengusulkan strategi alternatif dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA, seperti, Menambah Sumber Daya Manusia yang kompeten di Bidang IT. Dalam menambahkan Sumber Daya Manusia yang profesional di bidang IT dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi SIPILA, dan juga dapat mengatasi kekurangan dan ancaman pada aplikasi SIPILA. Jika menambahkan Sumber Daya Manusia yang profesional di bidang IT dapat mengatasi kekurangan yang ada pada aplikasi SIPILA seperti, disaat terjadi maintenance ataupun sedang adanya perbaikan pada aplikasi SIPILA dapat diatasi dengan lebih cepat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Lalu dapat mengurangi ancaman jika adanya

hacker yang ingin meretas aplikasi SIPILA tersebut ataupun adanya virus yang akan mengakibatkan kerusakan pada aplikasi SIPILA itu sendiri.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui tinjauan pustaka, wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis yang diselesaikan selama penyelesaian skripsi terapan mengenai Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam mengukur pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan indikator kepercayaan, dukungan masyarakat, dan kualitas sistem yang sudah baik atau tercapai. Namun pada indikator efisiensi poin kedua dan indikator realibilitas poin keempat masih belum tercapai.
2. Hasil identifikasi dari analisis SWOT dalam penelitian Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, dalam hal ini menunjukkan bahwa :
 - a. Faktor Kekuatan Memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan administrasi kependudukan.
 - b. Faktor Kelemahan Lambatnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
 - c. Faktor Peluang

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang teknologi.

- d. Adanya *hacker*.
3. Menambahkan Sumber Daya Manusia yang kompeten di Bidang IT. Jika menambahkan Sumber Daya Manusia yang professional di bidang IT diharapkan dapat mengatasi kekurangan yang ada pada aplikasi SIPILA seperti, disaat terjadi maintenance ataupun sedang adanya perbaikan pada aplikasi SIPILA dapat diatasi dengan lebih cepat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Lalu dapat mengurangi ancaman jika adanya hacker yang ingin meretas aplikasi SIPILA tersebut ataupun adanya virus yang akan mengakibatkan kerusakan pada aplikasi SIPILA itu sendiri.

administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA.

REFERENSI

- Arie, dan Hanum 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual*. Volume 15 No. 1 Hlm 104
- Atthahara, Haura. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikum Indonesia*, Volume 3, Nomor 1 Juli 2018: 2528-2069
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

SARAN

Berdasarkan penjelasan dan analisis mengenai Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta seharusnya lebih mengoptimalkan lagi sosialisasi kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPILA.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta sebaiknya memberikan layanan sesuai dengan SOP yang ada, agar masyarakat tidak menunggu lama dalam melakukan pelayanan