

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE* MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEWILAYAHAN TERPADU (SIPAKU) DI KELURAHAN BABAKAN SARI TAHUN 2023

¹Alif Ahmad, ²Desi Yunita, ³Jovanscha Qisty Adinda F.A

^{1,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan Universitas Padjadjaran

²Departemen Sosiologi Universitas Padjadjaran

Email korespondensi : alif19014@mail.unpad.ac.id

Abstract

In the age of increasingly sophisticated information technology, the government must continue to strive to make innovations in public services. Carrying out public services is also one of the main objectives of a government agency. One of the innovations that has been made by the government is the SIPAKU application for population administration services in the regions. This online-based public service has been widely used by many government agencies and one of them is Babakan Sari Village. With this online-based public service, it is hoped that it will be able to speed up the population administration process which is often slow if done manually. This research uses the theory of e-government success elements which consists of three elements, namely support, capacity and value. This research also uses qualitative research methods with a descriptive approach. The techniques used for this research are using literature study and field study. The results of this study explain that the implementation of online-based public services in Babakan Sari Village has been well implemented. This is indicated by the availability of adequate facilities and infrastructure and reliable human resources in operating the SIPAKU application. However, there are still some obstacles in its implementation, namely socialization to the community that has not been comprehensive and there are still features that cannot be used. For this reason, Kelurahan Babakan Sari needs to increase socialization to the community and always follow up with related parties if there are features that cannot run properly.

Keywords: Babakan Sari Village, Public Services, SIPAKU

Abstrak

Pada zaman teknologi informasi yang sudah semakin canggih, pemerintah harus terus berupaya untuk melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik. Melaksanakan pelayanan publik juga merupakan salah satu tujuan utama sebuah instansi pemerintahan. Salah satu inovasi yang telah dibuat oleh pemerintah adalah aplikasi SIPAKU untuk pelayanan administrasi kependudukan di kewilayahan. Pelayanan publik berbasis *online* ini sudah marak digunakan oleh banyak instansi pemerintah dan salah satunya adalah Kelurahan Babakan Sari. Dengan adanya pelayanan publik berbasis *online* ini diharapkan mampu mempercepat proses administrasi kependudukan yang sering kali lamban jika dilakukan secara manual. Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses *e-government* yang terdiri dari tiga elemen yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan studi pustaka dan studi lapangan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis *online* di Kelurahan Babakan Sari sudah terlaksana dengan baik. Hal ini

ditunjukkan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya manusia yang handal dalam mengoperasikan aplikasi SIPAKU. Namun masih terdapat beberapa kendala pada pelaksanaannya yaitu sosialisasi kepada masyarakat yang belum menyeluruh dan masih ada fitur yang masih belum bisa digunakan. Untuk itu, Kelurahan Babakan Sari perlu meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat serta selalu menindaklanjuti kepada pihak terkait apabila ada fitur yang tidak bisa berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Kelurahan Babakan Sari, Pelayanan Publik, SIPAKU

Pendahuluan

Indonesia khususnya pemerintah telah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang sebaik-baiknya melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memiliki tujuan tertulis dalam pasal 1 dan 2. Pada pasal 1 tertulis bahwa mengatur pelayanan publik sebagai kegiatan atau urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan pada pasal 2 yaitu “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.” Dimana fungsi utama pemerintah adalah melayani warga negaranya karena tugas tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh institusi

pemerintah baik itu ditingkat pusat maupun ditingkat daerah untuk memenuhi pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat sehingga pemerintah akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan meningkat. Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan kegiatan tersebut bersifat tidak berwujud. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan

kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu instansi dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang berlaku.

Perkembangan globalisasi dan digitalisasi pada zaman ini sangat memengaruhi kehidupan masyarakat dan negara sehingga dapat menyebabkan adanya beberapa perubahan pada segala aspek termasuk pada aspek pemerintahan. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat membuat pemerintah berupaya untuk melaksanakan program pemerintah dengan lebih akuntabel dan transparan. Serta dengan adanya kemajuan TIK dapat memudahkan masyarakat dalam memantau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah melalui internet. Teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan perubahan pelayanan kepada masyarakat yang dulu masih mendatangi langsung ke kantor menjadi pelayanan yang berbasis pada komputer dan internet. Penggunaan komputer, internet dan teknologi informasi lainnya yang digunakan oleh pemerintah disebut dengan istilah *e-government* (*electronic government*). Menurut situs web Katadata Media merilis berita tentang survei yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertajuk “E-government survey 2022” Indonesia memiliki skor *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0.7160 dari 1 poin. Dengan memiliki skor tersebut, Indonesia berada diposisi ke-77 dunia dan berada diposisi ke-5 dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik terbaik di Asia Tenggara

pada tahun 2022. Dalam survei ini PBB menggunakan metodologi berdasarkan tiga pilar utama. Pertama, cakupan dan kualitas layanan daring dikuantifikasi sebagai *Online Service Index* (OSI). Kedua, status pengembangan infrastruktur telekomunikasi atau Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII). Ketiga manusia yang melekat modal atau *Human Capital Index* (HCI).

Pelaksanaan dan penerapan *e-government* sudah dilakukan diseluruh wilayah di Indonesia, terutama di kota Bandung. Kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat ini telah melakukan penerapan kebijakan tentang inovasi pada pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah kota Bandung yaitu aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPAKU). Aplikasi SIPAKU ini telah beroperasi dari tahun 2018 yang bermula di Kecamatan Sukasari dan diambil alih oleh Diskominfo Kota Bandung pada tahun 2020 dan disebarluaskan ke beberapa kecamatan dan kelurahan di kota Bandung, termasuk di kelurahan Babakan Sari. Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung menjelaskan bahwa aplikasi ini dibangun untuk menyelenggarakan tata kelola pelayanan di kewilayahan yang efektif, efisien, akuntabel, transparan dan terintegrasi serta mudah untuk dimonitor. Lalu aplikasi ini dikelola secara terpusat di Diskominfo Kota Bandung sehingga kewilayahan tidak perlu melakukan *maintenance* aplikasi dan *server* sehingga lebih efisien.

Beberapa pemerintah daerah telah menggunakan aplikasi ini secara penuh untuk pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah di Kelurahan Babakan Sari. Akan tetapi masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki dan dievaluasi lagi oleh petugas pelayanan. Hasil observasi dan wawancara awal ke kelurahan Babakan

Sari dengan mewawancarai pegawai kelurahan yang menjabat sebagai sekretaris dan mengajukan beberapa pertanyaan terkait pelayanan dan situs web. Pada cuaca yang buruk seperti hujan deras dan badai, apalagi dengan iklim kota Bandung yang curah hujannya cukup tinggi membuat aplikasi tidak dapat berjalan dengan optimal. Lalu apabila jaringan internet yang berada di Kelurahan Babakan Sari sedang tidak stabil itu juga berpengaruh pada proses administrasi melalui sistem aplikasi SIPAKU. Selain dari sistem aplikasinya, beberapa dari petugas atau Aparatur Sipil Negara (ASN) masih ada yang belum bisa memaksimalkan layanan SIPAKU karena terbatas dalam penguasaan sistem aplikasi atau masih awam terhadap teknologi informasi sehingga dapat menghambat proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Selain dari hal tersebut, beberapa masyarakat juga masih ada yang belum mengetahui tentang aplikasi ini dan beberapa masyarakat pun sudah ada yang mengetahui tetapi menghiraukan dan lebih memilih menggunakan cara yang lebih instan seperti menggunakan jasa calo. Beberapa hal seperti ini merupakan salah satu penghambat dalam pelayanan dan perlu dibenahi dan menjadi bahan evaluasi untuk Kelurahan Babakan Sari.

Berdasarkan permasalahan di atas, Pemerintah Kelurahan Babakan Sari sudah semestinya menyelesaikan masalah dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa upaya yang dilakukan yaitu selalu mengirim *feedback* kepada pihak pemerintah kota dan meningkatkan infrastruktur yang ada di kelurahan untuk menunjang proses administrasi kependudukan melalui sistem digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pelayanan publik berbasis *online* di Kelurahan Babakan Sari, menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

pelayanan publik berbasis *online* di Kelurahan Babakan Sari.

Metode

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif sebagai pendekatan data yang ada di lapangan. Metode kualitatif menurut Strauss dan Cobin dalam buku (Salim & Syahrur, 2012) adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan yang dilakukan tidak menggunakan prosedur statistik atau kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku dan juga tentang fungsi organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan studi lapangan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi dan studi pustaka. Untuk teknik pengumpulan informan menggunakan *purposive sampling*, dimana penentuan informan yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Lalu, teknik analisis yang digunakan ada 4 yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan analisis SWOT. Lokasi penelitian di kantor Kelurahan Babakan Sari yang dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan Publik Berbasis *Online* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) Di Kelurahan Babakan Sari Tahun 2023

Penelitian ini menjelaskan bagaimana pelayanan publik berbasis *online* yang berada di Kelurahan Babakan Sari. Pada penelitian ini menggunakan elemen sukses *e-government* dari Harvard JFK School yang terdiri dari 3 elemen yaitu sebagai berikut:

Elemen *Support*

Elemen pertama adalah *support* atau dukungan, dimana untuk melaksanakan pelayanan publik berbasis *online* ini perlu adanya para pemangku kebijakan yang memiliki *political will* yang mampu menyelenggarakan dan mengembangkan teknologi informasi. Melalui pelaksanaan *e-government* diberbagai macam pelayanan seperti administrasi kependudukan dalam registrasi data penduduk diharapkan berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu kepedulian pihak kelurahan terhadap perkembangan teknologi informasi yaitu adanya keinginan untuk menggunakan layanan publik berbasis *online*, salah satunya menggunakan aplikasi SIPAKU. Selain menjadi bagian penting dalam pelaksanaan *e-government*, pembuatan aplikasi ini juga memiliki dasar hukum atau undang-undang yang mengatur. Untuk hal ini, tentunya didukung oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, lalu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Pedoman Pelayanan Administrasi Publik. Adanya aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ditiap-tiap kewilayahan yang berada di Kota Bandung.

Elemen *Capacity*

Elemen kedua yaitu *capacity* atau kapasitas/kemampuan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *online*. Pada pemerintah Kelurahan Babakan Sari terkait dana anggaran telah dibantu oleh APBD ke tiap kewilayahan. Dari dana anggaran tersebut dialokasikan ke beberapa sektor, salah satunya pelayanan publik dan peningkatan teknologi informasi. Selain anggaran, salah satu aspek dalam pelaksanaan *e-government* ini adalah infrastruktur. Infrastruktur

penunjang untuk kegiatan pelayanan publik berbasis *online* yang ada di Kelurahan Babakan Sari sudah cukup memadai, dengan adanya komputer, wifi, printer, scanner dan didukung oleh adanya aplikasi SIPAKU membuat fasilitas yang berada di kelurahan cukup mendukung. Salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah instansi pemerintah adalah Sumber Daya Manusia. SDM yang dimiliki oleh Kelurahan Babakan Sari sudah memadai untuk bisa mengoperasikan aplikasi SIPAKU. Bimbingan teknis dan pelatihan juga diberikan kepada masing-masing pegawai untuk bisa menjalankan aplikasi tersebut.

Elemen *Value*

Elemen ketiga yaitu *value* atau manfaat yang dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat. Untuk pihak pemerintah terdapat beberapa manfaat yang dirasakan dari adanya aplikasi SIPAKU yaitu proses registrasi untuk administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Selain itu, data-data yang dikumpulkan pihak kewilayahan akan diolah oleh Diskominfo Kota Bandung untuk dijadikan sebuah informasi yang akan diterima oleh pimpinan. Manfaat yang dirasakan oleh pihak masyarakat beragam seperti dapat mengefisiensikan waktu, tidak perlu mengantri dengan lama dan proses pengajuan dapat dipantau langsung oleh masyarakat.

Selanjutnya terdapat faktor-faktor yang diidentifikasi menggunakan analisis SWOT. Berikut merupakan analisis SWOT dari pelayanan public berbasis *online* melalui aplikasi SIPAKU dalam tabel sebagai berikut:

Tabel Analisis SWOT

Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
---------------------------------	----------------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya dana anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan situs web SIPAKU 2. Adanya sarana dan prasarana penunjang untuk mendukung keperluan pelaksanaan situs web SIPAKU 3. Tersedianya Sumber Daya Manusia yang dapat mengoperasikan situs web SIPAKU 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situs web yang terkadang mengalami gangguan eror 2. Belum maraknya sosialisasi kepada masyarakat mengenai situs web SIPAKU 3. Situs web SIPAKU yang terlambat melakukan <i>update</i> untuk proses pengajuan
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya dukungan dari pemangku kepentingan yaitu pemerintah daerah 2. Kelurahan Babakan Sari merupakan kelurahan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya minat masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan 2. Masyarakat yang masih menggunakan jasa

dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Kiaracondong	calo untuk proses administrasi kependudukan
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pelayanan public berbasis *online* melalui aplikasi SIPAKU di Kelurahan Babakan Sari Tahun 2023 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik berbasis *online* melalui aplikasi SIPAKU yang dilaksanakan di Kelurahan Babakan Sari sudah cukup baik dengan adanya keinginan dari pemangku kebijakan untuk meningkatkan inovasi pelayanan, infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia yang cukup ahli dan adanya manfaat yang dirasakan dengan adanya aplikasi SIPAKU. Tetapi masih ada beberapa kendala seperti masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, situs web yang masih eror dalam beberapa fitur dan terlambatnya situs web untuk melakukan *update*.
2. Beberapa faktor-faktor pendukung adanya pelaksanaan pelayanan publik berbasis *online* ini yaitu dana anggaran yang langsung dari APBD serta sarana dan prasana yang cukup untuk menunjang pelaksanaan *e-government*. Lalu faktor penyebab terhambatnya pelaksanaan adalah masyarakat yang masih menggunakan jasa calo serta kurang minatnya masyarakat dalam melakukan aktivitas pencatatan administrasi kependudukan.
3. Upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Babakan

Sari adalah perlu ditingkatkan lagi kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara berkala dan konsisten, pegawai yang berada di kewilayahan memberikan arahan mengenai proses pengajuan lewat situs web SIPAKU serta mengirim *feedback* kepada pemerintah daerah dan Diskominfo Kota Bandung.

References:

Buku

- Dwiyanto, A. (2017). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Indrajit. (2002). Electronic Government. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rohayatin, T. (2021). Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan. Sleman: CV Budi Utama.
- Salim, & Syahrums. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan. Bandung: Citapustaka Media.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Siagian, S. P. (2001). Kerangka Ilmu Administrasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Silalahi, U. (1989). Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Thahir, B. (2019). PEMERINTAH DAN PEMERINTAHAN INDONESIA (SEBUAH BUNGA RAMPAI).

Jatinangor: Institut Pemerintahan
Dalam Negeri.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 tentang pedoman umum
penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun
2000 Tentang Pendidikan dan
Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri
Sipil

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003
Tentang Kebijakan dan Strategis
Nasional Pengembangan *e-
government*

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014
Tentang Administrasi Pemerintahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 tentang Pedoman Umum
penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia
Nomor 95 Tahun 2018 Tentang
Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik

Jurnal

Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-
Prinsip Pemerintahan Yang Baik
Dalam Penyelenggaraan
Pemerintahan Good Governance
Principles In Running Governance.
Jurnal Ilmu Hukum, 402-420.

Dolosi, D., Dengo, S., & Kolondam, H.
(2020). Efektivitas
Penyelenggaraan Administrasi
Pemerintahan Desa Di Desa
Tobelos Kecamatan Ibu Kabupaten
Halmahera Barat. 1-8.

Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan
dan Pengembangan E-Government.
Ilmu Administrasi Negara, 187-
195.

Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S.
(2020). Penerapan Prinsip Prinsip
Pelayanan Publik Di Bidang
Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Dan Catatan Sipil Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmu
Administrasi Publik, *VI*(1), 1-10.

Mahsyar, A. (2011). MASALAH
PELAYANAN PUBLIK DI
INDONESIA DALAM
PERSPEKTIF ADMINISTRASI
PUBLIK. Jurnal Ilmu Pemerintah,
I(2), 81-90.

Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan
Publik Bidang Administrasi
Kependudukan Di Kelurahan
Kanaan Kecamatan Bontang Barat.
eJournal Ilmu Pemerintahan,
VIII(2), 507-520.

Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan
Hambatan Dalam Implementasi E-
Government Di Indonesia. Seminar
Nasional Informatika, 99-108.

Internet

Annur, C. M. (2022). Sistem E-
Government Indonesia Peringkat
ke-5 di Asia Tenggara
[https://databoks.katadata.co.id/data-
publish/2022/10/05/sistem-e-
government-indonesia-peringkat-
ke-5-di-asia-tenggara](https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara) diakses pada
tanggal 18 Mei 2023 pukul 22.45

Kelurahan Babakan Sari. (2018).
<https://sipaku.bandung.go.id/>
diakses pada tanggal 12 Mei 2023
pukul 19.50

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih
kepada Kelurahan Babakan Sari,

Diskominfo Kota Bandung dan seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga dapat membantu penulis serta memberikan

informasi dalam melakukan penelitian terkait pelayanan publik berbasis *online* melalui aplikasi SIPAKU di Kelurahan Babakan Sari Tahun 2023.