

Efektivitas Program SIPEDULI Sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana

Nizla Maulidia¹⁾, Ni Wayan Supriliyani,²⁾ Kadek Wiwin Dwi Wismayanti,³⁾

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

E-mail: dputrikss@gmail.com

Abstract

The Online Population Administration Program System (SIPEDULI) is one of the efforts of the Regional Government to develop services, namely the Management Information System created by Dukcapil, Jembrana Regency. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the SIPEDULI Program service at the Jembrana Regency Population and Civil Registry Service. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Based on the results of the research analyzed using effectiveness theory, it shows that the effectiveness of the SIPEDULI program has been running but not yet fully because there are still some indicators that are less effective, namely indicators of accuracy. The targets include the unavailability of supporting infrastructure and the unavailability of human resources, as well as socialization indicators that are not yet optimal so that many people still do not know about the existence of SIPEDULI, as well as indicators of the main objective of the program in providing effective services. and efficient service facilities have not been fully realized, while program monitoring indicators have been declared effective because so far this has been done by accommodating public complaints and continuing to evaluate so that the SIPEDULI program will be better in the future. The author provides recommendations in this study, namely holding human resource training, improving facilities and infrastructure to support implementation, holding sustainable outreach.

Keywords: *Program Effectiveness, Population Administration Services, SIPEDULI Program*

Pendahuluan

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah Indonesia karena pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola pikir masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Persyaratan tersebut mendorong pemerintah untuk menerapkan inovasi dalam pelayanan publik (Pradana, 2022).

Program SIPEDULI merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. melalui website <https://SIPEDULI.jemberkab.go.id/> serta aplikasi khusus yang hanya dapat diakses oleh pengguna handphone Android.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Program SIPEDULI di Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dianalisis menggunakan teori menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2007) yang terdapat empat indikator diantaranya: ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, serta pemantauan program.

Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan Program SIPEDULI, seperti kurangnya sarana prasarana penunjang, sumber daya manusia yang masih terbatas, serta sosialisasi yang belum optimal sehingga masih banyak yang belum mengetahui program tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik, mengukur efektivitas sangat penting untuk memastikan tingkat keberhasilan suatu program dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi Program SIPEDULI serta memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Manfaat yang diharapkan setelah terbentuknya Program Sistem Administrasi Kependudukan Daring Masyarakat SIPEDULI Jember di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember ini adalah mempermudah pengurusan dokumen kependudukan, mengurangi antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember, menghindari Pungli, mengurangi beban perjalanan bagi orang-orang untuk pengurusan dokumen kependudukan. Dengan kata kunci “Efektivitas Program SIPEDULI sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember” penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan evaluasi dalam pelayanan administrasi pemerintahan Kabupaten Jember khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Dinas Pendaftaran Kabupaten Jember dan bermanfaat bagi masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain

dalam melaksanakan program serupa untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan publik di era teknologi di berbagai daerah.

Kajian Pustaka

Dalam mengetahui efektifitas program SIPEDULI pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. dengan menggunakan empat indikator dari Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2007) mengemukakan bahwa dalam mengukur efektivitas program dapat digunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut.

1. Ketepatan sasaran program, seberapa jauh program yang dibuat dengan tujuan awal yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi program, dalam menjalankan suatu program diperlukan kapabilitas yang nantinya akan menghasilkan informasi tentang program yang akan dilaksanakan, yang dapat direalisasikan oleh masyarakat yang menjadi sasaran program dan khususnya sasaran peserta program.
3. Tujuan program, biasanya dilihat sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai atau belum, dimana ada kesinambungan antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program.
4. Pemantauan program, adalah kegiatan yang dilakukan oleh pembuat program setelah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian kepada pengguna program.

Dalam mengukur tingkat efektivitas atau tidaknya suatu program, tentunya akan dibutuhkan aturan atau acuan dalam menilai. Acuan tersebut nantinya akan dilihat dengan membandingkan suatu program dengan melihat tercapainya tujuan yang telah ditentukan atau tidak. Menurut Henry, Briyant, dan White dalam Samodra (2003) menjelaskan ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program, yaitu:

1. Waktu Pencapaian
2. Tingkat pengaruh yang ingin dicapai
3. Perubahan sikap masyarakat

4. Pelajaran yang dipetik oleh pelaksana proyek
5. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap kemampuan batinnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui permasalahan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan Efektivitas Program SIPEDULI serta mengatasi permasalahan yang terjadi sesuai target atau tujuan yang ingin dicapai. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, wawancara, observasi, dan studi dokumen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bagian pembahasan ini, akan dibahas temuan dan analisis terkait dengan Efektivitas Program SIPEDULI Sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif serta mengidentifikasi kekurangan dan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan. Temuan pertama dari penelitian ini adalah terkait dengan kualitas pelayanan Program SIPEDULI. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa program ini telah memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Jember. Masyarakat tidak perlu lagi mengantri lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor, dan dokumen identitas dapat segera diterbitkan. Namun fakta yang ditemukan di lapangan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program tersebut dan lamanya waktu penyelesaian dokumen sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke dukcapil Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan bahwa program ini berjalan tapi tidak sepenuhnya efektif dikarenakan terdapat beberapa permasalahan pada saat berjalannya program SIPEDULI dikarenakan tujuan utama program ini untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien masih belum terlaksana dengan baik dan ketepatan sasaran yang belum efektif, Selain itu sosialisasi yang belum dilakukan secara maksimal pun mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum

mengetahui adanya program SIPEDULI. Sehingga masih banyak masyarakat yang mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jemberana. Selanjutnya, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa sarana prasarana dan jumlah sumber daya manusia sebagai penunjang program. Observasi langsung dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jemberana masih terbatas seperti laptop, printer, dan alat penunjang lainnya. Kurangnya staf pelayanan, sosialisasi yang diadakan oleh pihak dukcapil yang belum optimal sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program tersebut dan keterbatasan teknologi yang digunakan dalam proses penyelesaian dokumen menjadi kendala dalam pelaksanaan program.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk peningkatan optimalisasi pelayanan Program SIPEDULI. Mengadakan pelatihan Digital Government Trasformation agar dapat mengisi kekosongan jabatan yang ada khususnya di bidang pelayanan, Melakukan pemeliharaan rutin seperti perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan program SIPEDULI, Mempercepat penyelesaian SOP (Standart Operation Prosedure) sehingga dapat memudahkan pencapaian tujuan program, Memberikan video edukasi dan sosialisasi secara berkelanjutan mengenai tata cara melakukan permohonan secara daring SIPEDULI. Secara keseluruhan, penelitian ini berfokus pada efektivitas pelaksanaan program SIPEDULI di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jemberana. Meskipun program ini telah memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Dengan melaksanakan rekomendasi yang diajukan, diharapkan efektivitas Program SIPEDULI dapat ditingkatkan sehingga meningkatkan optimalisasi bagi pengguna layanan dan pelaksana program serta masyarakat secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap efektivitas program SIPEDULI dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program SIPEDULI berjalan dengan

baik, namun belum dapat dikatakan efektif karena terdapat kendala, antara lain kurangnya sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia dan sosialisasi yang kurang optimal, dan tujuan program memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen tidak sepenuhnya terwujud. Sedangkan untuk pemantauan program sudah dilakukan sepenuhnya dan berjalan dengan efektif karena pihak dukcapil telah melakukan evaluasi berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabet.
- Anggara, S. 2019. Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pers Universitas Gajah Mada.
- Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0.N.,p., Yayasan Kita Menulis, 2022
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabet.
- Putra, Fadhilla. 2012. Tata Kelola Publik Baru. Malang: Universitas Brawijaya Press. Rosdakarya: Bandung.
- Purba, S., Irawan, B., Fathur, A., Purnamaningsih, P.E., Wismayanti, K.W.D., Sudiartini, N.W.A., ... & Sari, D. (2022). Kebijakan Publik. Dapatkan Pers.
- Simon, S.H. & Dedy, H. 2018, Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta:DEEPUBLISH.
- Sinabela, L.P., Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Streers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Subanda, I.N., & Wismayanti, K.W.D. (1997). Metodologi Penelitian Sosial.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sutha, D.W. 2018. Administrasi Perkantoran. Sidoarjo. Indomedia Pustaka.