

Efektivitas Aplikasi Sikab Taji Prima Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Di Kabupaten Pacitan

Ahmad Isa Ansori, Eka Askafi

Email: ansorian@gmail.com

Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana
Universitas Islam Kadiri, Indonesia

Abstract

Population Administration Document (Adminduk) is an important thing that every citizen must have. Adminduk documents include; KTP, KK, KIA, birth/death certificate, and moving/arrival letter. For the community, ownership of this Adminduk document can be related for increasing utilization of health services, opportunities to continue their education, open access to livelihood and economic sources, and guaranteed legal protection. For the government, complete and accurate of basic statistics of development based on Adminduk data are the basic capital for effective public service planning and budgeting. The purpose of this research is to describe: 1). Adminduk services before using application of SIKAB TAJI PRIMA, 2). problems and causal factors faced in Adminduk services, 3). Adminduk service improvement strategy, 4). The effectiveness of SIKAB TAJI PRIMA application in improving Adminduk services. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation and document study. The results of this research showed that: 1) Adminduk services before using the SIKAB TAJI PRIMA application were still not easy, not fast and not cheap, 2) the problem faced in previous Adminduk services was the problem of access to centralized service locations in the district 3) the main strategy for improving Adminduk services is; bringing services closer and using information technology, 4). The SIKAB TAJI PRIMA application has become effective in facilitating Adminduk services in Pacitan Regency. From this research it can be concluded that from various problems in Adminduk services and various innovations to improve services, the most effective innovation was found to be the use of the SIKAB TAJI PRIMA application. At least until the time this research was carried out, this application could be considered the fastest, easiest and cheapest as a medium for providing Adminduk services.

Keyword: Adminduk, Application, SIKAB TAJI PRIMA.

Abstrak

Dokumen Administrasi Kependudukan (Adminduk) merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Dokumen Adminduk antara lain berupa; KTP, KK, KIA, Akta kelahiran/kematian, dan Surat pindah/datang. Bagi masyarakat, kepemilikan dokumen Adminduk ini dapat terkait dengan meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan, kesempatan melanjutkan pendidikan, terbukanya akses pada sumber-sumber penghidupan dan ekonomi, dan kepastian perlindungan hukum. Bagi pemerintah, statistik dasar pembangunan yang lengkap dan akurat berbasis data Adminduk merupakan modal dasar perencanaan dan penganggaran pelayanan publik yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan: 1). pelayanan Adminduk sebelum menggunakan aplikasi SIKAB TAJI PRIMA, 2). permasalahan dan faktor penyebabnya yang dihadapi dalam pelayanan Adminduk, 3). strategi peningkatan pelayanan Adminduk, 4). Efektivitas aplikasi SIKAB TAJI PRIMA dalam peningkatan pelayanan Adminduk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa: 1) Pelayanan Adminduk sebelum menggunakan aplikasi SIKAB TAJI PRIMA masih belum mudah, cepat, dan murah, 2) permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan Adminduk sebelumnya adalah masalah akses menuju tempat pelayanan yang terpusat di kabupaten 3) strategi utama dalam peningkatan pelayanan Adminduk adalah; mendekatkan layanan dan menggunakan teknologi informasi, 4). Aplikasi SIKAB TAJI PRIMA menjadi efektif dalam mempermudah pelayanan Adminduk di Kabupaten Pacitan. Dari penelitian ini bisa ditarik kesimpulan bahwa dari berbagai permasalahan dalam pelayanan Adminduk dan berbagai inovasi peningkatan pelayanannya ditemukanlah inovasi yang paling efektif adalah penggunaan aplikasi SIKAB TAJI PRIMA. Setidaknya sampai saat penelitian ini dilaksanakan aplikasi ini bisa dianggap paling cepat, mudah, dan murah sebagai media pemberian layanan Adminduk.

Kata kunci: Adminduk, Aplikasi, SIKAB TAJI PRIMA.

Latar Belakang Teoritis

Dokumen Administrasi Kependudukan (Adminduk) merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat. Dokumen Adminduk antara lain; KTP, KK, KIA, Akta kelahiran/kematian, Surat pindah/datang. Bagi masyarakat, kepemilikan dokumen Adminduk ini dapat terkait dengan kesempatan melanjutkan pendidikan, meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan, terbukanya akses pada sumber-sumber penghidupan dan ekonomi, dan kepastian perlindungan hukum. Bagi pemerintah, statistik dasar pembangunan yang lengkap dan akurat berbasis data administrasi kependudukan merupakan modal dasar perencanaan dan penganggaran pelayanan publik yang efektif.

Sebelum tahun 2020 untuk mengakses layanan Adminduk di Kabupaten Pacitan masih dirasakan jauh karena harus menuju kantor Dukcapil di pusat kota atau di beberapa kecamatan yang telah disediakan. Bagi masyarakat miskin dan rentan terutama masyarakat yang jauh dari pusat kota kondisi ini menjadikan tidak mudah untuk diakses, tidak murah dari segi biaya yang harus dikeluarkan untuk menuju kantor layanan, dan juga tidak cepat dari segi waktu pengurusannya. Kondisi ini yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat terutama masyarakat miskin dan rentan tidak memiliki dokumen Adminduk.

Untuk meningkatkan cakupan Adminduk, berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pacitan. Efektivitas berbagai inovasi tersebut terus dikaji untuk memperoleh tingkat efektivitas yang paling tinggi. Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi

mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Menurut Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan sedangkan menurut Fajar efektivitas retribusi daerah merupakan perbandingan antara realisasi dan target penerimaan retribusi daerah, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam melakukan pungutan. Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectivities* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handyaningrat (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, Audit Commission dalam Mahsun (2006:180) menyatakan bahwa efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya. Kemudian, Peter Drueker dalam Handoko (2001:7) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Mahsun (2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Dunn (2000:429) menerangkan bahwa efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas

telaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneterinya. Selanjutnya, Dunn (2000:601) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kriteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Sistem informasi manajemen (*Management Information System-MIS*) adalah sistem formal untuk menyajikan manajemen dengan informasi yang tepat waktu dan sesuai diperlukan untuk pengambilan keputusan (Leonardi dan Bailey, 2008). Sistem memberikan informasi tentang masa lalu, sekarang dan proyek masa depan dan perkembangan terkait di dalam dan di luar organisasi (Baccarini, 1999). Ini mungkin dijelaskan sebagai sistem yang terintegrasi dan terorganisir untuk mengumpulkan data yang relevan, mengubahnya menjadi informasi yang benar dan memberikan hal yang sama kepada eksekutif yang bersangkutan.

Tujuan utama MIS adalah untuk “memberikan informasi yang benar kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat” (Gray, 2000). Ide-ide sistem informasi manajemen dibentuk untuk melawan pengembangan yang tidak efisien dan penggunaan komputer yang produktif. Konsep SIM sangat penting untuk penggunaan komputer yang efisien dalam bisnis.

Ketika sebuah sistem memberikan informasi kepada orang-orang yang bukan bagian dari staf manajerial, maka itu tidak akan dipandang sebagai bagian dari sistem informasi Manajemen (Belassi dan Tukel, 1996). Sistem seperti itu, meskipun mungkin berisi antarmuka yang serupa sebagai MIS, bukan bagian dari itu. Contoh dari sistem tersebut adalah pengakuan gaji dan pernyataan bea cukai. Umumnya, MIS berkaitan dengan informasi yang dikumpulkan secara sistematis dan rutin sesuai dengan yang didefinisikan dengan baik seperangkat aturan (Spathis et al., 2007). Selanjutnya, sistem informasi manajemen merupakan bagian dari informasi formal jaringan dalam sebuah organisasi.

Dari berbagai teori tentang efektivitas di atas, maka dalam penelitian ini akan dikaji efektivitas aplikasi Sistem Informasi Kabupaten Data Nyawiji untuk Pelayanan Terintegrasi Masyarakat Pacitan

(SIKAB TAJI PRIMA) dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di Kabupaten Pacitan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Pacitan dengan fokus penelitian di Bappeda, Dinas Dukcapil, Pemerintah Desa, dan Masyarakat pengguna layanan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen.

Permasalahan Seputar Pelayanan Adminduk

Dari responden yang berasal dari pemerintah daerah dan desa, masyarakat, dan hasil studi dokumen telah didapatkan gambaran tentang kondisi awal pelayanan Adminduk sebelum menggunakan aplikasi SIKAB, proses Penyediaan Aplikasi dan setelah tersedianya aplikasi.

Secara umum permasalahan pelayanan Adminduk ini adalah terkait dengan akses masyarakat menuju tempat pelayanan yang masih terpusat di kota. Hal ini ditambah dengan kondisi Kabupaten Pacitan yang 85% pegunungan.

Strategi Kabupaten Pacitan dalam Peningkatan Pelayanan Adminduk

Dari hasil observasi di lapangan dan studi dokumen ditemukan dua strategi dalam peningkatan pelayanan Adminduk di Kabupaten Pacitan, yaitu: 1). Mendekat-kan pelayanan dengan strategi jemput bola dan 2) Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan penyediaan Aplikasi Digital.

Mendekatkan pelayanan dengan strategi Jemput Bola yang telah dilaksanakan adalah: PPA “Predator” (Pelayanan Pro Aktif Petugas Registrasi Armada Motor) merupakan terobosan inovasi dalam memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaannya diturunkan tiga petugas. Satu hari mengunjungi 5 desa selama 35 minggu dan kurang lebih 8 bulan dapat mengunjungi 171 desa. Seiring perjalanan waktu inovasi ini dianggap masih kurang efektif dikarenakan masyarakat desa harus menunggu berbulan-bulan untuk mendapatkan layanan pertama atau layanan putaran berikutnya. Padahal untuk mengurus dokumen kependudukan

baru maupun perubahan dibutuhkan sewaktu-waktu.

PPA Si nDUK KEREN (Pelayanan Pro Aktif Administrasi Kependudukan Bagi Kelompok Rentan) merupakan pelayanan khusus dimana petugas datang langsung ke lokasi rumah (home visit) bagi OBK (Orang Berkebutuhan Khusus) dan lansia dengan keterbatasan guna memperoleh informasi lengkap dan pelayanan langsung ditempat. Layanan yang diberikan meliputi; rekam foto KTP-el dan pemenuhan administrasi kependudukan lainnya dengan gratis. Layanan ini secara temporer tetap dibutuhkan akan tetapi bila ada tempat yang lebih dekat dan menetap (tidak datang secara periodik) akan lebih membantu ketika ada kebutuhan pengurusan yang mendadak.

SILADES (Pelayanan Sidang Langsung Akta Kelahiran di Desa) adalah upaya terobosan atau inovasi dalam memfasilitasi masyarakat untuk mengakses kepemilikan dokumen kependudukan khusus Akte Kelahiran. Dinas Dukcapil menurunkan 5 petugas setiap kali kegiatan dengan alat transportasi mobil khusus SILADES. Dalam seminggu dijadwalkan 2 kali kegiatan yaitu pada hari Senin dan Rabu atau pada hari yang lain sesuai kesepakatan dengan pemerintahan desa. Layanan ini tetap dibutuhkan karena melibatkan lintas instansi salah satunya dari unsur Kemenag.

Strategi yang kedua adalah: Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan membangun aplikasi Sistem Informasi Kabupaten Data Nyawiji Untuk Pelayanan Terintegrasi Masyarakat Pacitan (SIKAB TAJI PRIMA). Aplikasi dibangun secara kolaboratif antara Bappeda, Dinas Dukcapil, dan Kominfo.

Aplikasi SIKAB TAJI PRIMA terdapat 3 user level, yaitu: user level desa, kecamatan, dan kabupaten. Desa yang sudah menggunakan aplikasi ini bisa melayani pengurusan dokumen Admuduk warga desanya.

Pelayanan Admuduk dengan menggunakan aplikasi SIKAB TAJI PRIMA ini bisa menjawab permasalahan-permasalahan terkait dengan akses yang jauh yang berimplikasi pada waktu dan biaya. Hal ini sesuai dengan (Lukman, 2006: 82), Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha

yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Efektivitas Aplikasi SIKAB TAJI PRIMA dalam Peningkatan Pelayanan Admuduk

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Berbagai upaya peningkatan pelayanan Admuduk tujuannya adalah kemudahan mengakses layanan admuduk dengan murah dan cepat. Dengan menggunakan jaringan internet, aplikasi SIKAB TAJI PRIMA bisa diakses dari seluruh desa di Kabupaten Pacitan. Desa yang sudah menyiapkan operator aplikasi ini dan sudah mendaftarkan ke Dinas Dukcapil, maka langsung bisa melaksanakan layanan Admuduk di desa.

Penggunaan aplikasi ini sesuai dengan beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni:

- a). Keprofesionalan: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- b). Keterbukaan: Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c). Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Untuk memastikan keprofesionalan dan kecepatan layanan Admuduk, masing-masing pelaksana layanan telah dbuatkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP tersebut antara lain; SOP Penerbitan Kartu Keluarga secara online, SOP Penerbitan Surat Pindah dan Datang Secara online, SOP Penerbitan

Kartu Identitas Anak secara online, SOP Penerbitan Akta Kelahiran Secara online, SOP Penerbitan Akta Kematian secara online, dan SOP Tahapan Kerja Fasilitator Pencatatan Sipil dan Statistik Hayati (PS2H).

Bentuk transparansi proses layanan Adminduk dengan aplikasi ini adalah dengan disediakan dashboard yang bisa menampilkan progress pengurusan. penerbitan dokumen Adminduk bisa dilacak melalui aplikasi SIKAB TAJI PRIMA, yakni; baru, proses, revisi, selesai, dan batal.

Kesimpulan

Pemerintah Kabupaten Pacitan telah melakukan berbagai upaya untuk menjawab permasalahan yang timbul dalam pelayanan Adminduk akibat akses menuju tempat pelayanan yang terpusat. Strategi dalam peningkatan pelayanan Adminduk di Kabupaten Pacitan ada dua, yaitu: 1). Mendekatkan pelayanan dengan strategi jemput bola dan 2) Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan penyediaan Aplikasi Digital.

Strategi Jemput Bola sebelumnya menjadi andalan dalam meningkatkan pelayanan, akan tetapi masih menyisakan permasalahan terkait dengan waktu dan personal yang ditugaskan. Strategi pemanfaatan Teknologi Informasi dengan penyediaan Aplikasi Digital.

Aplikasi SIKAB TAJI PRIMA efektif dalam Peningkatan Pelayanan Adminduk. Pelayanan Adminduk di Kabupaten Pacitan menjadi lebih mudah, cepat, dan murah. Masyarakat menjadi mudah dalam mengurus Adminduk karena dengan hanya datang ke kantor desa dan dilayani oleh aparat desa. Layanan menjadi murah karena tidak harus mendatangi kantor Dukcapil yang ada di pusat kota dengan jarak yang relatif jauh. Layanan juga lebih cepat karena tidak harus antre di tempat yang terpusat dan didukung teknologi informasi melalui aplikasi yang sudah disiapkan. Pengecualian layanan ini adalah dalam perekaman data e-KTP yang harus dilakukan di kecamatan atau kabupaten bila di kecamatan belum tersedia alat perekamnya.

Daftar Pustaka

Baccarini, D. 1999. "The logical framework method for defining project

success." *Project Manage. J.* 30 (4): 25–32.
<https://doi.org/10.1177/875697289903000405>.

Belassi, W., and O. I. Tukel. 1996. "A new framework for determining critical success/failure factors in projects." *Int. J. Project Manage.* 14 (3): 141–151.
[https://doi.org/10.1016/0263-7863\(95\)00064-X](https://doi.org/10.1016/0263-7863(95)00064-X). Belout, A. 1998. "Effect

Beni Peki. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia

Dunn, N William. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.

Gray, C. F., dan Larson, E. W., 2000, *Project Management: The Managerial Process*, Irwin McGraw-Hill.

Leonardi, PM, Bailey, DE (2008). *Teknologi transformasional dan penciptaan praktik kerja baru: Membuat pengetahuan implisit menjadi eksplisit dalam offshoring berbasis tugas*. *MIS triwulanan*, 411-436.

Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFY-Yogyakarta