



EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI SIAPEL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA MALANG

Etza Niki Thalita¹, Ertien Rining Nawangsari²

etzathalita26@gmail.com¹, ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id²

UPN "Veteran" Jawa Timur

Abstrak: Pengaruh revolusi industri digital terus memengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk pemerintahan dan pelayanan publik. Pandemi COVID-19 mempercepat transformasi digital, termasuk dalam administrasi publik. Tulisan ini meneliti efektivitas pelayanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang, dengan fokus pada pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIAPEL telah mencapai tujuan yang ditetapkan dengan baik, meskipun masih ada kendala dalam sosialisasi. Integrasi dengan stakeholder dan prosedur pelayanan sudah berjalan efektif, sementara adaptasi terhadap sarana, prasarana, dan tenaga kerja juga telah dilakukan dengan baik. Meskipun demikian, diperlukan optimalisasi dalam kegiatan sosialisasi untuk memastikan pelayanan online ini dapat diakses secara merata oleh masyarakat.

Kata Kunci : Transformasi digital, Pelayanan public, Administrasi kependudukan online.

PENDAHULUAN

Revolusi industri digital atau revolusi industri keempat sedang berlangsung dan hal ini memengaruhi pola industri, ekonomi, dan pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan inti dari perubahan ini. Semua bidang kehidupan masyarakat secara bertahap menyesuaikan diri, termasuk pemerintah, struktur pemerintahan, dan administrasi publik. Dengan berkembangnya teknologi dan sistem komputerisasi, manusia menjadi terbantu dalam mencapai tujuannya. Kini kebutuhan manusia sebagai warga negara dapat dipenuhi dengan lebih cepat secara virtual oleh kemajuan teknologi. Penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas praktik pemerintahan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini dilakukan demi mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan menciptakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik yang baik dalam pemerintahan Indonesia (I. Farida & Lestari, 2021).

Setiap aspek kehidupan manusia, termasuk pembangunan sosial dan ekonomi, telah dipengaruhi oleh pandemi COVID-19. (Hodžić, Ravšelj, & Jurlina Alibegović, 2021). Pandemi juga menyebabkan masyarakat mulai menjaga jarak dan mengisolasi diri sebagai cara satu-satunya untuk menghentikan penyebaran COVID-19. Dengan pembatasan kontak yang berlangsung di Indonesia, banyak hal turut bertransformasi menjadi digital, termasuk Administrasi Publik di sebagian besar negara (Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2022). Menurut Grout dan Stevens dalam Aritonang (2017), pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam jumlah besar. Meskipun tidak dapat beraktivitas dan melakukan kontak langsung seperti biasanya, warga negara tetap harus mendapatkan haknya untuk mendapat pelayanan publik.

Karena perkembangan teknologi yang cepat, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus lebih fleksibel, terutama selama pandemi COVID-19 dan setelahnya. Digitalisasi dan adaptasi tata kelola pemerintahan ke era digital dapat dikatakan mengubah hubungan antara agen pelaksana yakni lembaga publik dan pengguna atau klien yakni warga negara dalam pembuatan kebijakan dan meningkatkan produktivitas sektor publik yang digerakkan oleh TIK (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tinkler, 2006). Pengenalan teknologi informasi dan komunikasi ini ke dalam pemerintahan secara signifikan telah mengubah cara administrasi publik berinteraksi dengan warganya dan mengarahkan perkembangan fenomena global yang disebut *electronic government* (Rodriguez-hevíá, Navío-marco, & Ruiz-gómez, 2020).

Salah satu wujud penerapan yang dilakukan pemerintah dalam bidang e-government ini adalah melakukan inovasi pembuatan situs pemerintah daerah. Banyak instansi pemerintahan yang melayani administrasi kependudukan kini beralih melakukan pelayanan via online demi meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai wujud e-government. Salah satu lembaga yang menjalankan pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hal ini berhubungan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang memberikan lembaga tersebut melakukan otoritas untuk menerapkan otonomi daerah. Selain itu, Peraturan Walikota Malang Nomor 45 Tahun 2014 menetapkan Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola TIK terhadap Perwujudan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) Menuju Smart City.

Disdukapol Kota Malang selama ini telah mendapatkan beragam penghargaan, seperti piagam penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "Sangat Baik" Tahun 2020 yang diberikan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan piagam penghargaan sebagai 6 (enam) terbaik dalam Kompetisi Inovasi

Pelayanan Publik (KIPP) Kota Malang Tahun 2020. Kini Disdukcapil Kota Malang melakukan terobosan yakni menciptakan sesuatu yang baru untuk membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukannya melalui aplikasi berbasis website baru yang berjudul SIAPEL. SIAPEL ini merupakan singkatan dari Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik. Situs ini dapat diakses melalui <https://siapel.malangkota.go.id/>.

Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi dasar peluncuran aplikasi online oleh Disdukcapil Kota Malang. Masyarakat Kota Malang dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya dan memberikan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan pelayanan melalui SIAPEL ini membuat metode pelayanan yang dihadirkan oleh Disdukcapil Kota Malang turut bertambah, tidak hanya berbasis offline saja yang memerlukan para pemohon atau penerima layanan harus datang ke kantor pelayanan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini merupakan perubahan atau pergeseran cara pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Malang yang dapat dirasakan oleh masyarakat dan pihak berwenang yang terkait.

Aplikasi SIAPEL ini akan digunakan untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara online melalui website. Sehingga perlu diketahui efektivitas pelayanan online melalui situs SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang. Kemudian untuk melihat efektivitas suatu program diperlukan beberapa indikator. Dalam mengkaji dan menganalisis hal tersebut, penulis menggunakan karakteristik yang dikemukakan oleh Duncan (Putra, 2018) yang di dalamnya terdapat tiga indikator untuk menilai efektivitas suatu program. Indikator tersebut diantaranya adalah (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, dan (3) Adaptasi. Maka dari itu, penulis tertarik untuk menganalisis tentang efektivitas pelayanan online melalui SIAPEL dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Malang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi naratif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti objek yang alamiah dan peneliti adalah kunci bagi penelitian tersebut (Sugiyono, 2016). Sedangkan studi naratif berfokus pada deskripsi atau cerita serangkaian pengalaman penelitian (Creswell, 2015). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Creswell, 2015). Observasi yaitu mengamati langsung tradisi nyakan diwang saat ngembak geni dan wawancara dilakukan dengan beberapa warga desa dan pengurus adat setempat. Setelah data terkumpul, maka data dianalisis dengan analisa model interaktif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan (Miles et al., 2014).

HASIL PENELITIAN

Efektivitas menunjukkan hubungan antara harapan atau tujuan sebuah program dengan hasil sesungguhnya yang dicapai sebuah program. Melihat kriteria efektivitas sebuah program bukan hal yang sangat sederhana. Hal ini dikarenakan efektivitas dapat ditinjau melalui berbagai point of view atau sudut pandang. Efektivitas dapat lihat dengan cara yang beragam dan juga memiliki kaitan erat dengan efisiensi. Sehingga efektivitas akan bergantung pada penilai dan penafsiran yang dilakukan, hal ini membuat penilaian efektivitas bukanlah hal yang sederhana. Dikutip dari (Rosnani, 2022), menurut (Krishardianto, Santoso, & Subarno, 2012) efektivitas sebuah program harus ditunjang oleh faktor-faktor sehingga dapat tercipta kinerja atau kemampuan seseorang atau

kelompok dalam menjalankan tugas-tugas demi keberhasilan visi, misi, tujuan, dan sasaran sebuah organisasi.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan upaya secara keseluruhan demi tercapainya tujuan melalui proses-proses tertentu. Oleh karena itu, demi pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahap-tahap yang membagi atau memperiodisasi. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu :

- 1) Ketepatan sasaran yang merupakan target kongkrit,
- 2) Kurun waktu pencapaiannya,

Adapun sasaran kajian pencapaian tujuan dalam penelitian ini melihat bagaimana pelayanan berbasis online melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang sesuai kurun waktu yang digunakan dalam pelayanan, ketepatan sasaran, dan dasar hukum yang digunakan dalam mewujudkan tujuannya yaitu terpenuhinya kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara cepat dan merata serta meningkatnya akuntabilitas instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik

Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi dalam melakukan hubungan dengan pihak-pihak lainnya yang bersangkutan, seperti dalam mengadakan komunikasi dengan berbagai macam organisasi, kegiatan sosialisasi, dan pengembangan konsensus. Adapun sasaran kajian integrasi disini adalah melihat pada dua hal yakni, adanya prosedur dan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat serta kerja sama dengan instansi lain atau stakeholder terkait dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online melalui aplikasi SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang dalam menyelesaikan kebutuhan adminduk masyarakatnya.

Adaptasi

Dalam hal ini adaptasi ialah kemampuan sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dalam pelaksanaan program yang dijalankan. Hal ini berkaitan dengan dua hal yakni peningkatan sarana serta prasarana dan kemampuan tenaga kerja dalam melaksanakan program yang telah direncanakan. Adapun sasaran kajian adaptasi dalam penelitian ini yaitu melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang membantu dalam berlangsungnya pelaksanaan pelayanan berbasis online melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang dan ketersediaan tenaga kerja yang kompeten demi memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik bagi para pemohon.

Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada Efektivitas pelayanan berbasis online melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang. Berdasarkan kajian fokus penelitian tersebut, maka berikut ini penulis akan menyajikan dan mendeskripsikan hasil dari temuan-temuan selama penelitian di lapangan secara teratur dan rinci sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yakni untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Online Melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang dengan menggunakan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) yakni Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Pencapaian tujuan dalam Pelayanan Berbasis Online Melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang berdasarkan adanya tujuan dan sasaran dalam pelayanan, kualitas pelayanan serta waktu pelayanan sudah berjalan efektif. Pada pelaksanaannya, pelayanan ini telah mampu berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan kualitas pelayanan terbaik dengan fokus untuk memudahkan akses bagi pengguna layanan dimana saja dan kapan saja serta terjadwalnya waktu pemberian layanan dengan baik. Dalam hal

ini efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Rika, Purwanti, & Amirulloh, 2022) yang menyatakan bahwa efektif ialah dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Makmur, 2011 dalam (Atteng, Waworundeng, & Kumayas, 2022) Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Integrasi dalam Pelayanan Berbasis Online Melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang berdasarkan adanya prosedur pelayanan, kerja sama dengan instansi lain atau stakeholder terkait, serta sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah berjalan cukup efektif. Pelayanan Berbasis Online Melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang telah dilaksanakan sesuai SOP atau standar operasional prosedur yang ada. Begitupun dengan kerja sama dengan para stakeholder yang dilaksanakan sesuai dengan SK yang ada atau surat undangan resmi. Walaupun telah melakukan berbagai macam sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media sosial, bahkan bimbingan teknis ke masyarakat, pada kenyataannya sasaran dari sosialisasi tersebut masih belum tercapai secara maksimal. Proses komunikasi dapat efektif terjadi apabila para pelaksana program sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan serta pekerjaan yang mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik melalui komunikasi yang berjalan dengan lancar. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Putri, Noer, Mawar, & Purbaningrum, 2022) bahwa integrasi mencakup kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Menurut (Nani, Rowa, & Martini, 2021) integrasi juga meliputi tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan membangun komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

Adaptasi dalam Pelayanan Berbasis Online Melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang berdasarkan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang dan dan ketersediaan tenaga kerja yang kompeten dalam memberikan pelayanan SIAPEL sudah berjalan efektif. Sarana dan prasarana yang disediakan telah disesuaikan dengan kebutuhan petugas atau operator dan pengguna layanan atau user dengan memberikan kemudahan dan kelancaran saat proses pelayanan sedang berlangsung, meskipun ke depannya tetap harus ditingkatkan. Begitu pula dengan ketersediaan tenaga kerja yang cukup dan mumpuni sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Seperti yang disampaikan oleh (Rika et al., 2022) perlu dilihat proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini dikarenakan kemampuan adaptasi dalam sebuah organisasi merupakan sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan baik dari sisi internal dan eksternal yang ada, kemudian dari adanya perubahan tersebut akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan tersebut adalah bahwa efektivitas pelayanan berbasis online melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang telah menjadi fokus penelitian. Efektivitas program ini dievaluasi berdasarkan teori efektivitas menurut Duncan, yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan: Pelayanan berbasis online ini telah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal ketepatan sasaran, kurun waktu pencapaian, serta dasar hukum yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas

pelayanan dan waktu pelayanan telah efektif, memberikan akses yang mudah bagi pengguna layanan.

2. Integrasi: Pihak yang terlibat dalam pelayanan, termasuk masyarakat dan instansi lainnya, telah terlibat dalam proses pelayanan melalui prosedur, sosialisasi, dan kerja sama yang efektif. Meskipun demikian, capaian dalam sosialisasi masih belum mencapai maksimalitas.
3. Adaptasi: Organisasi telah mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dalam pelaksanaan program, dengan menyediakan sarana, prasarana, dan tenaga kerja yang memadai. Selain itu, Sarana dan prasarana telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan dan tenaga kerja, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan di masa mendatang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berbasis online melalui SIAPEL di Disdukcapil Kota Malang telah mencapai tingkat efektivitas yang signifikan, namun masih memerlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu, seperti sosialisasi dan peningkatan sarana-prasarana untuk mencapai efektivitas yang optimal.

Daftar Pustaka

- Aritonang, M. D. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia, 13(35), 99–111. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–23.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *KIMAP (Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik)*, 3(3), 961–972.
- Hodžić, S., Ravšelj, D., & Jurlina Alibegović, D. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*, 19(1), 159–180. <https://doi.org/10.17573/cepar.2021.1.07>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. A. (2022). Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 1–9. <https://doi.org/10.1177/16094069211070935>
- Nani, F. L., Rowa, H., & Martini, A. (2021). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sumba Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(1), 102–111. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i1.1738>
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Katalogis*, 6(8), 1–8.
- Putri, A. A. S., Noer, K. U., Mawar, & Purbaningrum, D. G. (2022). Efektivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bekasi Dalam Penanggulangan Pra Bencana Banjir. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 17218–17229.
- Rika, D., Purwanti, D., & Amirulloh, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(1), 104–113.
- Rodriguez-hevíá, L. F., Navío-marco, J., & Ruiz-gómez, L. M. (2020). Citizens ' Involvement in E-Government in the European Union : The Rising Importance of the Digital Skills. *Sustainability*, 12(17), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12176807>.