



Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang

Muhammad Reza Saputra^a, Veronisa^b, Ezra Zuriel Roring^c, Esteria Pasaribu^d

^a FISIP/Illmu Administrasi Negara, Reza.r6751@gmail.com, Universitas Maritim Raja Ali Haji

^b FISIP/Illmu Administrasi Negara, rayel.roring@gmail.com, Universitas Maritim Raja Ali Haji

^c FISIP/Illmu Administrasi Negara, veronisa@gmail.com, Universitas Maritim Raja Ali Haji

^d FISIP/Illmu Administrasi Negara, esteriapasaribu21@gmail.com, Universitas Maritim Raja Ali Haji

ABSTRACT

Many organizations are enhancing the quality of their services in numerous ways as a result of the rapid growth of the information world and related technological advancements. The Population and Civil Registration Information System (Sikancil) application was released by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Tanjungpinang. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach to evaluate the services provided by the Sikancil Application System at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Tanjungpinang. At the Tanjungpinang Disdukcapil office, data collection methods included interviews, observations, and related evaluation documentation. These methods were used in conjunction with the Sikancil application system. The collected data was then qualitatively analyzed, supported by the findings of the interviews, and in accordance with Dunn's evaluation approach, which suggested identifying alternative policy objectives in problem-solving that include effectiveness, efficiency, evaluation, responsiveness, and accuracy. the service evaluation theory approach, according to Dunn, suggests evaluating the usefulness of alternative policies in solving problems that include effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. the data obtained is then qualitatively analyzed by looking at all the data that has been collected and supported by the results of interviews.

Keywords: Sikancil application, Department of population and civil registration, Tanjungpinang City

Abstrak

Banyak organisasi meningkatkan kualitas layanan mereka dalam berbagai cara sebagai akibat dari pertumbuhan pesat dunia informasi dan kemajuan teknologi terkait. Aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh Sistem Aplikasi Sikancil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang. Di kantor Disdukcapil Tanjungpinang, metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi evaluasi terkait. Metode ini digunakan bersama dengan sistem aplikasi Sikancil. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif, didukung oleh temuan wawancara, dan sesuai dengan pendekatan evaluasi Dunn, yang menyarankan untuk mengidentifikasi tujuan kebijakan alternatif dalam pemecahan masalah yang meliputi efektivitas, efisiensi, evaluasi, daya tanggap, dan akurasi. pendekatan teori evaluasi layanan, menurut Dunn, menyarankan untuk mengevaluasi kegunaan kebijakan alternatif dalam memecahkan masalah yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesetaraan, daya tanggap, dan akurasi. data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan melihat semua data yang telah terkumpul dan didukung dengan hasil wawancara.

Kata Kunci: Sikancil, Disdukcapil, Kota Tanjungpinang

Received September 24, 2021; Revised Oktober 2, 2022; Accepted November 8, 2022

1. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menetapkan bahwa tujuan utama berdirinya negara ini adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mencerdaskan kehidupan masyarakat. Amanat tersebut berarti bahwa untuk memenuhi tuntutan dasar dan hak-hak sipil setiap orang atas barang publik, pelayanan publik, dan/atau pelayanan administrasi, negara harus menghadirkan sistem politik yang mendorong pemenuhan standar pelayanan publik yang tinggi. Gagasan ini diperkuat dengan penegasan Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt bahwa warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah melalui konsep NPS (The New Public Service) (birokrasi). Selain itu, warga negara memiliki hak untuk kepentingan mereka ditegakkan, pendapat didengar, dan keyakinan dan preferensi dipertimbangkan. Oleh karena itu, setiap orang yang secara politik bertugas memberikan pelayanan publik berhak diadili, ditolak, dan dituntut (Maryam & Cahyani, 2022).

Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan departemen dan organisasi pemerintah untuk berkomunikasi dengan publik secara online. Banyak organisasi meningkatkan kualitas layanan mereka dalam berbagai cara sebagai hasil dari kemajuan teknologi dan dunia informasi yang berkembang. Salah satu perubahan yang signifikan adalah meningkatnya permintaan akan sistem yang menghasilkan informasi yang diperlukan secara efektif, cepat, dan akurat. Sistem ini juga harus mudah digunakan dalam hal pengolahan data dan pencarian data saat dibutuhkan. Untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi, teknologi informasi harus digunakan untuk semua aspek operasinya (N.Dunn, 2000). Kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini, dan terintegrasi merupakan salah satu unsur yang meniscayakan penerapan teknologi informasi. Sebuah organisasi harus mengadopsi era reformasi penggunaan teknologi pendukung pemrosesan data berbasis internet jika berharap untuk tumbuh dan berhasil. Indikator rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Publik di Indonesia selama ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain sulit diakses, berbelitnya proses pengurusan izin tertentu, biaya yang tidak jelas, dan sering melakukan praktek kecurangan (Novita, R., & Hardi, 2019).

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidakmampuan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta dibuatkan Aplikasi Sikancil. Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang atau organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain mengatur, menasihati, mengarahkan, memberikan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang pada 4 September 2020. Menteri Dalam Negeri (Mendagri) yang ingin meningkatkan layanan online menghadapi tantangan dalam membuat aplikasi ini. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019, dapat diberikan hak akses dan penggunaan data kependudukan. Pejabat pada penyelenggara, instansi pelaksana, dan pengguna diberikan hak akses oleh Menteri sesuai dengan izin yang diberikan dengan tetap memperhatikan keamanan negara dan perlindungan data. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat akan lebih mudah mengelola tugas administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Masyarakat dapat mencetak dokumen sendiri menggunakan program ini di rumah, sehingga tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Disdukcapil Tanjungpinang (Subiantoro & Sardiantoro, 2018). Karena mereka mencetak sendiri, dokumen kependudukan dapat dianggap asli setelah dicetak. Disdukcapil harus menggunakan formulir asli karena sudah ada barcode, kecuali KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah dicetak. Tanjungpinang menerapkan aplikasi ini di Kepulauan Riau yang baru.

Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memperbaiki sistem penyampaian layanan. Sekarang diketahui bahwa antrian untuk permintaan file secara konsisten panjang dan bahkan dapat memakan waktu berjam-jam untuk melewatinya. Anda juga bisa mendapatkan aplikasi layanan online ini dari Playstore. Khusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memperkenalkan layanan daftar antrian (Disdukcapil) Sikancil online. Anda dapat mendaftar secara online untuk menerima informasi rinci tentang hari dan waktu yang tepat untuk mengirimkan dokumen menggunakan Aplikasi Sikancil.

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidampungan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta dibuatkan Aplikasi Sikancil. Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang atau organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain mengatur, menasihati, mengarahkan, memberikan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang sudah lebih dulu membuka layanan online memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebelum aplikasi Sikancil online. Disdukcapil memiliki kapasitas 100 orang, yang mengharuskan penggunaan sistem antrian. Mereka yang mencari layanan harus menunggu sampai nomor mereka dipanggil dalam antrian sebelum menerima bantuan. Berkas asli harus divalidasi sebelum menyerahkan layanan administrasi sesuai ketentuan. Pemohon akan diminta kembali setelah

menerima pelayanan dan memilih nomor antrian berdasarkan tanggal atau waktu yang dipilih oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang.

Manfaatnya adalah Anda dapat menangani tugas-tugas administrasi sendiri tanpa harus kembali ke kantor atau antre. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengantisipasi bahwa setidaknya setengah dari penduduk Tanjungpinang akan menggunakan aplikasi ini. Di kota Tanjungpinang, aplikasi Sikancil telah digunakan oleh 1.850 pengguna. Jumlah ini dimaksudkan untuk meningkat, namun program ini hanya dapat digunakan oleh maksimal 30 orang setiap hari.

Berdasarkan pengajuan online melalui Aplikasi Sikancil, pembuatan KK (Kartu Keluarga) lebih memakan banyak waktu dibandingkan pembuatan Akta Kelahiran dan KIA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang sering dikeluhkan masyarakat yang ingin membuat kartu KIA tidak menyediakan layanan kartu KIA. Selain itu, saat mengunggah file, tidak dijelaskan apakah harus dalam bentuk IMG atau PDF. Selain itu, masih banyak warga Tanjungpinang, terutama yang belum mengetahui layanan Disdukcapil online karena sosialisasi yang masih kurang. Beberapa warga juga tidak memiliki akses ke smartphone Android. Hal tersebut tidak memungkinkan mereka untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, calon pemohon masih menggunakan jalur offline dalam pengurusan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pendaftaran e-KTP, surat pindah, surat pindah, cek status/program layanan yang diajukan.

Aplikasi Sikancil perlu diupdate untuk perbaikan bug seperti upload foto untuk fitur baru seperti live chat. Live chat dapat dimanfaatkan ketika pengguna tidak tahu bagaimana menggunakan aplikasi Sikancil dan dapat bertanya langsung melalui fitur live chat. Menurut Dunn (1999: 610), teori yang digunakan adalah evaluasi layanan: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan akurasi. 2020 Tanjungpinang (Disdukcapil).

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidamampuan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta dibuatkan Aplikasi Sikancil. Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang atau organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain mengatur, menasihati, mengarahkan, memberikan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

Berdasarkan pengajuan online melalui Aplikasi Sikancil, pembuatan KK (Kartu Keluarga) lebih memakan banyak waktu dibandingkan pembuatan Akta Kelahiran dan KIA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang sering dikeluhkan masyarakat yang ingin membuat kartu KIA tidak menyediakan layanan kartu KIA. Selain itu, saat mengunggah file, tidak dijelaskan apakah harus dalam bentuk IMG atau

PDF. Selain itu, masih banyak warga Tanjungpinang, terutama yang belum mengetahui layanan Disdukcapil online karena sosialisasi yang masih kurang. Beberapa warga juga tidak memiliki akses ke smartphone Android. Hal tersebut tidak memungkinkan mereka untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, calon pemohon masih menggunakan jalur offline dalam pengurusan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pendaftaran e-KTP, surat pindah, surat pindah, cek status/program layanan yang diajukan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian dilakukan dalam *natural setting* dan mengamati kondisi yang terjadi, maka metodologi penelitian ini juga dikenal sebagai metode penelitian naturalistik atau metodologi etnografi karena pada awalnya lebih umum diterapkan. Karena data yang dikumpulkan dan dievaluasi untuk studi di bidang antropologi budaya lebih bersifat kualitatif, maka dikenal sebagai metode kualitatif. Untuk menjelaskan realitas Efektivitas Pelayanan Melalui Sistem Aplikasi Sikancil Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang.

Karena Dinas Kependudukan dan Pendaftaran (Disdukcapil) Tanjungpinang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggunakan Aplikasi Sikancil, maka peneliti tertarik untuk mengambil objek penelitian disana. Namun fenomena yang terjadi peneliti menemukan beberapa permasalahan, khususnya terdapat keluhan masyarakat untuk mengakses Aplikasi Layanan Sikancil. Karena memperoleh data adalah tujuan utama penelitian, maka strategi pengumpulan data merupakan proses penelitian yang paling strategis (Sugiyono, 2016:224). Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem aplikasi Sikancil yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Sikancil) pada 4 September 2020 dalam upaya meningkatkan pelayanan kantor Disdukcapil, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang. Menteri Dalam Negeri (Mendagri) yang ingin layanan online bisa difungsikan, menuntut aplikasi Sikancil dirilis. Dengan menggunakan teori evaluasi William Dunn, peneliti mengkaji program sejauh mana efektivitas pelayanan sistem aplikasi sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidakmampuan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta dibuatkan Aplikasi Sikancil. Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang atau organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,

pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain mengatur, menasihati, mengarahkan, memberikan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

1. Efektivitas

Jika tindakan yang berbeda mencapai hasil yang diinginkan (tujuan kegiatan), dikatakan efektif. Efektivitas selalu diukur dengan unit barang atau jasa atau dengan nilai moneter, yang secara langsung terkait dengan rasionalitas teknis. Dengan memodernisasi aplikasi Sikancil, Disdukcapil dapat meningkatkan efektivitas pelayanannya kepada masyarakat dalam memperoleh akta kependudukan secara online, meningkatkan kualitas SDM yang lebih canggih, dan meningkatkan kinerja pemerintah. Untuk mendaftar aplikasi, pemohon dapat mengakses melalui aplikasi Sikancil. pengajuan online dokumentasi residensi.

Pemohon bebas memilih aplikasi dari daftar layanan yang ditawarkan untuk menerima layanan. Mulai Senin hingga Jumat, antara pukul 08.00 WIB pagi hingga pukul 15.00 WIB sore, kantor Disdukcapil akan buka. Agar tidak berbenturan dengan jam kerjanya, pemohon yang memiliki jadwal kerja yang padat dapat menggunakan aplikasi tersebut. Dinas Disdukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik karena sangat penting bagi mereka yang kesulitan menggunakan aplikasi untuk mendapatkan sistem pelayanan yang mudah.

Hal ini perlu diperhatikan secara matang oleh Dinas Disdukcapil agar sistem pelayanan online dapat lebih optimal dan lebih dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Selain secara langsung menyebarkan kelapangan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pemahaman tentang aplikasi, penting untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Sikancil karena tidak semua orang mengerti untuk dikenal oleh kalangan menengah ke bawah. Diharapkan aplikasi ini mampu secara efisien dan berhasil meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pemerintah berkat Aplikasi Sikancil.

Penerapan teknologi di sektor publik, masyarakat, dan swasta tentunya memerlukan perencanaan yang matang, termasuk pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Akibatnya, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh sistem aplikasi Sikancil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang masih kurang efektif. Hal ini antara lain disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana, seringnya terjadi kesalahan seperti tidak dapat mengunggah gambar atau foto ke aplikasi Sikancil, dan masih kurangnya sumber daya manusia.

Hal ini perlu diperhatikan secara matang oleh Dinas Disdukcapil agar sistem pelayanan online dapat lebih optimal dan lebih dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Selain secara langsung menyebarkan kelapangan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pemahaman tentang aplikasi, penting untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Sikancil karena tidak semua orang mengerti untuk dikenal oleh kalangan menengah ke bawah. Diharapkan aplikasi ini mampu secara efisien dan berhasil meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pemerintah berkat Aplikasi Sikancil.

2. Efisiensi

Efisiensi mengukur usaha yang diperlukan untuk mencapai efektivitas tertentu. Hubungan antara efektivitas dan usaha biasanya diukur dengan biaya moneter adalah apa yang dikenal sebagai efisiensi, yang merupakan sinonim dari rasionalitas. Guna meningkatkan pelayanan, pihak Disdukcapil membuat aplikasi layanan online untuk mempermudah masyarakat mengurus akta kependudukan. Disdukcapil juga memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi pengenalan aplikasi karena rata-rata pengguna Android lebih mudah memahaminya.

Layanan aplikasi online berusaha untuk menawarkan layanan tercepat dan paling nyaman kepada publik. Dinas Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi langsung secara kontiniu kepada masyarakat serta sosialisasi melalui media sosial untuk memberikan edukasi kepada masyarakat luas. Untuk memberikan pengetahuan yang lebih baik kepada masyarakat tentang sistem aplikasi sikkil online, tidak cukup hanya memperkenalkannya melalui media sosial. Sebaliknya, Disdukcapil perlu aktif mengkomunikasikan kebijakannya kepada masyarakat di setiap daerah.

Pendaftaran online berbeda dengan pendaftaran offline dalam hal waktu yang diberikan lebih pasti karena pengguna dapat mendaftar melalui aplikasi, dalam hal ini aplikasi Sikancil, yang dapat diunduh dari

Playstore secara gratis. Pengguna juga diuntungkan karena bisa mendaftar dari rumah atau tidak perlu antre di kantor Disdukcapil Tanjungpinang.

Lebih dari 1 juta orang telah mengunduh aplikasi Sikancil, dan Dinas Disdukcapil tidak membatasi jumlah pemohon yang dapat dilayani melalui aplikasi tersebut. Mengunduh aplikasi Sikancil dari Playstore memungkinkan Anda untuk melihatnya. Untuk kepastian waktu, pendaftaran offline dilakukan secara tentatif tergantung jumlah masyarakat yang mendaftar di kantor Disdukcapil, berbeda dengan pendaftaran offline yang bergantung pada jumlah masyarakat yang mendaftar per hari. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tanjung Pinang menginformasikan kepada masyarakat tentang aplikasi Sikancil melalui radio dan televisi, namun lebih efektif jika kantor Disdukcapil Tanjung Pinang turun langsung ke lapangan untuk mengedukasi mereka yang dikategorikan kurang melek teknologi. Tentu saja, ini adalah langkah penting dalam meningkatkan sumber daya manusia untuk mengikuti kemajuan teknologi digital (Ahmad, n.d.).

Pendaftaran online berbeda dengan pendaftaran offline dalam hal waktu yang diberikan lebih pasti karena pengguna dapat mendaftar melalui aplikasi, dalam hal ini aplikasi Sikancil, yang dapat diunduh dari Playstore secara gratis. Pengguna juga diuntungkan karena bisa mendaftar dari rumah atau tidak perlu antre di kantor Disdukcapil Tanjungpinang.

3. Kecukupan

Sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan untuk membuat situasi lebih buruk dikenal sebagai kecukupan. Kekuatan hubungan antara hasil yang diproyeksikan berbeda merupakan kriteria untuk evaluasi kebijakan. Jika suatu produk baru memiliki keunggulan relatif, hal itu menunjukkan bahwa produk tersebut akan menarik bagi konsumen dan menawarkan manfaat atas barang-barang pesaing. Produk semacam ini sangat mungkin diadopsi oleh masyarakat umum. pencapaian inovasi. Aplikasi cicilan online adalah salah satu contoh inovasi yang berupaya mengatasi setiap tantangan dengan layanan terbaik .

Penerapan Sikancil diperlukan dalam upaya untuk memastikan kecepatan dalam menangani dokumen kependudukan, terutama bagi mereka yang terbatas dalam kemampuan untuk bepergian karena kekurangan kendaraan dan disibukkan dengan kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan. Pegawai/staf adalah sumber daya yang paling penting ketika menerapkan kebijakan atau program. Implementasi suatu kebijakan akan terhambat oleh kurangnya staf, yang akan menyebabkan inovasi yang kurang ideal. Sistem pelayanan yang efisien sangat bergantung pada sumber daya manusianya untuk berfungsi.

Sumber daya manusia yang dapat mengikuti kemajuan teknis akan membantu proses layanan bekerja dengan lancar. Pengembangan sumber daya manusia sangat terkait dengan inisiatif untuk meningkatkan pengetahuan, kapasitas untuk memenuhi tujuan Disdukcapil untuk pemberian layanan, dan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan kuantitas pekerjaan baik yang dilakukan untuk masyarakat. Dalam sistem layanan aplikasi Sikancil, sangat penting untuk mendukung layanan yang berkesinambungan yang diberikan secara optimal oleh kantor Disdukcapil guna mempermudah masyarakat umum dalam mengakses layanan (Ismail dkk., 2007). Ini termasuk memiliki sumber daya manusia yang tepat serta sarana dan prasarana. Kantor Disdukcapil Tanjungpinang perlu mempertimbangkan hal ini saat merencanakan sarana dan prasarana yang sesuai untuk keberlangsungan penggunaan aplikasi Sikancil oleh masyarakat.

Sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan untuk membuat situasi lebih buruk dikenal sebagai kecukupan. Kekuatan hubungan antara hasil yang diproyeksikan berbeda merupakan kriteria untuk evaluasi kebijakan. Jika suatu produk baru memiliki keunggulan relatif, hal itu menunjukkan bahwa produk tersebut akan menarik bagi konsumen dan menawarkan manfaat atas barang-barang pesaing. Produk semacam ini sangat mungkin diadopsi oleh masyarakat umum. pencapaian inovasi. Aplikasi cicilan online adalah salah satu contoh inovasi yang berupaya mengatasi setiap tantangan dengan layanan terbaik .

Penerapan Sikancil diperlukan dalam upaya untuk memastikan kecepatan dalam menangani dokumen kependudukan, terutama bagi mereka yang terbatas dalam kemampuan untuk bepergian karena kekurangan kendaraan dan disibukkan dengan kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan. Pegawai/staf adalah sumber daya yang paling penting ketika menerapkan kebijakan atau program. Implementasi suatu kebijakan akan terhambat oleh kurangnya staf, yang akan menyebabkan inovasi yang kurang ideal. Sistem pelayanan yang efisien sangat bergantung pada sumber daya manusianya untuk berfungsi.

4. Pemerataan

Distribusi biaya dan upaya yang adil di antara berbagai kelompok sosial terkait erat dengan alasan hukum dan sosial. Untuk mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi komunikasi, Disdukcapil melakukan upaya sosialisasi melalui instansi pemerintah terkait untuk membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat dan membantu Disdukcapil mengikuti kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Menggunakan media sosial untuk mengedukasi masyarakat tidak cukup karena tidak semua orang memiliki akses atau bisa menggunakan Android. Sebaliknya, sosialisasi langsung dengan masyarakat Tanjungpinang diperlukan untuk mengedukasi masyarakat.

5. Responsivitas

Sejauh mana suatu kebijakan memenuhi persyaratan, preferensi, atau kriteria ketanggapan kelompok masyarakat tertentu disebut sebagai responsivitas. Aplikasi Sikancil diperkenalkan oleh Kantor Disdukcapil Tanjungpinang untuk mempermudah masyarakat umum dalam mengakses layanan. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang membahas kebijakan dan rencana nasional pengembangan e-government di semua tingkat pemerintahan, memuat peraturan yang mengatur kebijakan dan strategi tersebut. Karena masyarakat belum paham apa itu sikcil, bagaimana cara menggunakannya, atau manfaat yang bisa diberikan, sosialisasi perlu dilakukan secara rutin, berkesinambungan, dan dengan insentif.

Adanya layanan melalui aplikasi Sikancil, seperti pekerja, pelajar, dan orang-orang yang memahami aplikasi Sikancil, banyak memberikan pengaruh baik pada layanan aplikasi ini khususnya untuk orang-orang yang sibuk atau yang hanya memiliki sedikit waktu. Masyarakat mudah mengikuti perubahan dan kemajuan teknologi sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) mengikuti kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Hal ini akan memungkinkan komunitas untuk didukung dan dibuat lebih nyaman, terutama bagi mereka yang rata-rata sudah menggunakan Android.

Ketersediaan layanan aplikasi Sikancil merupakan sistem guna memenuhi apa yang diinginkan masyarakat yang memanfaatkan perkembangan teknologi digital untuk memfasilitasi, membantu, dan mewujudkan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat juga optimis ke depan aplikasi sikcil dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) menerbitkan aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses dan mendaftar layanan secara online.

6. Ketepatan

Ketepatan yaitu kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada duanya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Penggunaan Sikancil juga upaya pemerintah mengajak masyarakat beralih ke sistem online untuk mendapatkan pelayanan. Penggunaan aplikasi Sikancil pada masa pandemi Covid-19 sangat baik untuk menghindari layanan tatap muka, dalam aplikasi Sikancil itu semua layanan sudah didapatkan oleh masyarakat termasuk cetak sendiri. Ketepatan, dalam memberikan layanan merupakan hal yang sangat penting dengan memperhatikan kondisi dan situasi yang terjadi dilapangan (Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, 2003). Upaya Kantor Disdukcapil cukup baik dalam melakukan pembaharuan sistem pelayanan menggunakan Aplikasi Sikancil secara online, tetapi harus tetap memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung untuk mengoptimalkan pelayanan agar dapat dipergunakan masyarakat tanjungpinang dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidakmampuan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan

berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Penggunaan Sikancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta dibuatkan Aplikasi Sikancil. Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang atau organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain mengatur, menasihati, mengarahkan, memberikan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi sikancil di kantor kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) sudah cukup berhasil, namun dari ada enam indikator terdapat empat indikator yang belum maksimal yaitu Efektivitas, Efisiensi, kecukupan, dan pemerataan.

1. Efektivitas

Efektivitas dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi Sikancil secara online pada kantor Disdukcapil tanjungpinang sudah cukup baik, berdasarkan tingkat keunggulan relatif pada suatu evaluasi yang dilakukan dapat dilihat dari tingkat kesenangan, kepuasan, dapat dilihat juga dari jumlah pengunduh di aplikasi playstore yang sudah terdapat 1 juta lebih pengunduh aplikasi sikancil. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh kantor Disdukcapil tanjungpinang terkait infrastruktur dalam membangun sebuah aplikasi merupakan hal yang sangat penting dan sumber daya manusia yang berkualitas juga merupakan faktor untuk menunjang proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

2. Efisiensi

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kantor Disdukcapil melalui aplikasi Sikancil terhadap masyarakat cukup baik, pihak kantor Disdukcapil berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui media sosial, namun tidak semua masyarakat yang menguasai dan paham dengan penggunaan teknologi digital. Diperlukan usaha yang intensif dari kantor Disdukcapil tanjungpinang dalam memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar seimbang dengan pertumbuhan teknologi. Maka diketahui belum sepenuhnya kantor Disdukcapil menjalankan sosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi sikancil ini.

3. Kecukupan

Kecukupan dalam pelayanan aplikasi secara online melalui sistem aplikasi sikancil pada kantor Disdukcapil tanjungpinang cukup baik dikarenakan pihak kantor Disdukcapil sudah memberikan sosialisasi mengenai aplikasi Sikancil namun sosialisasi yang digunakan melalui media massa. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui tata cara penggunaan aplikasi Sikancil namun masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan media massa, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi Sikancil, dan kurangnya sarana dan prasarana menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya pelayanan melalui aplikasi sikancil secara online tersebut.

4. Pemerataan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia, Disdukcapil Tanjungpinang berupaya berkomunikasi dengan masyarakat melalui perpanjangan tangan instansi pemerintah. Namun manfaatnya belum dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat menengah ke bawah tidak mengetahui layanan yang ditawarkan melalui aplikasi online tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (n.d.). Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik Makassar. In 2012. Yogyakarta: UGM Press.
- Ismail dkk. (2007). Framework of the Culture of Innovation: a Revisit. *Jurnal Kemanusiaan*, (9), 38–49.
- Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt. (2003). *The New Publik Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge *The New Publik Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Maryam, S., & Cahyani, H. R. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Tahun 2020 Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Pulung Rejo. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 50–72.
- N.Dunn, W. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Novita, R., & Hardi, F. R. (2019). Sistem Informasi Presensi Karyawan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 5(No. 2), 230–235.
<https://doi.org/https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.8241>
- Subiantoro, & Sardiantoro. (2018). Perancangan Sistem Absensi Pegawai Berbasis Web Studi Kasus: Kantor Kecamatan Purwodadi. *Jurnal SWABUMI*, Vol. 6(No. 2). Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/swabumi/article/download/4868/2837>