

## ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* SISTEM KEPENDUDUKAN INFORMASI DAN LAYANAN (SIPENDIL) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SITIWINANGUN KECAMATAN JAMBLANG KABUPATEN CIREBON

<sup>1</sup>Subhan, <sup>2</sup>Annisa Rengganis, <sup>3</sup>Serin Andrayani  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Cirebon

<sup>1</sup>subhan@umc.ac.id, <sup>2</sup>annisa.rengganis@umc.ac.id, <sup>3</sup>serinandrayani29@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Aplikasi *E-Government* Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *E-Government* Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon sudah diterapkan dimensi Dukungan/*Support*, Nilai/*Value* dan Kemampuan/*Capacity* beserta indikatornya. Masyarakat Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sebagai pengguna layanan publik aplikasi Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi sudah merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh para petugas pelayan di Kantor Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. Tetapi belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kurang nya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** *E-Government*, Pelayanan Publik, Sipendil.

### Abstract

*This study aims to determine the E-Government Application of Population Services and Information Systems in Public Services in Sitiwinangun Village, Jamblang District, Cirebon Regency. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Data were collected by using observation, interview, and documentation techniques. Researchers used data triangulation and source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and concluding. The results showed that the E-Government Application of Population Services and Information Systems in Public Services in Sitiwinangun Village, Jamblang District, Cirebon Regency had implemented the dimensions of Support, Value/Value and Ability/Capacity along with their indicators. The people of Sitiwinangun Village, Jamblang District, as public service users of the Population Service and Information System application, are satisfied with the services provided by the service officers at the Sitiwinangun Village Office, Jamblang District, Cirebon Regency. But not many people use the application due to the lack of more intensive socialization to the community.*

**Keywords:** *E-Government, Public Service, Sipendil.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi

saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsai tu

menguasai kedua bidang tersebut diatas. Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai maksud tersebut Pemerintah menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah Pembangunan Nasional, yaitu Sektor/Bidang Iptek.

Pelaksanaan *e-government* merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. *E-government* diperlukan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sering ditemui pelayanan pemerintah yang sangat lamban, prosedur yang kadang berbelit, dan tidak ada kepastian, mengakibatkan banyaknya keluhan yang terjadi di masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik yang buruk. Untuk itulah diperlukan pengaturan yang jelas tentang *e-government* ini, agar dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam segala hal.

Di dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis

saluran yang tersedia. Dari ketentuan Pasal 28F tersebut jelas bahwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan perlindungan kepada setiap lapisan masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa kecuali ataupun menyampaikan informasi secara cepat. Dengan memberikan kemudahan dalam pemberian informasi dan proses yang cepat kepada masyarakat, akan memberikan layanan yang terbaik dan dapat memuaskan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-government*. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

*E-Government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi efisien. Menyadari akan besarnya manfaat *e-Government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *e-government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Sesuai dengan instruksi diatas maka Kabupaten Cirebon membuat Peraturan Daerah mengenai *e-government* dengan

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi dan Komunikasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon, terdapat permasalahan kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi Sipendil kepada seluruh warga masyarakat hal ini terlihat dari yang aktif menggunakan aplikasi baru lah anak-anak muda saja yang tergabung dalam Karang Taruna. Dan dengan adanya aplikasi Sipendil yang merasakan manfaatnya baru lah pihak desa nya saja karena untuk memegang database warga masyarakat sehingga jika ada warga masyarakat yang meminta data bisa lebih cepat dilayani dan valid. Berdasarkan paparan tersebut diatas penulis akan meneliti tentang Analisis Penerapan E-Government Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan (SIPENDIL) dalam pelayanan publik di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memfokuskan pada aplikasi Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan (SIPENDIL) di Desa Sitiwinangun. Adapun Fokus Penelitian ini menggunakan teori "HARVARD JFK SCHOOL OF GOVERNMENT" dari Prof. Eko Indrajit dengan dimensi: Support (Dukungan), Value (Nilai), dan Capacity (Kemampuan).

#### **PEMBAHASAN**

Secara Administratif Desa Sitiwinangun adalah salah satu dari 8 Desa di Wilayah Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon, yang mempunyai luas wilayah 65.432 Ha yang berada diketinggian laut 230 mdl. Jumlah penduduk di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang berjumlah 4.749 jiwa yang terdiri dari 2.401 laki-laki dan 2.348 perempuan dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 1.515 Kepala Keluarga. Hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan *E-Government* Sistem Kependudukan Informasi Dan Layanan (Sipendil) dilihat dari tiga dimensi yaitu dukungan, manfaat dan kemampuan.

Dukungan dari Pemerintah Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sangat mempengaruhi elemen sukses *e-government* aplikasi sipendil dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pengguna layanan. Dukungan dan fasilitas sarana prasarana di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang menurut petugas dan pengguna layanan untuk pembuatan aplikasi sipendil sudah baik dan memadai karena didalam aplikasi tersebut sudah lengkap, selain itu juga untuk faktor pendukungnya juga sudah disiapkan dengan baik. Tetapi antusias warga masyarakat untuk menggunakan aplikasi sipendil masih kurang karena terbentur dengan sumber daya manusia di desa dan ada nya kendala untuk melakukan sosialisasi lanjutan yang lebih teknik kepada masyarakat.

Pelayanan yang mudah dan cepat adalah tujuan dari pembuatan aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang yang akan memperbaiki kualitas

pelayanan. Adanya aplikasi sipendil sangat memperbaiki kualitas pelayanan di desa Sitiwinangun, Kecamatan Jamblang baik dari petugas dan pengguna layanan sama-sama merasakan kemudahan. Pengguna layanan tidak harus menunggu lama untuk membuat surat dan pengajuannya bisa dari rumah. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* yakni sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung proses kelancaran suatu pelaksanaan program. Peran programmer dalam pembuatan aplikasi sipendil sangat penting karena programmer menjadi patokan berhasil atau tidaknya membuat terobosan baru menjalankan kebijakan baru pembuatan aplikasi untuk memudahkan pelayanan masyarakat. Programmer atau operator juga mempunyai tanggung jawab yang besar untuk menjaga privasi data masyarakat.

## HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan *e-government* aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sudah menerapkan dimensi dukungan/support beserta indikatornya. Semua indikator sudah dilaksanakan mulai dari adanya dukungan penuh dari Pemerintah Desa dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah cukup baik dan bisa dirasakan oleh pengguna layanan, adanya petugas yang menangani terkait aplikasi sipendil dan petugas ini yang bertanggung jawab untuk melayani pengguna aplikasi sipendil, dan sudah adanya sosialisasi terkait adanya terobosan baru *e-government* aplikasi

sipendil kepada masyarakat. Pada tahap sosialisasi, masih belum dilaksanakan dengan maksimal karena terbentur dengan adanya pandemi covid-19. Jadi masyarakat belum secara menyeluruh mengetahui adanya aplikasi sipendil dan belum banyak yang menggunakannya karena masyarakat masih belum antusias untuk mengetahui adanya kebijakan baru yang lebih memudahkan melakukan pelayanan karena masyarakat juga terbentur dengan Sumber Daya Manusia (SDM).

Pelaksanaan *e-government* aplikasi Sipendil di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang sudah menerapkan dimensi nilai/value beserta indikatornya. Semua indikator sudah dijalankan dan sudah dirasakan manfaatnya oleh Pemerintah Desa dan masyarakat. Dengan adanya aplikasi sipendil ini petugas dan pengguna layanan menjadi lebih mudah dalam memberi dan menerima layanan, serta cepat dalam proses pengajuan suratnya.

Hal ini sangat mengikuti zaman dan membuat lingkungan hidup yang baru karena semua serba cepat dan praktis. Masyarakat juga menjadi lebih mengetahui informasi yang berkaitan dengan desa hanya dengan membuka web serta aplikasi sipendil yang bisa diakses di hp android tidak harus datang ke balai desa langsung. Selain itu, waktu masyarakat Desa Sitiwinangun juga bisa digunakan untuk hal-hal yang lebih produktif lagi. Karena jikalau ada masyarakat yang ingin membuat surat prosesnya mudah dan cepat. Tetapi manfaat aplikasi Sipendil ini baru dirasakan oleh sedikit masyarakat, yakni sekitar 10% dari jumlah penduduk Desa Sitiwinangun.

Manfaat Sipendil belum dirasakan secara merata oleh masyarakat Desa Sitiwinangun karena terbentur oleh Sumber Daya Manusia dan masih banyak masyarakat yang acuh terhadap kebijakan baru yang dibuat.

Pelaksanaan *e- government* di Desa Sitiwinangun, Kecamatan Jamblang sudah menerapkan Dimensi kemampuan/capacity. Pelaksanaan e-government aplikasi sipendil yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas pelayanan telah mampu menyelesaikan layanan tepat waktu, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cepat dan mudah, sikap petugas pelayanan dalam memberikan informasi tidak berbelit-belit, petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal jam kerja kantor, petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditentukan sehingga masyarakat selaku pengguna pelayanan merasa puas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pemerintah Desa Sitiwinangun sudah memberikan dukungan dan support sehingga program sipendil bisa dilaksanakan dengan baik. Tetapi ada satu hal yang terkendala mengenai sosialisasi kepada masyarakat karena adanya pandemi covid-19. Jadi masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Sipendil dikarenakan kurangnya sosialisasi lanjutan yang sifatnya lebih teknis sekaligus masyarakat tidak antusias dan acuh terhadap adanya kebijakan baru inovasi aplikasi Sipendil ini karena kurangnya Sumber Daya

Manusia.

Dimensi nilai/value ini berkaitan dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dan Pemerintah Desa sebagai petugas pelayanan. Jika dilihat dari tujuan awal dibuatnya aplikasi yakni untuk memudahkan dan mempercepat transaksi pelayanan yang ada di Desa Sitiwinangun. Untuk mengurus surat-menyurat di Desa Sitiwinangun sudah sangat cepat dan mudah melalui aplikasi Sipendil dan proses pengajuannya pun bisa dilakukan dari rumah. Dengan proses dan penyelesaian yang sangat mudah dan cepat menjadi tidak membuang-buang waktu hanya untuk menunggu satu surat saja menjadi lebih efektif dan efisien. Waktu yang lain bisa digunakan untuk kegiatan yang lebih produktif lagi. Selain itu aplikasi Sipendil menjadi inovasi baru yang mengikuti zaman dengan menggunakan digitalisasi. Tetapi sangat disayangkan manfaat aplikasi Sipendil belum dirasakan secara keseluruhan oleh masyarakat Desa Sitiwinangun karena terbentur dengan Sumber Daya Manusia dan masyarakat masih acuh terhadap kebijakan baru yang dibuat untuk memudahkan pelayanan.

Dalam dimensi kemampuan/capacity para petugas pelayanan di Desa Sitiwinangun, Kecamatan Jamblang sudah dapat diterima dengan baik oleh pengguna layanan, dengan bukti selama masa penelitian tidak ada pengguna layanan yang tidak terpenuhi kebutuhannya dalam kepengurusan pelayanan surat-menyurat. Selain itu, petugas pelayanan juga sudah menjalankan perannya masing-masing sesuai dengan keahlian dan tupoksinya.

### Saran

Perlunya melakukan sosialisasi lebih intensif terkait aplikasi Sipendil, sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini sesuai dengan tujuan awal dibuatkannya aplikasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang. Perlunya merekrut relawan atau bekerjasama dengan lembaga desa karang taruna, untuk memberikan pembelajaran kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi Sistem Kependudukan Layanan dan Informasi yang lebih intensif dan lebih teknis.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Dwimawanti, Ida Rahayu, 2004. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah), "Dialogue" JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004 : 109-116
- Dwiyanto, Agus. (2017) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Indrajit, Eko. (2017). *Membangun E-Government Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Irawan, Bambang. 2013. Studi Analisis Konsep E- Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, Jurnal Paradigma, Vol. 2 No.1 , April 2013: 174 – 201
- Marsono. (2009) *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputy II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara Jl. Veteran No.10, Jakarta 10110.
- Maryam Neneng Siti, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2016, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi.
- Peraturan Desa Sitiwinangun Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2019.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penerapan e-Government.