

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG

Nur Azizah^{1)*}, Rahayu Kusuma Dewi¹⁾, Cecep Wahyu Hoerudin¹⁾
UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾
Email: nurazizah908@gmail.com*

Abstract

The purpose of this research is to know the effectiveness of public services that utilize information technology in the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency. The E-dukcapil application is an application that aims to provide services related to population documents that are directly related to the public, as well as one of the government's efforts in providing quality public services for the community. This research is descriptive by applying qualitative methods. Informants were determined by applying purposive sampling technique. In data collection, research instruments were used including field observations and interviews with several informants, then used documentation studies for documents in research. Meanwhile, data analysis techniques were carried out through data reduction, displaying data and drawing conclusions on the research that had been carried out. In the results of the study, it was found that the effectiveness of the use of the E-dukcapil application at the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency was not effective enough

Keywords: Effectiveness, Public Service, E-dukcapil Application

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini ialah agar dapat diketahui efektivitas dari pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Aplikasi *E-dukcapil* merupakan aplikasi yang bertujuan untuk menyediakan layanan terkait dokumen kependudukan yang berhubungan langsung dengan publik, serta sebagai satu dari sekian ikhtiar pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang bermutu bagi masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menerapkan metode kualitatif. Informan ditentukan dengan menerapkan teknik purposive sampling. Pada pengumpulan data, dipergunakan instrumen penelitian di antaranya observasi lapangan serta wawancara pada beberapa informan, kemudian digunakan studi dokumentasi untuk dokumen-dokumen dalam penelitian. Sementara itu, teknik analisis data dilaksanakan melalui reduksi data, menampilkan data serta penarikan kesimpulan atas penelitian yang sudah dilaksanakan. Dalam hasil penelitian, ditemukan bahwa efektivitas dari pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum cukup efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi *E-dukcapil*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public service*) merupakan suatu penyediaan layanan atau bantuan bagi publik yang bentuknya pemanfaatan berbagai sarana dan prasarana umum, baik jasa ataupun barang yang dilaksanakan oleh lembaga publik (Indriani Ela et al., 2015). Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dijelaskan bahwasanya pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi publik

sebagai pihak yang menerima pelayanan, selaras dengan yang masyarakat butuhkan yaitu masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, terjangkau, terukur dan mudah. Ini menjadi tanggungjawab yang harus aparat pemerintah lakukan untuk memberi pelayanan terbaik agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pelayanan publik dapat kembali.

Akan tetapi pada kenyataannya mutu dari pelayanan yang disediakan pemerintah pada publik masih jauh dari apa yang masyarakat harapkan. Terlebih lagi masyarakat masih belum memahami bagaimana bentuk pelayanan yang seharusnya masyarakat terima yang sesuai dengan aturan baku dari pemerintah. Masyarakat pun masih berum termotivasi untuk mengadukan keluhan dari pelayanan yang diterimanya, kebanyakan dari mereka hanya bisa menerima pelayanan dengan pasrah walaupun pelayanan yang diterima tidak sesuai prosedur. Hal seperti ini dikarenakan adanya dorongan dari sifat barang publik beralih ke pemerintahan monopoli terkhusus instansi di Pemerintahan Daerah dan mendekati tiadanya perbandingan dari kelompok lain. Kelakuan ini mengakibatkan keadaan yang membawahi posisi apa yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna layanan dari pemerintahan itu sendiri, masyarakat akhirnya terpaksa harus menikmati dan menerima layanan yang kurang baik tanpa adanya protes.

Stoner dalam (Rahman Abdul, 2018) menegaskan urgensi dari efektivitas organisasi dalam proses mencapai berbagai tujuan organisasi, serta efektivitas merupakan inti dari suksesnya sebuah organisasi. Karenanya, sebuah pelayanan bisa dinilai efektif serta sukses mencapai target jika dapat memberikan dampak positif terhadap publik sebagai pihak yang menerima layanan serta memberikan *output* yang lebih baik dari sebelumnya. Akan tetapi, jika sebuah pelayanan yang disediakan malah memberikan dampak buruk bagi mutu ataupun *output* pelayanan, maka implementasi pelayanan tersebut bisa dinilai tidak efektif (Enitasari & Hertati, 2019).

Disisi lain penggunaan teknologi informasi (TI) di negara berkembang sangat berkembang pesat memenuhi berbagai kebutuhan. Penggunaan perangkat canggih dengan teknologi computer dan jaringan dimulai pada tahun 2000, ketika penggunaan komputer lebih banyak digunakan. Pemerintah semakin menunjukkan meningkatnya kebutuhan untuk menggunakan teknologi informasi untuk merampingkan birokrasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan sebutan umum yang luas yang melibatkan seluuruh perangkat teknis yang digunakan dalam menangani dan mengirimkan informasi (Koli & Firdaus, 2019). TIK terdiri dua hal, di antaranya “Teknologi Informasi (TI) dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi (TI) melibatkan hal apapun yang ada hubungannya bersama proses penggunaan sebagai suatu alat, dengan pengelolaan informasi. Berbeda halnya dengan, teknologi komunikasi yaitu semua yang melibatkan suatu alat yang digunakan dalam hal mengelola dan mengirim data dari perangkat A ke perangkat B”.

Era digital masa kini mengakibatkan media yang dengan memanfaatkan media online amat dibutuhkan oleh publik, hal tersebut dikarenakan dengan adanya media *online*, publik tidak menghabiskan waktu yang lama agar bisa memperoleh sebuah informasi serta mengurus segala sesuatu yang di perlukan lewat media dengan memanfaatkan media online. Melihat kondisi yang terjadi kini, melalui terjadinya pandemi Covid-19, media yang dengan memanfaatkan media online amat dibutuhkan atau amat berguna bagi berbagai pihak dikarenakan adanya virus *Covid-19* tersebut mengakibatkan masyarakat terkendala dalam melaksanakan berbagai aktivitas di luar rumah (Fajriani Silmi, 2022). Publik memerlukan suatu hal yang efisien dalam memberi informasi atau mengelola kebutuhan yang dibutuhkan melalui media elektronik, terlebih lagi melalui adanya sosialisasi dari pemerintah agar segenap masyarakat bisa meminimalisir aktivitas di luar rumah. Aktivitas lewat penggunaan media dengan memanfaatkan media online tersebut mengakomodasi

berbagai pihak agar bisa melangsungkan kegiatannya tanpa keluar rumah. Adanya media dengan memanfaatkan media online tersebut semakin memberikan kemudahan serta mengefektifkan banyak aktivitas yang dilaksanakan sehari-hari. Pelayanan publik secara *online* tersebut juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online* (Takahepis et al., 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menerangkan bahwa “Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat” (Savira & Dwi, 2021). Melalui kebijakan tersebut diharapkan pemerintah daerah bisa memberikan pelayanan yang berkualitas bagi publik dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun menurut SK Indeks Inovasi Pelayanan Publik Daerah, Provinsi, Kabupaten dan Kota Tahun 2020 yang dikeluarkan oleh kemendagri menyatakan bahwa Kabupaten Karawang mendapatkan peringkat ke 229 dari 415 kabupaten dengan skor indeks 82 termasuk dalam kategori kurang inovatif, ini sangat berbeda jauh dengan kabupaten Situbondo yang mendapatkan peringkat satu dengan skor indeks tertinggi 24.011 dengan kategori sangat inovatif. Dari data tersebut kabupaten karawang masih harus terus melakukan inovasi agar bisa memberi pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Kementrian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Pencatatan Sipil. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang adalah satu dari sekian penyedia layanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan mencakup pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pindah. Sementara, pencatatan sipil mencakup pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Dokumen kependudukan memberikan legalitas identitas serta kejelasan hukum atas masing-masing peristiwa krusial yang dialami oleh penduduk. Hal tersebut tidak lain ialah wujud perlindungan negara atas status hak sipil penduduk serta memberikan utilitas bagi kebutuhan administrasi maupun pelayanan publik yang lain”.

Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi, Pemerintah Kabupaten Karawang memberikan berbagai kebaruan yang satu dari sekiannya ialah dengan menerapkan smart governance melalui smart technology. Satu dari sekiannya ialah dengan digunakannya aplikasi berbasis website yang bernama *E-dukcapil*. Aplikasi “*E-dukcapil*” merupakan aplikasi berbasis website yang bisa di akses melalui halaman <http://edukcapil.karawangkab.go.id>. Melalui aplikasi “*E-dukcapil*” ini masyarakat karawang dapat mengakses layanan berikut: permohonan akta kelahiran WNI, KTP elektronik, Kartu Keluarga, surat pindah dari Kabupaten Karawang, dan surat datang dari luar (Praja, 2021). Aplikasi ini dirilis pada tanggal 14 September 2020. Aplikasi ini akan membantu masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus berbagai dokumen yang dibutuhkan Maka dari itu dengan dibuatnya Inovasi pelayanan dengan aplikasi “*E-dukcapil*” ini bertujuan agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat sudah tidak lagi harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperoleh pelayanan, tapi cukup hanya perlu menggunakan ponsel atau PC yang memiliki internet.

Berdasarkan hasil sensus yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistis Karawang tahun 2020 penduduk kabupaten karawang berjumlah 2,44 Juta jiwa (Hasan Ali, 2021) dapat sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan terlebih pada masa pandemi covid 19 meminimalisir

tumpukan publik yang tidak harus terjadi pada masa pandemi ini, melalui smart governance atau tata kelola pemerintahan kota yang pintar yang merupakan konsep sekaligus praktek cara pengelolaan serta tata kelola pemerintahan maupun layanan publik secara lebih sigap, praktis, tepat, responsif, komunikatif, serta senantiasa melaksanakan evaluasi kinerja birokrasi dengan adanya berbagai inovasi serta mengadopsi teknologi yang terpadu.

Sebelumnya, pada pengelolaan berbagai macam dokumen pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang terjadi penumpukan, serta belum melahirkan kejelasan atas rampungnya segala macam dokumen dikarenakan oleh publik yang tidak memahami kewajiban maupun prasyarat secara administrasi yang harus disiapkan sebelumnya yang berakibat pada timbulnya banyak keluhan serta tidak tertatanya prosedur yang dilaksanakan secara intern. Walaupun proses pencatatan sipil di Kabupaten Karawang telah mengaplikasikan sistem yang dengan memanfaatkan media online, akan tetapi kebijakan tersebut masih belum juga menanggulangi berbagai hambatan yang terjadi di antara masyarakat hingga kini. Di mana masih terdapatnya publik yang memiliki wawasan minim mengenai pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang telah dilaksanakan oleh peneliti, masih terdapat publik yang belum memahami pemanfaatan layanan dokumen kependudukan yang berbasis online, karenanya masyarakat menjadi cenderung langsung menerapkan prosedur yang konvensional dengan langsung mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan serta minimnya penyuluhan dari pemerintah pada publik yang pada akhirnya malah berpengaruh terhadap efektifitas program pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten karawang.

Peneliti pun mendapatkan temuan banyaknya keluhan dan kritik dari masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang peneliti dapatkan dari ulasan pada website Disdukcapil Karawang, masyarakat mengaku kecewa dengan pelayanan yang telah diperoleh, dikarenakan masyarakat merasa tidak adanya kejelasan dari pihak instansi terkait dokumen kependudukannya. sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat. Satu dari sekian komentar dari masyarakat yaitu menurut Agustina lubis Proses penambahan anak di KK, Di Kantor kecamatan harus menunggu satu minggu dan draft KK baru sudah dicetak. Lalu melihat ada pemeritahuan lebih gampang menggunakan WEB *E-dukcapil* Karawang untuk KK barunya, data yang diupload sudah complete sesuai berkas yang diarahkan, namun sudah satu bulan belum juga kelar.

Selain itu, penerapan aplikasi *E-dukcapil* pada dasarnya bisa mengefisiensikan kinerja pegawai dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Akan tetapi, nyatanya hal tersebut belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan masih terdapatnya masyarakat yang belum paham cara menggunakan aplikasi tersebut, melalui alibi bahwa aplikasinya rumit, dikarenakan oleh ketentuan yang diinput terlalu kompleks serta beragam alibi lainnya. Oleh karenanya, terbatasnya pengetahuan dari pihak-pihak yang mampu memanfaatkan aplikasi *E-dukcapil* mengakibatkan terjadinya terlambatnya penginputan data sehingga prosedur layanan tidak bisa dilaksanakan secara cepat akibatnya terjadi hambatan dalam proses pencapaian tujuan pelayanan. Melalui terciptanya aplikasi *E-dukcapil*, diharapkan bahwa aplikasi tersebut bisa mengurangi terjadinya kesalahan dalam prosedur input data dan masa pelayanan dapat menjadi lebih efektif serta efisien.

Dari permasalahan yang telah diungkapkan, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Dengan memanfaatkan teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dan agar dapat diketahui seperti apa efektivitas dari pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

B. KAJIAN PUSTAKA

Oleh sebab itu untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan satu dari sekian pendekatan yang diterapkan dalam penilaian efektivitas yang dipaparkan oleh Campbell (1989:121) di antaranya:

- 1) Keberhasilan Program
- 2) Kebershasilan Sasaran
- 3) Kepuasan terhadap Program
- 4) Tingkat input dan Output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell ini agar bisa diketahui seperti apa efektivitas dari pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

C. METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Dengan memanfaatkan teknologi Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017), “Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini berbentuk data deskriptif yang bersumber dari berbagai data yang bentuknya tulisan, kata-kata ataupun dokumen yang diperoleh dari sumber ataupun informan yang diteliti serta dapat dipercaya.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi sementara teknik penentuan informan dilaksanakan dengan purposive sampling. Peneliti memilih informan di antaranya yaitu sub kordinator kelompok suptansi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan publik yang melakukan pelayanan di Disdukcapil kabupaten Karawang. Setelah data tersebut terkumpul selanjutnya akan dilaksanakan 3 aktivitas di antaranya mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan atau verifikasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Aplikasi *E-dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Dalam menilai efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, diukur melalui digunakannya indikator efektivitas yang dipaparkan oleh (Campbell, 1989), di antaranya:

Keberhasilan Program

Menurut Campbell (1989:121) “keberhasilan sebuah program bisa terlihat dari kualitas program itu sendiri, apakah sudah berjalan dengan maksimal atau belum”. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi *E-dukcapil* telah berhasil didayagunakan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hal tersebut terlihat dari kondisi

ARTIKEL

yang mana sejak didayagunakannya aplikasi tersebut pada tahun 2020 hingga kini melalui dua kali pergantian versi, pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* juga diterapkan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dan memperoleh dukungan dari jajaran staff karena amat mempermudah prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut terbukti melalui total data pemohon yang telah diselesaikan dalam periode dua tahun ini bisa terlihat dari gambar berikut ini:

Gambar 1. Jumlah pemohon yang sudah terselesaikan melalui layanan *E-dukcapil*



(Sumber: *E-dukcapil*, 2022)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Aplikasi berbasis website yaitu *E-dukcapil* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang bahwa pengajuan dokumen kependudukan lewat aplikasi *E-dukcapil* yang sudah terselesaikan lebih dari 33.000 pemohon dalam jangka waktu dua tahun ini. Ini adalah angka yang cukup signifikan. Akan tetapi alam prosesnya, aplikasi *E-dukcapil* sedikit sukar dioperasikan oleh masyarakat khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hal tersebut terbukti dengan tidak sedikitnya masyarakat yang belum mahir mengoperasikan aplikasi *E-dukcapil* di Kabupaten Karawang, Hal tersebut dikarenakan masyarakat belum memahami secara spesifik bagaimana prosedur mengoperasikan aplikasi *E-dukcapil*. Dalam mengoptimalkan pengoperasian aplikasi *E-dukcapil* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karawang, telah dilaksanakan beragam cara yang salah satunya ialah melalui baliho atau internet, juga memperoleh bantuan dari staff yang dapat menggunakan aplikasi *E-dukcapil*, akan tetapi hal tersebut belum bisa menangani permasalahan secara maksimal, karena terdapat sebagian pemohon yang sudah berusia lanjut sehingga mereka membutuhkan waktu lebih agar dapat memahami bagaimana cara mengoperasikan aplikasi *E-dukcapil*.

Selain itu Serta pada aplikasi ini pun terdapat Keterbatasan dalam layanan online yang menimbulkan kurangnya efisiensi.

Tabel 1. *Jumlah quota layanan E-dukcapil*

Layanan E-dukcapil	Quota
Balai Konsul	100
Akta Kelahiran	200
Kartu Keluarga	100
Pindah Keluar	50
Kedatangan dari luar	50
KTP	50

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2022)

Dari Tabel 1. tersebut menunjukkan adanya quota batasan dalam penerimaan pelayanan di *E-dukcapil* perharinya. Sedangkan menurut hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten karawang bahwasanya publik yang akan memperoleh pelayanan di aplikasi *E-dukcapil* perharinya melebihi dari jumlah quota yang ditetapkan sehingga menjadi hambatan karena terbatasnya jumlah quota penerimaan pelayanan perharinya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bisa diambil kesimpulan bahwa aplikasi *E-dukcapil* telah berhasil didayagunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sejak tahun 2020, namun dalam penyelenggaraannya tidak sedikit publik yang belum dapat mengoperasikan aplikasi *E-dukcapil*, karenanya dalam menginput data terkadang terjadi hambatan karena terlambat serta keterbatasan kuota pelayanan perharinya menghambat efektifitas dari suatu progam organisasi pada bidang pelayanan dikarenakan masyarakat amat menginginkan rasa puas dari program layanan online ini.

Keberhasilan Sasaran

Indikator kedua dalam menilai efektivitas program yaitu kesuksesan sasaran. Menurut Campbell (1989:121) “keberhasilan sasaran dapat terlihat dengan difokuskan kepada output dari suatu program”. Target dari pelayanan dengan digunakannya Aplikasi E-dukcapil ialah seluruh warga Kabupaten Karawang yang hendak melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Pada hasil penelitian ditemukan bahwa target dari aplikasi E-dukcapil ini tidak lain ialah segenap masyarakat Karawang. Aplikasi tersebut diperuntukkan bagi warga Karawang yang akan mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Guna mewujudkan target yang sudah ditentukan, dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Penerapan aplikasi E-dukcapil amat memudahkan pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan.

Melalui diciptakannya aplikasi ini, pengguna tidak lagi harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hanya dengan memasukkan berbagai yang diperlukan, kebutuhan pelayanan yang dimiliki masyarakat nantinya akan diurus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Program tersebut bisa memfasilitasi adanya akses yang baik serta melahirkan harmonisasi antara pemerintah dengan publik, tidak lain melalui pengurusan dokumen kependudukan yang lebih efisien dan ekonomis. Pengurusan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi tersebut bisa mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses penginputan data sekaligus mengefisiensikan waktu. Melalui adanya aplikasi E-dukcapil, seluruh pelayanan dokumen kependudukan setiap tahunnya dapat terus-menerus mengalami peningkatan serta bisa diakses kapanpun dan dimana saja.

Berdasar pada hasil penelitian dari teori yang diterapkan, bisa diambil kesimpulan bahwa pendayagunaan aplikasi E-dukcapil amat memudahkan pegawai maupun masyarakat dalam mewujudkan tujuannya dalam prosedur pelayanan dokumen kependudukan dengan efisien dan efektif. Aplikasi E-dukcapil tidak sekedar berguna bagi user atau pemohon yang memperoleh layanan namun juga amat berguna bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang serta Dinas komunikasi dan Informasi sebagai pengawsa sekaligus penanggungjawab dari aplikasi E-dukcapil. Melalui adanya aplikasi E-dukcapil, pemohon tidak lagi harus mendatangi secara langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memeriksa kemajuan proses dokumen kependudukan pemohon tersebut diproses, dikarenakan aplikasi tersebut bisa diakses kapanpun dan dimanapun oleh pemohon.

Kepuasan Terhadap Program

Indikator ketiga dalam menilai efektivitas program ialah kepuasan terhadap program. Menurut Campbell (1989:121), “kepuasan terhadap program dapat terlihat dari bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan dari sebuah program”. Berdasarkan temuan peneliti, ditemukan bahwa kesuksesan suatu program pengoperasian aplikasi *E-dukcapil* ini ternilai cukup terwujud. Hal tersebut bisa terlihat dari seluruh fitur maupun menu yang ada dalam aplikasi E-dukcapil tersebut telah dapat mencukupi keperluan publik dalam prosedur pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan sisi keamanannya, data yang diinput ke dalam aplikasi *E-dukcapil* tersebut terjamin aman, disebabkan dalam mengakses data pada aplikasi *E-dukcapil*, kita perlu login dengan memasukkan username serta kata sandi yang kita peroleh sebelumnya dari registrasi lewat email pemohon. Sehingga orang lain tidak akan bisa mengganti data pada aplikasi *E-dukcapil* dalam proses mengakses datanya, tidak setiap menu yang terdapat pada aplikasi *E-dukcapil* bisa diakses oleh pemohon, beberapa menu secara spesifik hanya dipergunakan oleh Admin *E-dukcapil*.

Berdasar pada hasil penelitian dari teori yang diterapkan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-dukcapil telah dapat dikategorikan dengan “cukup puas” dikarenakan semua fitur maupun menu yang terdapat dalam aplikasi E-dukcapil berguna bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan serta mempermudah pengurusannya, masyarakat menilai bahwa aplikasi tersebut memiliki sedikit kerumitan yang diakibatkan oleh banyaknya ketentuan yang harus dimasukkan atau disertakan dalam prosedur menginput data, pemohon perlu lebih teliti serta mengetahui masing-masing kode pada setiap bagian yang dilampirkan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses penginputan data.

Tingkat Input dan Output

Indikator keempat dalam menilai efektivitas suatu program yaitu tingkat input dan output. Menurut Campbell (1989:121), “suatu program dapat dikatakan berhasil jika output yang dihasilkan lebih baik daripada input sebuah program”. Dalam hal ini, penilaian tersebut bergantung pada bagaimana input berpengaruh terhadap output dari suatu program seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang dalam hal ini sudah berusaha dengan maksimal dalam proses pencapaian sasaran dengan bisa memperoleh input yang besar agar output yang diharapkan dapat terwujud.

Hal tersebut dapat terlihat dari adanya fasilitas yang tersedia telah cukup maksimal. Di antaranya ketentuan, mekanisme ataupun pendanaan, mekanisme SOP dilaksanakan guna mendapatkan kejelasan serta pelayanan yang disediakan terlaksana secara maksimal. Pada

pengurusan pelayanan dokumen kependudukan perlu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan serta prasyarat yang diminta. Input dari proses pengurusan dokumen kependudukan ialah aduan yang didapat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang atau pihak pelaksana yang kemudian memudahkan pemohon, Sementara outputnya ialah pelayanan yang disediakan oleh pihak pelaksana serta publik yang memperoleh hasil dari pelayanan tersebut.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator terakhir dalam menilai efektivitas program yaitu pencapaian tujuan menyeluruh. Menurut Campbell (1989:121), “pencapaian sebuah tujuan secara menyeluruh dapat dinilai dari sejauh apa suatu organisasi dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu sasaran”. Karenanya, efektivitas dari suatu program dapat terlaksana dengan berdasar pada kapabilitas operasionalnya dalam melaksanakan suatu program yang diselenggarakan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya secara ekstensif, efektivitas dapat dimaknai sebagai tingkatan atas kapabilitas dari suatu instansi dalam mewujudkan sasarannya yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat ditemukan bahwa secara umum pencapaian tujuan dari program pemanfaatan aplikasi E-dukcapil telah mulai terwujud. Hal tersebut dapat terlihat dari terwujudnya tujuan yang telah ditentukan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya.

Pada pemanfaatan aplikasi E-dukcapil terdapat tujuan yang hendak diwujudkan di antaranya memudahkan pemerintah dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat, memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, serta mengefisienkan waktu maupun biaya dalam prosedur pengurusan dokumen kependudukan oleh pemohon, melalui adanya sasaran yang sudah ditetapkan, efektivitas pemanfaatan aplikasi E-dukcapil bisa dinilai dari sejauh apa tujuan yang ditetapkan telah terwujud pada masa kini. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, bisa diketahui bahwa pencapaian tujuan secara umum dari pemanfaatan aplikasi E-dukcapil telah cukup ternilai efektif. Hal tersebut terlihat dari total masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online berjumlah cukup banyak dibandingkan dengan publik yang mendatangi kantor secara konvensional. Berdasarkan hal tersebut, dapat terlihat bahwa pencapaian tujuan secara umum dari aplikasi E-dukcapil diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan izin sehingga sasaran dalam mempersingkat waktu maupun biaya dapat terwujud.

Kendala Dalam Penerapan Aplikasi *E-dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Penerapan Aplikasi *E-dukcapil* ialah salah satu program yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang bertujuan guna mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, dalam hal ini melalui digunakannya aplikasi *E-dukcapil*, masyarakat dapat lebih mudah, serta efisien dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Namun, pada penyelenggaraannya terdapat banyak hambatan yang perlu ditangani, diminimalisir maupun diantisipasi oleh pihak yang memiliki kewenangan yang dalam hal tersebut tidak lain yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Menurut Cox dan Schelier dalam (Utami & Frinaldi, 2021) yang menyebutkan *theori Of Constrains* atau yang diketahui dengan TOC. “TOC didefinisikan sebagai sebuah pendekatan pada arah peningkatan sebuah proses yang terfokus terhadap elemen yang memiliki batasan kinerja dalam meningkatkan output”. Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016 : 23) mengklasifikasikan kategori kendala berdasarkan internal dan eksternal.

Kendala Internal

Berdasarkan temuan penelitian bisa terlihat bahwa hambatan yang ditemui dalam pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* yaitu gangguan jaringan atau server *E-dukcapil* mengalami *error* sehingga pemohon yang tengah mengurus dokumen kependudukan terkendala sementara serta prosedurnya terhambat sedikit lama. Berdasar pada teori yang telah dipaparkan oleh Hansen dan Mowen dalam (Utami & Frinaldi, 2021) dijelaskan bahwa “kendala internal (internal Constraint) merupakan faktor yang membatasi suatu perusahaan atau sebuah organisasi serta sistem yang berasal dari dalam perusahaan”. Dalam pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* ini hambatan yang ditemui dari dalam organisasi adalah kendala jaringan atau server *E-dukcapil* yang mengalami *error* sehingga pemohon yang tengah mengurus dokumen kependudukan terhambat sementara pada pelaksanaannya sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi terkendala.

Disamping itu, menurut sub kordinator SIAK dijelaskan bahwa aplikasi *E-dukcapil* tersebut baru mengalami dua kali perbaikan fitur serta aplikasi tersebut belum juga dapat terlaksana dengan maksimal dikarenakan terdapatnya sebagian hambatan pada servernya seperti pengguna telah meng-*upload* data namun tidak dapat diproses. Oleh karena itu aplikasi *E-dukcapil* ini memerlukan pengembangan kembali sehingga dapat dioperasikan secara maksimal.

Kendala Eksternal

Dapat dinilai dari hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa hambatan eksternal dari pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* yaitu kesadaran publik yang masih rendah dalam memanfaatkan aplikasi tersebut, ternilai dari masih banyaknya antrean pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karwang. Berdasarkan teori yang telah dipaparkan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016 : 23) menyebutkan bahwa “kendala eksternal (Eksternal Constaint) merupakan suatu hal yang membatasi sebuah perusahaan yang dapat terjadi dari luar perusahaan ataupun bisa diartikan yang berasal dari luar sebuah organisasi”.

E. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* telah terselenggara dengan baik, kan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa hambatan yang memiliki dampak yang signifikan dalam proses penyelenggaraan yang mengakibatkan proses tersebut masih belum cukup untuk bisa dinilai dengan kategori efektif. Sejalan dengan teori penilaian efektivitas menurut Campbell yang diterapkan dalam penelitian ini, diketahui bahwa keberhasilan suatu program, keberhasilan suatu sasaran, tingkatan input serta output dalam mencapai tujuan secara keseluruhan lewat diterapkannya aplikasi *E-dukcapil* telah bisa diterima oleh segenap pihak. Tetapi, dalam hal kepuasan pengguna masih belum optimal dikarenakan oleh masih terdapatnya aduan dari pengguna yang dalam hal ini ialah publik ketika proses pengoperasian aplikasi *E-dukcapil*, serta masih adanya pengguna yang belum paham bagaimana prosedur penggunaan Aplikasi *E-dukcapil*. Dalam menanggulangi kendala tersebut sebaiknya diselenggarakan penyuluhan berupa training serta peningkatan mutu pengguna sehingga aplikasi *E-dukcapil* dapat didayagunakan dengan efektif dan maksimal. Selain itu adanya batasan quota dalam pelayanan perharinya pada aplikasi *E-dukcapil* membuat tidak semua publik yang akan melakukan pelayanan pada hari itu juga dapat terlaksana sehingga publik yang tidak mendapatkan quota pada hari itu harus menunggu hari esoknya. untuk mengatasi hal

ARTIKEL

seperti itu disarankan untuk menambahkan kembali jumlah quota layanan perharinya atau kalau bisa dibuat menjadi *unlimited* yaitu tidak ada batasan jumlah quota layanan perharinya. Berbagai kendala dalam pengoperasian aplikasi *E-dukcapil* ini yaitu minimnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan lewat aplikasi *E-dukcapil* serta masih banyaknya masyarakat yang belum memahami bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikan prosedur pelayanan lewat aplikasi *E-dukcapil* serta aplikasi *E-dukcapil* yang masih mengalami error sehingga mengaibatkan proses pelayanan menjadi lebih lama.

REFERENSI

- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukondono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal*.
- Fajriani Silmi. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manado. *Jurnal Politico*.
- Hasan Ali. (2021). HUT Karawang: Waspada Ledakan Penduduk. Dalam Setahun Terjadi Penambahan 311 Ribu Jiwa. *Karawangpost.Pikiran-Rakyat.Com*.
- Indriani Ela, Larasati Endang, & Lestari Hesti. (2015). Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*.
- Koli, A. R., & Firdaus, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Bebasis Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Praja. (2021). Pemkab Karawang Siapkan Aplikasi Edukcapil Untuk Mempermudah Pengurusan Dokumen. *Www.Dejurnal.Com*.
- Rahman Abdul. (2018). Konsepsi Negara Nachwachtersstaat Menuju Negara Welfare State Dalam Menata Kota Palopo. *Guepedia*.
- Savira, A., & Dwi, I. K. (2021). Efektivitas Aplikasi AKOne MAK'e Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Takahepis, J., Kasenda, V., & Monintja, D. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*.
- Utami Eliya Putri, & Frinaldi Andri. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*.