

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN APLIKASI SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) DALAM PENGOPTIMALAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA DANGIN PURI KANGIN KECAMATAN DENPASAR UTARA

Ni Putu Tirka Widanti^{1)*}, Dewa Ayu Agung Intan Pinatih²⁾

(e-mail: tirka.widanti@unr.ac.id¹, intanpinatih@gmail.com²⁾)

(* Corresponding Author

^{1), 2)} Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Ngurah Rai

ABSTRACT

This research aims to find out how effective the SIPADU Application Service Program (Integrated Village Administrative Service Information System) is in optimizing administrative services in Dangin Puri Kangin Village, North Denpasar District. The research method used is a qualitative descriptive research method using interview techniques were determined by random sampling and literature study were carried out by searching for information through journals, articles and internet sites. The research results show that the SIPADU (Integrated Village Administrative Services Information System) application in optimizing administrative services in Dangin Puri Kangin Village, North Denpasar District is quite effective. This refers to the effectiveness measurement proposed by Steers which consists. 1) Indicators for achieving goals are running well because they are designed according to community needs, but the level of socialization needs to be increased. 2) The adaptation indicators have been met because this application makes it easy for the public to obtain administrative and information services. 3) Integration indicators are also carried out well by the Dangin Puri Kangin Village Government through the delivery of information via its website and social media. Integration is also carried out through regular updates of information on the application. From this study it can be concluded that the SIPADU Application Service Program (Integrated Village Administrative Services Information System) in Optimizing Administrative Services in Dangin Puri Kangin Village, North Denpasar District is running quite effectively but there needs to be continuous increase in socialization to the community of Dangin Puri Kangin Village, North Denpasar District.

Keywords: Effectiveness; SIPADU; Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara secara random sampling dan studi pustaka untuk dilakukan dengan mencari informasi melalui jurnal, artikel, maupun situs internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara cukup efektif. hal ini mengacu pada pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Steers. 1) Indikator pencapaian tujuan sudah berjalan dengan baik karena dirancang sesuai kebutuhan masyarakat hanya saja tingkat sosialisasi perlu ditingkatkan. 2) Indikator adaptasi sudah terpenuhi karena aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi dan informasi. 3) Indikator integrasi juga dilakukan dengan baik oleh Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin melalui penyampaian informasi lewat website dan media sosialnya selain itu serta melalui update informasi pada aplikasi yang dilakukan secara berkala. Dari studi ini dapat disimpulkan bahwa Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara berjalan cukup efektif namun perlu adanya peningkatan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara.

Kata Kunci: Efektivitas; SIPADU; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011) merupakan suatu pelayanan dalam bentuk jasa, yang dilakukan oleh pihak pemerintah atau pihak berwenang terhadap publik atau masyarakat dengan atau tanpa suatu imbalan sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan suatu masyarakat. Sedangkan Moenir (2014) berpendapat bahwa pelayanan umum atau publik merupakan suatu aktivitas yang diperbuat oleh seseorang atau sekelompok orang yang berdasarkan pada asas material melalui langkah-langkah atau proses tertentu untuk memenuhi hak orang lain atau masyarakat sesuai kepentingannya (Anisah, E.S, 2018). Pelayanan publik adalah sebuah hal baik berupa tindakan maupun aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau pihak pemerintah dalam bentuk jasa yang bertujuan untuk memenuhi hak masyarakat.

Sejauh ini pelayanan publik di Indonesia memang masih saja membutuhkan prosedur yang panjang, waktu yang lama, biaya yang tidak jelas dan lain sebagainya. Mengatasi hal tersebut, Pemerintah telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan publik melalui berbagai inovasi dan peraturan (Anisah, E.S, 2018). Salah satu inovasi yang dikeluarkan pemerintah yakni *Electronic government (E-government)*. Hal ini dengan jelas di tuangkan dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pencetusan program ini merupakan langkah strategis dari pemerintah untuk menyatukan sistem pemerintahan dengan teknologi. Menurut Dewi & Laksmi (2019) salah satu tujuan dikeluarkan Inpres ini adalah untuk mewujudkan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah merupakan suatu desentralisasi yakni penyerahan kekuasaan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah atau daerah otonom. Penyerahan kekuasaan ini merupakan salah

satu representasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih terfokus pada penyediaan pelayanan yang berkualitas dan lebih mengutamakan kepentingan masyarakatnya. Selain itu kemudahan untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi atau *E-government* akan didapatkan oleh pemerintah melalui desentralisasi ini dimana nantinya akan mempermudah interaksi antar pemerintah dan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Pemerintah kota Denpasar sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik tingkat kota juga melaksanakan pelayanan publik berbasis elektronik. Inovasi ini telah direalisasikan semenjak disahkannya Peraturan Walikota Denpasar No 35 Tahun 2014 mengenai penyelenggaraan sistem elektronik (*E-government*) di lingkungan kota Denpasar. Tujuan dari dibentuknya kebijakan berbasis teknologi ini adalah demi terciptanya suatu penyelenggara pemerintah yang efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *E-government* di Kota Denpasar tidak hanya berlangsung pada penyelenggaraan pelayanan publik tingkat kota saja, tetapi pelayanan publik berbasis *E-government* sudah sampai pada tingkat desa. Gebrakan inovasi khususnya pada bidang *E-government* yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah Kota Denpasar, sudah menysar seluruh lingkup pemerintahan termasuk pemerintahan Desa.

Salah satu desa di Kota Denpasar yang telah berhasil mewujudkan inovasi pelayanan publik berbasis digital atau *E-government* adalah Desa Dangin Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Utara. Berangkat dari berbagai masalah publik yang ada, Desa Dangin Puri menggagas program pelayanan publik berbasis *online*, melalui sebuah aplikasi yang dinamakan SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu). Program ini yang dicetuskan oleh *prebekel* Desa

Dangin Puri Kangin. Tujuan utama dari dibentuknya program ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi (*Website Resmi Desa Dangin Puri Kangin, 2023*).

Program Aplikasi pelayanan yang mulai direalisasikan sejak tahun 2022 ini dianggarkan menggunakan dana APBDes untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus hal-hal yang bersifat administratif terkhususnya surat. Menurut Pemaparan *Perbekel* Desa Dangin Puri Kangin I Wayan Sulatra melalui kanal *youtube* resmi Desa Dangin Puri Kangin menyampaikan Aplikasi SIPADU ini dibentuk atas dasar keinginan Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin untuk memudahkan memberikan pelayanan dalam mengurus administrasi masyarakat Desa Dangin Puri Kangin yang saat ini jumlahnya mencapai 8000 orang yang mana mayoritas masyarakatnya adalah bekerja. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu menjadi ruang kemudahan administratif, penyampaian informasi publik dan keterbukaan informasi publik

Aplikasi SIPADU saat ini memiliki berbagai fitur untuk menunjang keberlangsungan pelayanannya. Fitur utama dari aplikasi ini adalah adanya Layanan Surat. Selain itu juga terdapat layanan BUMDes, Galeri Kegiatan, Peta Sosial, Pengaduan, Berita, Bantuan dan Fitur Lainnya. Sejauh ini Aplikasi SIPADU telah meraih apresiasi dalam lomba inovasi KIPRAH Kota Denpasar Peringkat ke 5 dalam kategori inovasi tata kelola pemerintahan. Prestasi yang dicapai oleh program ini menandakan bahwa program inovasi ini merupakan terobosan luar biasa yang patut diterapkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.

Hasil Observasi peneliti masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu Aplikasi SIPADU Desa Dangin Puri Kangin belum diketahui secara menyeluruh oleh masyarakat Desa Dangin Puri Kangin; keterbatasan sarana

dan prasarana yang dimiliki oleh masyarakat serta pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui efektivitas program aplikasi SIPADU dengan judul penelitian "*Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara*"

II. METODE

Jenis penelitian yang penulis gunakan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara adalah metode deskriptif kualitatif yakni jenis penelitian yang menjelaskan fenomena yang terjadi dalam keadaan sosial ([Semiawan, Conny R., 2010](#)). Informan penelitian ditentukan secara random sampling, hal ini dikarenakan melihat populasi yang homogen yang terdiri dari masyarakat Desa Dangin Puri Kangin. Adapun sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait dan data sekunder diperoleh dengan studi pustaka melalui jurnal, artikel dan situs internet.

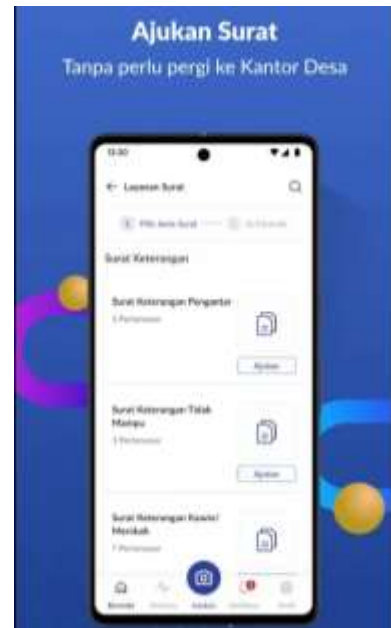
III. PEMBAHASAN

Efektivitas adalah suatu tindakan yang bersifat berhasil dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama ([AgusNuli, dkk; 2023](#)). Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Steers dalam bukunya yang berjudul "*Efektivitas Organisasi*". Steers menyampaikan bahwa "*Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu*

program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya". Steers menyampaikan bahwa efektivitas terdiri dari tiga hal yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

(1) Pencapaian Tujuan. Steers menyampaikan bahwa pencapaian tujuan, yaitu suatu hal yang melihat tercapai atau tidaknya suatu tujuan yang telah ditentukan sedari awal. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi SIPADU Desa Dangin Puri Kangin, telah mencapai tujuan yang telah dirancang oleh Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin yakni memudahkan masyarakat Desa Dangin Puri Kangin dalam mengurus hal-hal yang bersifat administratif seperti surat menyurat. Selain itu kehadiran aplikasi ini juga sebagai media bagi masyarakat untuk menerima informasi terkait kegiatan desa. Aplikasi ini juga menjadi media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan terkait permasalahan desa melalui fitur "pengaduan". Meski telah memenuhi indikator pencapaian tujuan, Pemerintah Desa Dangin Puri perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi tersebut. Melalui wawancara secara *random* terhadap 10 orang masyarakat Desa Dangin Puri Kangin, 4 diantaranya masih belum mengetahui akan adanya aplikasi SIPADU tersebut. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian dari Pemerintah agar tujuan dari program SIPADU dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Desa Dangin Puri Kangin.

Gambar 1. Fitur Layanan Urusan Surat-Menyurat Aplikasi SIPADU



Sumber: Website Desa Dangin Puri Kangin, 2022

(2) Adaptasi. Secara umum adaptasi diartikan sebagai penyesuaian. Dalam konteks efektivitas, Steers menyatakan bahwa adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan program ataupun aturan yang telah dibuat. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi SIPADU Desa Dangin Puri Kangin sudah dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Dangin Puri Kangin yang cenderung sibuk karena mayoritas masyarakatnya bekerja sehingga kehadiran aplikasi SIPADU dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat. Masyarakat pun mengakui bahwa kehadiran aplikasi ini sangat membantu mereka terkhusus mengurus surat menyurat sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa.

Hal ini tentunya mencerminkan bahwa masyarakat telah beradaptasi dengan program pelayanan tersebut. Kendati demikian, perlu dilakukan upaya peningkatan pengetahuan masyarakat Desa Dangin Puri Kangin terkait aplikasi tersebut. Hal ini penting agar semua fitur yang dihadirkan oleh pemerintah mampu berfungsi secara optimal. Selain itu, apabila masyarakat telah mampu beradaptasi dengan aplikasi ini, optimalisasi *check and balance*

antara pemerintah dan masyarakat tentunya lebih mudah terwujud.

(3) Integrasi menurut Steers adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ini dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari upaya pemerintah desa yang menyampaikan informasi terkait kehadiran aplikasi SIPADU melalui *website*. Selain itu *update* informasi yang dihadirkan oleh pemerintah desa melalui SIPADU juga cukup maksimal. Hal ini juga diakui oleh masyarakat bahwa kehadiran aplikasi SIPADU membantu mereka mengetahui kegiatan desa, informasi desa dengan lebih cepat dan *update* karena fitur-fitur yang ada di aplikasi SIPADU selain membantu kegiatan administratif juga menjadi media informasi bagi masyarakat Desa.

Gambar 2. Daftar Fitur-Fitur Layanan Aplikasi SIPADU



Sumber: Website Desa Dangin Puri Kangin, 2022

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Program Pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dalam Pengoptimalan Pelayanan Administrasi di Desa Dangin Puri Kangin Kecamatan Denpasar Utara cukup efektif. Hal ini terlihat dari setiap pembahasan indikator efektivitas dalam teori Steers, dimana dari 3 indikator yang terdiri dari Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi secara umum telah memenuhi syarat indikator tersebut. Secara keseluruhan tujuan yang ingin dicapai oleh program pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus dan mendapat pelayanan administratif. Namun Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin tetap perlu untuk meningkatkan sosialisasi agar pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi ini merata. Sehingga sejauh ini program pelayanan Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) Desa Dangin Puri Kangin Denpasar Utara sudah cukup efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnuli, dkk. 2023. Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kepulauan Riau. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial* 4(2), hal 50-59.
- Anisah, E.S, 2018, Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan, *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 1(1), hal 44-50.
- Dewi, I.G.A.M.S, dan K.W Laksmi, 2019, Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), hal. 50-61.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan

- Strategi Nasional Pengembangan E-government.
- Moerir, H.A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Walikota Denpasar No 35 Tahun 2014 mengenai penyelenggaraan sistem elektronik (E government) di lingkungan kota Denpasar
- Steers, M Richard. 1985. Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Semiawan, Conny R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Website Resmi Desa Dangin Puri Kangin, <https://www.danginpurikangin.denpsarkota.go.id/>