

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN DATA KTP-EL
MENGUNAKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PENDAFTARAN KTP-EL BAGI SISWA (SINOPSIS)
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU)**

MUHAMMAD YUWANDA SULISTYA

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA INFORMASI PEMERINTAHAN
FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN INSTITUT PEMERINTAHAN
DALAM NEGERI**

ABSTRAK

KTP-EL merupakan identitas resmi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat Indonesia. Proses pendaftaran KTP-EL yang masih menggunakan cara konvensional mengalami kendala dalam efektivitas waktu dan biaya. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL untuk mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL bagi siswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data diperoleh melalui kuesioner dan wawancara terhadap 80 siswa yang menggunakan aplikasi sistem informasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi dinilai efektif bagi siswa dalam hal efektivitas waktu, biaya, dan penggunaan aplikasi. Namun, terdapat keterbatasan penelitian ini karena hanya fokus pada persepsi siswa, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi sistem informasi ini secara menyeluruh. Sebagai saran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu meningkatkan promosi aplikasi sistem informasi, meningkatkan kualitas aplikasi sistem informasi, memberikan edukasi kepada siswa, dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas aplikasi sistem informasi ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL bagi siswa.

Kata Kunci : KTP-EL, aplikasi sistem informasi, pelayanan pendaftaran KTP-E

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.

Provinsi Riau menjadi salah satu kawasan paling strategis dengan percepatan pembangunan yang sangat baik dimana terdiri dari sepuluh kabupaten dan dua kota. Salah satunya yaitu Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru menuju smart city madani dengan digitalisasi. Salah satu inovasi tersebut telah dimunculkan dalam bentuk program yang ditujukan untuk melayani masyarakat terkait dengan kartu kependudukan di Kota Pekanbaru utamanya bagi pemegang KTP pemula melalui aplikasi SINOPSIS (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa). KTP elektronik (E-KTP) adalah program yang dirancang menjadi kartu identitas penduduk yang bersifat seumur hidup dengan memanfaatkan teknologi informasi. aplikasi SINOPSIS (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa)

Berdasarkan masalah di atas maka dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan landasan dari peneliti sebelumnya yang telah dilakukan oleh Farhan Dani Saputra (2022). Studi ini dengan mengambil Judul **“Efektivitas Pelayanan Perekaman Data KTP-el Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Partisipasi siswa dalam melakukan perekaman KTP elektronik masih 15% siswa yang menggunakan aplikasi SINOPSIS dalam melakukan perekaman KTP elektronik. Masih banyak siswa yang

belum melakukan perekaman KTP elektronik melalui aplikasi tersebut.

2. Terdapat kendala jaringan dalam melakukan pelayanan perekaman KTP elektronik bagi siswa.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang membutuhkan titik terang guna menyelesaikannya. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dalam hal ini merumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Aplikasi SINOPSIS (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa) Dalam Pelayanan Perekaman data KTP-el di Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah agar penulis dapat menganalisis dan menggambarkan bagaimana pelayanan secara daring dalam perekaman KTP-el

1. Mendeskripsikan Efektivitas Aplikasi SINOPSIS (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa) Dalam Pelayanan Perekaman data KTP-el bagi siswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Memperkaya sisi wawasan dalam melakukan pelayanan secara daring dalam perekaman KTP-el.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dibuat dengan tujuan dapat menambah literatur penulis dibidang aplikasi pelayanan pengurusan dokumen sipil, sehingga sistem pelayanan di daerah dapat berjalan dengan lancar dan efektif, serta memberikan partisipasi sebagai bahan petunjuk anjuran oleh kalangan akademisi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dengan membandingkan antara kenyataan yang diharapkan di lapangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan kajian dalam memperkaya wawasan mengenai pelayan secara daring dalam pelayanan perekaman KTP-el serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian-penelitian yang relevan Sebagai masukan dan referensi dalam penyusunan kebijakan terutama melakukan pelayanan secara daring dalam perekaman data KTP-el.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Penelitian Sebelumnya

Penulisan ini memberikan penjelasan untuk bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang ditulis dalam tinjauan pustaka agar menghindari anggapan bahwa adanya kesamaan dalam penelitian yang merugikan pihak terkait dikemudian hari. Kajian Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Kajian penelitian yang dilakukan oleh Farhan Dani Saputra dengan lokus Kabupaten Pangkep menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

2.2 Landasan Teoritis dan Legalistik

2.2.1 Landasan Teoritis

2.2.1.1 Pemerintahan

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan menurut (Rasyid, 1997) dalam bukunya yang berjudul Makna Pemerintahan adalah "untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat".

Lebih jelasnya (Rasyid, 1997) menguraikan 3 (tiga) fungsi pokok pemerintahan yaitu:

1. Pelayanan
Pelayanan sebagaimana dimaksud Rasyid dalam bukunya yang berjudul Makna Pemerintahan bahwa pemerintah hakekatnya adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan dan perlakuan yang adil dari pemerintah.
2. Pemberdayaan
Pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, salah satu peran pemerintah daerah adalah pelaksanaan fungsi pemberdayaan masyarakat guna meningkatkan kekuatan dari kelemahan masyarakat sehingga terciptanya masyarakat yang mandiri.
3. Pembangunan
Pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat, salah satu fungsi pemerintahan adalah pembangunan, diharapkan pemerintah sebagai pendorong pembangunan tidak hanya pada infrastruktur tetapi juga pada aspek noninfrastruktur seperti pembangunan aspek kehidupan masyarakat.

Berdasarkan teori diatas pemerintah memiliki 3 fungsi yaitu pelayan, pembangunan, dan pemberdayaan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya .

2.2.1.2 Pelayanan Publik

Moenir dalam Sudiarto Santoso (2002:17) menyebutkan bahwa secara spesifik, pelayanan adalah suatu rangkaian pemenuhan kebutuhan melalui orang lain. Pelayanan yang prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang dapat dikategorikan berkualitas. Moenir menyatakan pendapatnya bahwa pelayanan adalah rangkaian proses memenuhi kebutuhan melalui manusia lainnya secara langsung, antara lain:

1. Pelayanan dengan lisan. Yaitu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tentang informasi pemerintahan.
2. Pelayanan dengan tulisan. Yaitu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat mengenai urusan administratif berupa tulisan.
3. Pelayanan dengan perbuatan. Yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berupa perbuatan.

2.2.1.3 Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu bentuk dari produktivitas, yang sangat berpengaruh untuk pencapaian kerja yang maksimal, yaitu bentuk dari pencapaian yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas serta waktu.(Subagyo,2000) mengungkapkan dalam pengukuran sebuah efektivitas pada program dapat dilakukan melalui variabel-variabel yang meliputi:

1. Ketepatan sasaran program
2. Sosialisasi program
3. Pencapaian Tujuan program
4. Pemantuan program

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai ukuran efektivitas yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis memilih menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh (Subagyo, 2000).

2.2.2 Landasan Legalistik

2.2.2.1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 344 ayat (1) yang disebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Sedangkan dalam pasal 344 ayat (2) huruf (j) menjelaskan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

2.2.2.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang ini merupakan Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan

publik.(helio duvaizem, 2009). Pelayanan publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif Kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik). Misalnya Kartu Keluarga (KK), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, status kewarganegaraan.
2. Kelompok Pelayanan Barang Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh masyarakat. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.
3. Kelompok Pelayanan Jasa Kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya transportasi umum.

2.2.2.3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

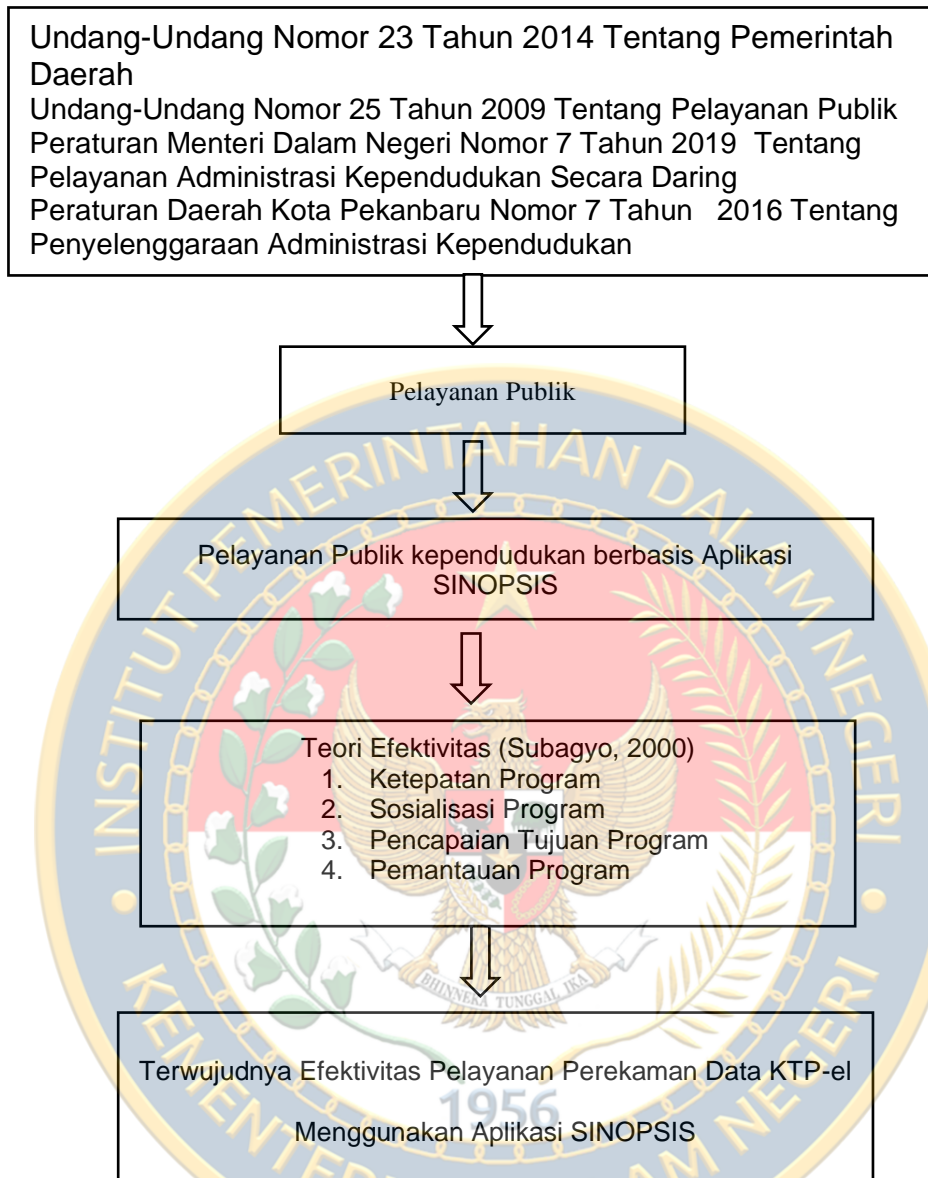
Administrasi Kependudukan Secara Daring yang disebut Admindak Daring adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban suatu dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pasal 5 ayat 1 huruf a (Negeri, 2019), meliputi:

- a. Pencatatan biodata penduduk
- b. Penerbitan Kartu Keluarga
- c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- d. Penerbitan Kartu Identitas Anak
- e. Penerbitan surat keterangan kependudukan; dan
- f. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan

2.2.2.4 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota ini tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penyelenggara pelayanan publik adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan dengan desain desain penelitian kebijakan oleh karena itu jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan datanya dikumpulkan berupa tulisan kata-kata gambar dan berupa angka-angka. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif (Gunawan 2013:82).

Penulis memilih menggunakan pendekatan deskriptif ini untuk memahami makna dari fakta yang ada di lokasi penelitian yang kemudian mendapatkan gambaran yang jelas dan rinci untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

3.2 Operasionalisasi Konsep

KONSEP	DIMENSI	INDIKATOR
Teori Efektivitas oleh (Subagyo, 2000)	Ketepatan Sasaran Program	a. Kalangan Pengguna Aplikasi SINOPSIS b. Antusias siswa terhadap Aplikasi SINOPSIS
	Sosialisasi Program	a. Pemahaman mengenai Aplikasi SINOPSIS b. Kemampuan melakukan sosialisasi Aplikasi SINOPSIS
	Pencapaian Tujuan Program	a. Keberhasilan Aplikasi SINOPSIS terhadap pelayanan perekaman KTP-eI b. Tujuan Aplikasi SINOPSIS
	Pemantauan Program	Pembaruan pelayanan dan perbaikan terkait masalah pada aplikasi SINOPSIS

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

3.3 Sumber Data dan Informan

3.3.1 Sumber Data

Sumber data ialah berasal dari mana informasi didapatkan penulis. Data adalah merupakan hal terpenting dalam sebuah penelitian. Karena data adalah bahan yang akan diolah sesuai keinginan penulis untuk

menghasilkan kesimpulan dari keadaan dan atau menemukan pemecahan suatu masalah. Menurut Sugiyono, berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi 2 (dua)(prof. dr. sugiyono, 2011), yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah data dan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber data primer (informasi dasar) atau informasi yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau subjek/subjek penelitian. Data primer merupakan data yang secara langsung diperoleh penulis melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara langsung dengan informan yang seharusnya.

1) Wawancara

- a. Wawancara Terstruktur
- b. Wawancara Semi Terstruktur
- c. Wawancara Tidak Terstruktur

Kebutuhan Data Wawancara

No	Data	Teknik	Informan
1	Data Pelayanan perekaman KTP-el menggunakan Aplikasi SINOPSI	Purposive sampling	Pejabat dan pegawai Disdukcapil
2	Jumlah pengguna Aplikasi SINOPSIS	Purposive sampling	Pejabat dan pegawai Disdukcapil

2) Observasi

a. Tabel kebutuhan Data Observasi

No.	Data	Lokasi Observasi
1	Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan perekaman KTP-el secara daring	Disdukcapil Kota Pekanbaru
2	Sosialisasi Aplikasi SINOPSIS	Disdukcapil Kota Pekanbaru

3) Dokumentasi

a. Kebutuhan Data Dokumentasi

Data	Sumber Data
SOP Pelayanan Secara Daring	SOP yang berlaku Ketika pelayanan secara Daring

2. Data Sekunder

Menurut Yulianto Kadji dalam buku metode penelitian ilmu administrasi (2016) penelitian yang menggunakan desain kualitatif, jenis sumber data atau informasi ditetapkan secara sengaja sesuai dengan maksudnya, disebut pengambilan secara Purposive.

3.3.2 Informan

Informan adalah orang yang mengetahui tentang situasi serta kondisi permasalahan yang terjadi sehingga dari informan tersebut diperoleh suatu informasi yang jelas, akurat, serta terpercaya. Informan penelitian dibagi menjadi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci (*key informan*)

2. Informan utama
3. Informan tambahan Teknik

Sumber data yang kaitannya dengan penelitian ini yang menjadi informan pertama nantinya adalah dari pihak Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Admin Aplikasi SINOPSIS, Programmer Aplikasi, dan Masyarakat Kota Pekanbaru.

Tabel 3. 1
Data Informan

No (1)	Informan (2)	Jumlah (3)
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	
2	Kepala Bidang Pelayanan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	
3	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	
4	Admin Aplikasi SINOPSIS	
5	Programmer Aplikasi	
6	Masyarakat Kota Pekanbaru.	

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2013:146) menyatakan bahwa, "Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati",

Peneliti sebagai human instrumen berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data serta membuat kesimpulan atas semuanya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini, dilaksanakan dengan berbagai cara sebagaimana di bawah ini:

1. Studi kepustakaan.
2. Studi lapangan dengan mempergunakan beberapa teknik penelitian sebagaimana di bawah ini:
 - a. Wawancara
 - b. Dokumentasi
 - c. Observasi

3.6 Teknik Analisis Data

dalam melakukan analisis data diantaranya dengan:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Menarik Kesimpulan

3.7 Jadwal dan Lokasi Penelitian

3.7.1 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh lembaga, dimulai tanggal 3 Agustus 2022 sampai dengan 4 Juni 2023.

3.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Geografis Kota Pekanbaru

Wilayah Pekanbaru didominasi oleh hutan bakau dan rawa-rawa. Meskipun begitu, terdapat juga beberapa daerah yang telah dikembangkan seperti kawasan perumahan, perkantoran, pusat perbelanjaan, dan kawasan industri. Pekanbaru juga dilintasi oleh beberapa sungai besar seperti Sungai Siak dan Sungai Kampar yang berperan penting dalam transportasi dan pengairan wilayah tersebut. Berdasarkan BPN Tk I Provinsi Riau melalui pengukuran lapangan maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru seluas 632,26 Km², dengan 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa.

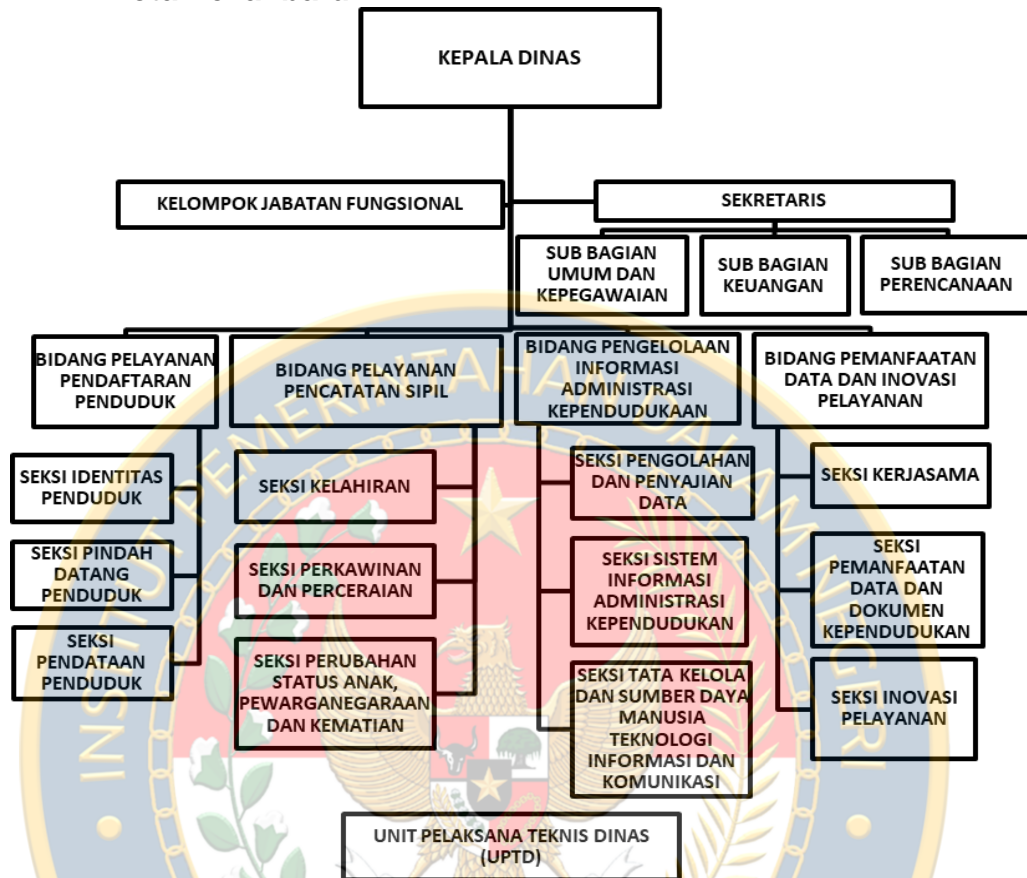
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Pekanbaru

Penduduk adalah sebuah potensi penting yang dimiliki oleh suatu wilayah yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Namun jika dibagi dengan luas wilayahnya, Kecamatan Pekanbaru Kota, Sukajadi dan Limapuluh memiliki kepadatan penduduk paling besar dibandingkan kecamatan lainnya. Jumlah dan persebarannya dapat dilihat pada tabel berikut.

4.1.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru maka nama Dinas Pendaftaran Penduduk berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tanggal 30 September Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, maka dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :

4.2 Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, peneliti melaksanakan kajian terhadap Inovasi Aplikasi Sinopsis sebagai pelayanan pengurusan KTP di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mengacu pada teori efektivitas yang dirumuskan oleh Subagyo(2000).

4.2.1 Efektivitas Aplikasi Sinopsis Dalam Pelayanan Pengurusan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam menganalisis efektivitas dari Aplikasi Sinopsis ini penulis menggunakan teori efektivitas yang dirumuskan oleh Subagyo (2000) yang terdiri dari Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program dan Pemantaun Program. Masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator yang digunakan sebagai tolak ukur sebagaimana berikut.

4.2.1.1 Ketepatan Sasaran Program Aplikasi

Pembuatan aplikasi bila tidak memiliki sasaran pengguna akan berdampak suatu aplikasi tersebut tidak memiliki pengguna sehingga menjadi tidak terpakai yang tentunya menjadi sia – sia dan merupakan suatu pemborosan. Ketepatan sasaran program aplikasi menurut Teori Efektivitas Subagyo (2000) memiliki indikator antara lain:

4.2.1.1.1. Antusiasme Masyarakat

Antusiasme Masyarakat dapat dilihat dari banyak Siswa yang menggunakan aplikasi Sinopsis, jika semakin banyak yang menggunakan aplikasi sinopsis maka antusiasme masyarakat sangat baik. penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Antusiasme Masyarakat berdasarkan teori Efektivitas Subagyo (2000) telah memenuhi dimensi Ketepatan Sasaran Program aplikasi.

4.2.1.2 Penerima program Aplikasi Sinopsis

Pengguna layanan yang diteliti dapat disimpulkan bahwa indikator Penerima Program Aplikasi Sinopsis berdasarkan teori Efektivitas Subagyo (2000) telah memenuhi dimensi Ketepatan Sasaran Program aplikasi.

4.2.2 Sosialisasi Program Aplikasi Sinopsis

Pemahaman mengenai aplikasi dan kemampuan melakukan sosialisasi sebagaimana yang peneliti jabarkan sebagai berikut:

4.2.2.1 Kemampuan Sosialisasi

Maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Kemampuan Sosialisasi berdasarkan teori Efektivitas Subagyo (2000) belum memenuhi dimensi Sosialisasi Program Aplikasi Sinopsis.

4.2.2.2 Pemahaman Mengenai Aplikasi Sinopsis

Maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Pemahaman Aplikasi berdasarkan teori Efektivitas Subagyo (2000) belum memenuhi dimensi Sosialisasi Program Aplikasi Sinopsis.

4.2.3 Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penulis membahas terkait keberhasilan dan tujuan dari Aplikasi SINOPSIS. Terdapat 2 indikator yaitu keberhasilan Aplikasi SINOPSIS terhadap Pelayanan Pengurusan KTP dan Tercapainya Tujuan Aplikasi sebagaimana yang dijabarkan sebagai berikut :

4.2.3.1 Keberhasilan Aplikasi SINOPSIS Terhadap Perekaman Data KTP

Keberhasilan pelayanan yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika pelayanan tersebut dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat dan sangat terbantu atas pelayanan yang diberikan tanpa adanya kendala atau hambatan pada saat proses pelayanan tersebut.

Hasil wawancara yang diperoleh penulis berupa pernyataan informan pertama yang menyatakan Aplikasi sinopsis mampu melakukan perekaman data KTP dengan baik. Sejalan dengan hal tersebut, Keberhasilan Aplikasi SINOPSIS dalam Perekaman Data KTP juga disetujui oleh informan kedua dan ketiga yang merupakan pihak pengguna Aplikasi SINOPSIS.

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan dilapangan, penulis mengamati pengguna aplikasi sinopsis yakni siswa yang merasa senang menggunakan aplikasi SINOPSIS.

Maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Keberhasilan Aplikasi SINOPSIS Terhadap Perekaman Data KTP berdasarkan teori Efektivitas Subagyo (2000) telah memenuhi dimensi Pencapaian Tujuan Program.

4.2.3.2 Tercapainya Tujuan Aplikasi Sinopsis

Pencapaian tujuan yaitu untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan Aplikasi SINOPSIS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mengakomodir pengajuan permohonan perekaman e-KTP untuk siswa yang akan bermur 17 tahun. Siswa tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan perekaman data e-KTP, sehingga memberikan kemudahan kepada siswa dalam mendapatkan pelayanan yang lebih cepat terhadap kepengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, Hasil Wawancara yang didapatkan penulis dari informan pertama adalah hasil yang positif, dimana sudah berjalan sesuai dengan target atau tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Sena da dengan pernyataan sebelumnya, informan kedua juga menyatakan semua pengurusan pendaftaran perekaman KTP sudah terlaksana dengan memberikan kemudahan penggunaan kecepatan pelayanan serta efisiensi waktu.

Berdasarkan hasil Observasi peneliti terhadap pihak Disdukcapil dan Masyarakat sebagai pengguna dari Aplikasi SINOPSIS , kedua pihak baik dari pihak pengguna maupun pegawai menunjukkan pelayanan pendaftaran KTP yang lebih efisien.

Selain daripada hasil wawancara dan observasi, peneliti juga mendapatkan hasil dokumentasi berupa Paduan Aplikasi Sinopsis yang telah terlampir di Lampiran.

Maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Tercapainya Tujuan Aplikasi SINOPSIS Terhadap Perekaman Data KTP berdasarkan

teori Efektivitas Subagyo (2000) telah memenuhi dimensi Pencapaian Tujuan Program.

4.2.4 Pemantauan Program Aplikasi Sinopsis

Pemantuan program yaitu pengawasan yang dilaksanakan pada Aplikasi SINOPSIS Disdukcapil Pekanbaru yang dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat.

Pada dimensi ini, peneliti menggunakan 2 (Dua) indikator dalam pengukurannya. Indikator tersebut adalah indkator pengawasan aplikasi, pembaruan dan perbaikan pada aplikasi, inovasi aplikasi. Hal ini juga melihat bagaimana langkah penyelesaian yang diambil Diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masalah yang ditemui di Aplikasi SINOPSIS .

4.2.4.1 Pengawasan Aplikasi Sinopsis

Pengawasan merupakan kegiatan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

4.2.4.2 Pembaruan dan Perbaikan Aplikasi SINOPSIS

Berdasarkan hasil Observasi dan Dokumentasi, penulis memperoleh masih adanya kendala yang sering di alami Admin maupun pengguna aplikasi Sinopsis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dinilai efektif bagi siswa. Hal ini dapat dilihat dari beberapa temuan dalam penelitian, yaitu:

1. Efektivitas waktu: Pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi dapat mempercepat proses pelayanan sehingga waktu yang diperlukan lebih efektif dan efisien. Siswa hanya perlu mengisi data diri dan mengambil foto di aplikasi tersebut tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Efektivitas biaya: Pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan siswa karena tidak perlu membayar jasa fotografer. Selain itu, siswa juga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3. Efektivitas penggunaan aplikasi: Mayoritas siswa yang menggunakan aplikasi sistem informasi merasa mudah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi sistem informasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru cukup efektif bagi siswa.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dinilai efektif bagi siswa. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya fokus pada persepsi siswa, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi sistem informasi ini secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perekaman data KTP-EL menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan pendaftaran KTP-EL bagi siswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Meningkatkan promosi aplikasi sistem informasi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu meningkatkan promosi aplikasi sistem informasi kepada siswa, baik melalui media sosial, website, atau media lainnya. Hal ini dapat meningkatkan jumlah siswa yang menggunakan aplikasi tersebut dan mengetahui manfaatnya.
2. Meningkatkan kualitas aplikasi sistem informasi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas aplikasi sistem informasi, sehingga lebih mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi siswa.
3. Memberikan edukasi kepada siswa: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu memberikan edukasi kepada siswa tentang cara menggunakan aplikasi sistem informasi dan pentingnya memiliki KTP-EL. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran siswa akan pentingnya memiliki KTP-EL dan memudahkan proses perekaman datanya.
4. Melakukan evaluasi secara berkala: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas aplikasi sistem informasi ini, baik dari segi teknis maupun dari segi kepuasan pengguna. Hal ini dapat memastikan bahwa aplikasi sistem informasi ini terus memenuhi kebutuhan siswa dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.