

**EFEKTIVITAS APLIKASI SULAT MANEKAT DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TIMOR  
TENGAH UTARA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Mario Anjelino De Lahut

NPP. 32.0661

*Asdaf Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: [32.0661@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0661@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *This research entitled "The Effectiveness of Sulat Manekat Application in Improving Population Administration Services in Timor Tengah Utara Regency, East Nusa Tenggara Province".* **Purpose:** *The objective of this research is to analyze the effectiveness of the Sulat Manekat application in improving population administration services in Timor Tengah Utara Regency, East Nusa Tenggara Province.* **Method:** *This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection was conducted through in-depth interviews with 15 informants, field observations, and documentation studies. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The theory used to analyze the effectiveness of the Sulat Manekat application is Steers' effectiveness theory with five indicators: production, efficiency, satisfaction, adaptation, and development.* **Result:** *The results show that the Sulat Manekat application is effective in improving population administration services in Timor Tengah Utara Regency. This is indicated by: (1) an increase in the number of population documents issued and service quality; (2) reduction in document completion time and achievement of program objectives; (3) high level of user satisfaction; (4) adaptability to policy changes and community needs; and (5) continuous application development through regular updates and new features.* **Conclusion:** *Despite showing good effectiveness, the implementation of the Sulat Manekat application still faces several obstacles, namely: (1) limited technological infrastructure in remote villages; (2) low digital literacy, especially among elderly people; and (3) sub-optimal coordination between agencies. To overcome these obstacles, the Government of Timor Tengah Utara Regency has developed intervention strategies in the form of digital capacity development programs, integrated infrastructure development, and comprehensive socialization and education. This research recommends several things, including: (1) accelerating the development of technological infrastructure in remote villages; (2) strengthening digital literacy programs with an approach adapted to community characteristics; (3) developing offline mode to overcome network limitations; (4) strengthening institutional coordination; and (5) differentiative socialization strategies that consider the diversity of community characteristics*

**Keywords:** *Effectiveness, Sulat Manekat Application, Population Administration Services*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini berjudul "Efektivitas Aplikasi Sulat Manekat dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur". **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi Sulat Manekat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 15 informan, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Sulat Manekat adalah teori efektivitas Steers dengan lima indikator: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara. Hal ini ditunjukkan dengan: (1) peningkatan jumlah penerbitan dokumen kependudukan dan kualitas pelayanan; (2) pengurangan waktu penyelesaian dokumen dan pencapaian tujuan program; (3) tingkat kepuasan pengguna yang tinggi; (4) kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat; dan (5) pengembangan berkelanjutan aplikasi melalui pembaruan berkala dan fitur-fitur baru. **Kesimpulan:** Meskipun menunjukkan efektivitas yang baik, implementasi aplikasi Sulat Manekat masih menghadapi beberapa hambatan, yaitu: (1) keterbatasan infrastruktur teknologi di desa-desa terpencil; (2) rendahnya literasi digital terutama di kalangan masyarakat berusia lanjut; dan (3) koordinasi antar instansi yang belum optimal. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara telah mengembangkan strategi intervensi berupa program pengembangan kapasitas digital, pengembangan infrastruktur terintegrasi, dan sosialisasi serta edukasi komprehensif. Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal, antara lain: (1) percepatan pengembangan infrastruktur teknologi di desa-desa terpencil; (2) penguatan program literasi digital dengan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat; (3) pengembangan mode *offline* untuk mengatasi keterbatasan jaringan; (4) penguatan koordinasi kelembagaan; dan (5) strategi sosialisasi diferensiatif yang mempertimbangkan keragaman karakteristik masyarakat.

**Kata kunci:** Efektivitas, Aplikasi Sulat Manekat, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan serangkaian proses dan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan data serta informasi yang berkaitan dengan penduduk di suatu wilayah tertentu. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, saat ini terdapat sejumlah tantangan yang kompleks dan multidimensional. Hal ini terjadi seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat yang semakin tinggi akan layanan publik yang bersifat cepat, mudah

diakses, dan transparan. Dalam era globalisasi yang semakin terhubung, tentunya pelayanan administrasi kependudukan harus berbasis teknologi sesuai dengan implementasi *e-government*. Adapun tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama di daerah-daerah terpencil yaitu mengadopsi teknologi. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah kurangnya pelatihan mengenai teknologi informasi. Adapun keterbatasan infrastruktur, yang mencakup akses listrik yang tidak stabil dan jaringan internet yang sering kali tidak memadai, sehingga menghalangi masyarakat untuk menggunakan teknologi modern secara optimal.

Pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah menjadi salah satu fokus utama dalam berbagai kajian kebijakan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Imelda Hutasoit (2021), digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi kependudukan, terutama di daerah-daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Selain itu, Piet Hein Pusung (2022) menyebutkan bahwa penerapan aplikasi berbasis teknologi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen administrasi secara lebih mandiri dan efisien. Penelitian ini sejalan dengan pandangan tersebut, di mana aplikasi Sulat Manekat yang diluncurkan di Kabupaten Timor Tengah Utara bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut. Madjid (2021) mengungkapkan bahwa penerapan sistem e-kinerja dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

Timor Tengah Utara (selanjutnya disingkat "TTU") merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan data penelitian Badan Pusat Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara, luas wilayah daratan adalah seluas 2.669,70 km<sup>2</sup>. Wilayah administrasi tahun 2023 terbagi menjadi 24 Kecamatan yang terdiri dari 182 desa dan 11 kelurahan. Timor Tengah Utara juga menjalankan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara juga dilakukan secara menyeluruh dengan mencakup tiga unsur utama, yakni pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta kondisi pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara telah meluncurkan aplikasi "Sulat Manekat", yang merupakan inovasi berupa aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Nama Sulat Manekat merupakan singkatan dari "sistem pelayanan digital untuk masyarakat mandiri, cepat pengurusan dokumen kependudukan di tingkat desa tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Aplikasi Sulat Manekat diciptakan sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 2023, yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi ini merupakan hasil kolaborasi antara Dinas Dukcapil Timor Tengah Utara dan pemerintah desa setempat, di mana dokumen-dokumen kependudukan diproses secara digital melalui desa, dan hasil akhirnya dikirim dalam bentuk PDF yang dapat dicetak langsung di desa. Aplikasi Sulat Manekat diluncurkan pada 9 Agustus 2024, bersamaan dengan penandatanganan perjanjian kerjasama antara Disdukcapil Timor Tengah Utara dengan 29 desa di kabupaten tersebut. Peluncuran ini merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik yang berbasis digital. Tujuan utama peluncuran aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian tentang efektivitas aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. Mayoritas penelitian tentang e-government dan inovasi pelayanan publik berbasis digital dilakukan di daerah dengan infrastruktur teknologi yang relatif memadai, sementara implementasi teknologi di daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Timor Tengah Utara masih kurang dieksplorasi. Dari segi teoretis, penelitian terdahulu tentang efektivitas aplikasi pelayanan publik seringkali menggunakan kerangka teoretis tunggal, sementara penelitian ini mengintegrasikan teori efektivitas Steers dengan konteks *e-government* untuk analisis yang lebih komprehensif. Terdapat pula kesenjangan metodologis dimana banyak penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menilai efektivitas aplikasi, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami lebih dalam tentang konteks sosial, budaya, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi Sulat Manekat.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian relevan telah menjadi referensi penting dalam studi ini. Shofwatun Nailul Isti'annah dan Lukman Arif (2023) dalam penelitian "Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsar" menemukan bahwa program KALIMASADA cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, meskipun aspek sosialisasi program masih perlu ditingkatkan. Penelitian lain oleh Efi et al. (2024) berjudul "Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung" mengungkapkan bahwa aplikasi Salaman efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Bandung, dengan manfaat berupa peningkatan efisiensi waktu, pengurangan antrian, dan peningkatan akurasi data. Maria Silvana Efi (2024) dalam penelitian "Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran bagi Warga Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara" menemukan bahwa pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten TTU sudah cukup baik dengan adanya peningkatan pada jumlah warga yang mengurus dokumen kependudukan, namun masih terdapat kendala berupa kesadaran masyarakat yang rendah, jarak yang jauh, gangguan listrik, dan kerusakan alat. Ketiga penelitian ini memberikan landasan pemahaman tentang efektivitas program administrasi kependudukan dalam konteks yang berbeda, serta menjadi titik awal untuk menganalisis implementasi aplikasi Sulat Manekat di Kabupaten TTU.

## 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Pertama, penelitian ini merupakan studi komprehensif pertama yang menganalisis efektivitas aplikasi Sulat Manekat di Kabupaten Timor Tengah Utara dengan menggunakan teori efektivitas Steers yang mencakup lima dimensi: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Kedua, penelitian ini mengungkap kompleksitas implementasi e-government di daerah dengan karakteristik geografis dan sosial yang unik seperti Kabupaten Timor Tengah Utara, memberikan perspektif baru dalam studi tentang inovasi pelayanan publik di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Ketiga, penelitian ini menyediakan analisis mendalam tentang

hambatan-hambatan dalam implementasi aplikasi Sulat Manekat dan strategi intervensi yang dikembangkan oleh pemerintah, memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur tentang manajemen perubahan dalam konteks adopsi teknologi di sektor publik.

### 1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi Sulat Manekat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang kompleks, terutama ketika penelitian bertujuan untuk memahami pengalaman dan perspektif partisipan secara mendalam (Smith dan McGannon, 2023). Jenis penelitian deskriptif-analitik memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan fenomena implementasi aplikasi Sulat Manekat di Kabupaten Timor Tengah Utara, tetapi juga menganalisis pola-pola yang muncul dan menginterpretasikan temuan dalam konteks teori-teori yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 15 informan, yang terdiri dari pejabat Disdukcapil, tim pengembang aplikasi, petugas desa, dan masyarakat pengguna. Informan-informan ini dipilih secara purposif karena memiliki keterlibatan langsung dalam implementasi aplikasi Sulat Manekat, sehingga memberikan wawasan yang berharga terkait tantangan dan efektivitas aplikasi tersebut. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data (merangkum dan memilih informasi esensial), penyajian data (menyusun data dalam bentuk narasi atau visual), dan penarikan kesimpulan (mengintegrasikan temuan untuk menjawab pertanyaan penelitian). Untuk menganalisis efektivitas aplikasi Sulat Manekat, digunakan teori efektivitas Steers (1977) yang mencakup lima dimensi: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Efektivitas Aplikasi Sulat Manekat dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan

#### 3.1.1 Dimensi Produksi

Dimensi produksi mengacu pada kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah penerbitan dokumen kependudukan setelah implementasi aplikasi Sulat Manekat pada Juli 2023.

**Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Sebelum dan Sesudah Implementasi Aplikasi Sulat Manekat**

Jenis Dokumen	2021	2022	2023 (Jan-Jun)	2023 (Jul-Des)*	2024 (Jan-Mar)*
---------------	------	------	----------------	-----------------	-----------------

<b>KTP</b>	165.782 (89,49%)	174.075 (91,55%)	178.629 (94%)	182.150 (96%)	185.423 (97%)
<b>Kartu Keluarga</b>	62.671 (89,39%)	55.196 (76,74%)	70.986 (97,55%)	71.250 (98%)	71.820 (98,5%)
<b>Akta Kelahiran</b>	135.766 (50,75%)	155.287 (57,77%)	159.884 (59,25%)	167.520 (62%)	178.340 (66%)

*Keterangan: menunjukkan periode setelah implementasi Aplikasi Sulat Manekat*  
*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2024*

Dari segi kualitas pelayanan, terjadi penurunan tingkat kesalahan pemrosesan dokumen:

**Tabel 2. Penurunan Tingkat Kesalahan Pemrosesan Dokumen**

Jenis Kesalahan	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi	Penurunan
<b>Kesalahan penulisan data</b>	5,2%	2,1%	3,1%
<b>Ketidaksesuaian dokumen</b>	7,8%	3,4%	4,4%
<b>Dokumen tidak lengkap</b>	12,5%	6,7%	5,8%
<b>Dokumen terselip/hilang</b>	3,6%	0,5%	3,1%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2024*

Peningkatan jumlah dan kualitas penerbitan dokumen kependudukan ini menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat telah efektif dalam meningkatkan dimensi produksi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten TTU.

### 3.1.2 Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara input dan output yang dihasilkan. Hasil penelitian menunjukkan efisiensi waktu yang signifikan setelah implementasi aplikasi Sulat Manekat.

**Tabel 3. Perbandingan Waktu Penyelesaian Dokumen Kependudukan**

Jenis Dokumen	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi	Efisiensi
<b>KTP</b>	7-14 hari	3-5 hari	57-64%
<b>Kartu Keluarga</b>	5-7 hari	2-3 hari	57-60%
<b>Akta Kelahiran</b>	10-14 hari	4-7 hari	50-60%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU, 2024*

Selain efisiensi waktu, implementasi aplikasi Sulat Manekat juga menghasilkan efisiensi biaya yang signifikan bagi masyarakat:

**Tabel 4. Perbandingan Biaya yang Dikeluarkan Masyarakat**

Jenis Biaya	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi	Efisiensi
<b>Transportasi (rata-rata)</b>	Rp 100.000	Rp 10.000	90%
<b>Konsumsi (rata-rata)</b>	Rp 50.000	Rp 15.000	70%

<b>Biaya Tidak Terduga (rata-rata)</b>	Rp 30.000	Rp 5.000	83%
<b>Total</b>	Rp 180.000	Rp 30.000	83%

*Sumber: Hasil wawancara dengan masyarakat, 2024*

Efisiensi waktu dan biaya ini menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat telah efektif dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten TTU.

### 3.1.3 Dimensi Kepuasan

Dimensi kepuasan berkaitan dengan tingkat kepuasan berbagai pihak terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan signifikan dalam indeks kepuasan masyarakat:

**Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Aspek Pelayanan	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi	Perubahan
<b>Kemudahan Prosedur</b>	68,5	86,2	Meningkat 17,7
<b>Kecepatan Pelayanan</b>	65,3	84,7	Meningkat 19,4
<b>Ketepatan Waktu</b>	62,7	81,5	Meningkat 18,8
<b>Transparansi Informasi</b>	61,2	88,3	Meningkat 27,1
<b>Keramahan Petugas</b>	75,4	83,6	Meningkat 8,2
<b>Indeks Kepuasan Keseluruhan</b>	66,6	84,9	Meningkat 18,3

*Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten TTU, 2024*

Peningkatan kepuasan masyarakat dan petugas menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat telah efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten TTU.

### 3.1.4 Dimensi Adaptasi

Dimensi adaptasi berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Sulat Manekat di Kabupaten TTU telah melalui proses adaptasi yang melibatkan penyesuaian teknologi dan organisasi.

**Tabel 6. Perbandingan Kesiapan Teknologi Sebelum dan Sesudah Program Penguatan Kapasitas**

Aspek Teknologi	Sebelum Program	Setelah Program	Perubahan
Ketersediaan Perangkat	65%	92%	Meningkat 27%
Keandalan Jaringan Internet	45%	78%	Meningkat 33%
Ketersediaan Listrik	72%	85%	Meningkat 13%
Literasi Digital Petugas	58%	87%	Meningkat 29%
Literasi Digital Masyarakat	32%	61%	Meningkat 29%

Sumber: Laporan Program Penguatan Kapasitas Teknologi Disdukcapil Kabupaten TTU, 2024

Upaya adaptasi teknologi dan organisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten TTU menunjukkan komitmen untuk terus menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungan, yang merupakan indikator penting dari efektivitas organisasi.

### 3.1.5 Dimensi Perkembangan

Dimensi perkembangan berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tantangan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat dan Disdukcapil Kabupaten TTU terus mengalami perkembangan sejak implementasi awal.

Tabel 7. Perkembangan Kapasitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten TTU

Aspek Kapasitas	2022	2023	2024	Peningkatan
Jumlah SDM bidang IT	3	5	8	166,7%
Anggaran pengembangan IT (Rp juta)	150	300	450	200%
Jumlah pelatihan IT	2	5	8	300%
Jumlah kerjasama dengan pihak eksternal	1	3	5	400%
Indeks inovasi organisasi	65,3	76,8	86,2	32%

Sumber: Laporan Kinerja Disdukcapil Kabupaten TTU, 2024

Perkembangan aplikasi dan kapasitas organisasi ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten TTU memiliki komitmen untuk terus meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

### 3.2. Hambatan dalam Efektivitas Aplikasi Sulat Manekat

Meskipun menunjukkan efektivitas yang baik, implementasi aplikasi Sulat Manekat masih menghadapi beberapa hambatan:

Tabel 8. Hambatan Infrastruktur dalam Implementasi Aplikasi Sulat Manekat

Jenis Hambatan	Jumlah Desa Terdampak	Persentase dari Total Desa
Jaringan Internet Tidak Stabil	45	32,1%
Jaringan Internet Tidak Tersedia	28	20,0%
Listrik Tidak Stabil	37	26,4%

Perangkat Tidak Memadai	52	37,1%
Perangkat Tidak Tersedia	35	25,0%

Sumber: Laporan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi Sulat Manekat, 2024

**Tabel 9. Hambatan Sumber Daya Manusia dalam Implementasi Aplikasi Sulat Manekat**

Jenis Hambatan	Jumlah Desa Terdampak	Persentase dari Total Desa
Literasi Digital Petugas Rendah	68	48,6%
Petugas Belum Mendapat Pelatihan	45	32,1%
Literasi Digital Masyarakat Rendah	79	56,2%
Masyarakat Enggan Menggunakan Aplikasi	56	39,7%
Kurangnya Pendampingan Teknis	87	62,1%

Sumber: Laporan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi Sulat Manekat, 2024

### 3.3. Solusi untuk Mengatasi Hambatan

Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi aplikasi Sulat Manekat, Pemerintah Kabupaten TTU telah mengembangkan dan mengimplementasikan beberapa solusi strategis:

**Tabel 10. Implementasi Solusi untuk Mengatasi Hambatan**

Solusi	Status Implementasi	Hasil
Pengembangan jaringan internet di desa	Implementasi bertahap	35 desa terjangkau
Pengadaan pembangkit listrik alternatif	Implementasi bertahap	20 desa terlayani
Pengadaan perangkat untuk desa	Implementasi berlanjut	45 desa terlayani
Pengembangan mode offline	Implementasi penuh	Aplikasi dapat digunakan tanpa internet
Kerjasama dengan provider telekomunikasi	Implementasi awal	Jaringan 4G di 15 desa
Pelatihan intensif untuk petugas desa	Implementasi penuh	120 petugas terlatih
Sosialisasi dan edukasi masyarakat	Implementasi bertahap	85.000 masyarakat teredukasi
Pendampingan teknis di desa	Implementasi berlanjut	75 desa terdampingi

<b>Pengembangan antarmuka yang lebih sederhana</b>	Implementasi penuh	Peningkatan kemudahan penggunaan
<b>Rekrutmen tenaga IT di tingkat kecamatan</b>	Implementasi awal	10 tenaga IT terekrut
<b>Penyusunan peraturan daerah khusus Sinkronisasi dengan regulasi pusat</b>	Proses Implementasi bertahap	Draf perda telah disusun Penyesuaian kebijakan daerah
<b>Alokasi anggaran khusus dalam APBD</b>	Implementasi penuh	Peningkatan anggaran 200%
<b>Pengembangan SOP pelayanan daring</b>	Implementasi penuh	SOP diterapkan di semua desa
<b>Penyusunan regulasi perlindungan data</b>	Proses	Draf regulasi telah disusun

*Sumber: Laporan Progres Implementasi Aplikasi Sulat Manekat, 2024*

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sulat Manekat telah secara signifikan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara di seluruh lima dimensi teori efektivitas Steers. Pada dimensi produksi, terjadi peningkatan yang signifikan dalam penerbitan dokumen kependudukan, dengan cakupan KTP meningkat dari 89,49% pada 2021 menjadi 97% pada awal 2024, dan pengurangan substansial dalam kesalahan pemrosesan dokumen hingga 5,8%. Dimensi efisiensi menunjukkan perbaikan yang luar biasa dalam waktu penyelesaian dokumen, dengan waktu pemrosesan berkurang 50-64% untuk berbagai jenis dokumen, dan penghematan biaya bagi masyarakat hingga 83% dalam transportasi dan biaya terkait lainnya. Dimensi kepuasan menunjukkan peningkatan 18,3 poin dalam indeks kepuasan keseluruhan, dengan peningkatan paling signifikan dalam transparansi informasi (27,1 poin). Dimensi adaptasi menyoroti keberhasilan peningkatan kesiapan teknologi, dengan keandalan jaringan internet meningkat sebesar 33% dan literasi digital di kalangan petugas meningkat sebesar 29%. Terakhir, dimensi perkembangan mengungkapkan pertumbuhan kapasitas organisasi yang substansial, termasuk peningkatan 166,7% dalam sumber daya manusia bidang IT dan peningkatan 200% dalam anggaran pengembangan IT. Perbaikan komprehensif di semua dimensi ini mengkonfirmasi bahwa aplikasi Sulat Manekat merupakan inovasi digital yang efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah yang ditandai oleh tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di luar indikator efektivitas utama, beberapa temuan menarik muncul dari penelitian ini. Pertama, implementasi aplikasi Sulat Manekat mengungkapkan pola adopsi yang bervariasi di berbagai kelompok demografis, dengan penduduk yang lebih muda menunjukkan tingkat pemanfaatan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan populasi lanjut usia. Kedua, muncul manfaat sosial yang tidak terduga dimana digitalisasi mengurangi peluang untuk pungutan biaya informal yang sebelumnya membebani warga, menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih transparan. Ketiga, penelitian mengungkap efek positif lanjutan di mana implementasi aplikasi menjadi katalisator pengembangan literasi digital yang lebih luas di desa-desa, meluas di luar administrasi kependudukan ke aspek-aspek lain dalam tata kelola desa. Keempat, integrasi unsur budaya lokal dalam desain aplikasi—termasuk nama "Sulat Manekat" yang diambil dari bahasa lokal—berkontribusi pada penerimaan masyarakat meskipun awalnya ada keraguan teknologis. Terakhir, model tata kelola kolaboratif antara pemerintah kabupaten dan

otoritas desa dalam mengimplementasikan aplikasi telah menumbuhkan hubungan institusional yang lebih kuat dan meningkatkan koordinasi di bidang layanan publik lainnya. Temuan tambahan ini menyoroti bagaimana inovasi teknologi dalam layanan publik dapat menghasilkan manfaat masyarakat yang lebih luas di luar tujuan penyampaian layanan langsungnya, terutama di wilayah yang sedang bertransisi menuju sistem tata kelola digital.

#### IV. KESIMPULAN

Aplikasi Sulat Manekat telah terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Timor Tengah Utara, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan di seluruh dimensi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Aplikasi ini telah berhasil meningkatkan tingkat penerbitan dokumen, mengurangi waktu pemrosesan hingga 64%, menurunkan biaya warga sebesar 83%, meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan, dan memperkuat kapasitas organisasi. Meskipun pencapaian ini, tantangan implementasi masih ada, terutama terkait keterbatasan infrastruktur teknologi di desa-desa terpencil, rendahnya literasi digital terutama di kalangan penduduk lanjut usia, dan koordinasi antar-lembaga yang belum optimal. Pemerintah telah merespons dengan intervensi strategis termasuk program pengembangan kapasitas digital, pengembangan infrastruktur terintegrasi, dan upaya sosialisasi komprehensif, meskipun efektivitas intervensi ini bervariasi di berbagai konteks desa. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang implementasi e-government di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan menawarkan wawasan praktis untuk inisiatif serupa dalam konteks yang sebanding. Untuk implementasi berkelanjutan, penelitian merekomendasikan percepatan pengembangan infrastruktur teknologi di desa-desa terpencil, penguatan program literasi digital dengan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat, pengembangan fungsionalitas offline untuk mengatasi keterbatasan jaringan, peningkatan koordinasi kelembagaan, dan implementasi strategi sosialisasi diferensiatif yang mempertimbangkan keragaman masyarakat. Penelitian masa depan sebaiknya diperluas untuk mencakup semua desa di kabupaten, menggunakan pendekatan metode campuran untuk pemahaman yang lebih komprehensif, melakukan studi longitudinal untuk menganalisis efektivitas jangka panjang, dan mengeksplorasi dampak sosial-ekonomi dan budaya dari transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi Sulat Manekat di 29 desa yang telah menandatangani perjanjian kerjasama, sehingga belum mencakup seluruh desa di Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi temuan. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu yang relatif singkat (1 bulan), sehingga belum dapat menganalisis efektivitas jangka panjang dari aplikasi Sulat Manekat.

**Arah Masa Depan Penelitian:** Penelitian lanjutan dapat mengkaji implementasi aplikasi Sulat Manekat di seluruh desa di Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas aplikasi. Penelitian longitudinal dapat dilakukan untuk menganalisis efektivitas jangka panjang dan keberlanjutan aplikasi Sulat Manekat. Penelitian komparatif dapat dilakukan untuk membandingkan efektivitas aplikasi Sulat Manekat dengan

aplikasi sejenis di kabupaten lain di Indonesia. Penelitian multidisipliner dapat dilakukan untuk menganalisis dampak sosial, ekonomi, dan budaya dari implementasi aplikasi Sulat Manekat di Kabupaten Timor Tengah Utara.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. Sage Publications.
- Efi, M. S. (2024). Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran bagi Warga Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara.
- Efi, et al. (2024). Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung.
- Flick, U. (2023). *Designing qualitative research*. Sage Publications.
- Hutasoit, I. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Efisiensi dan Transparansi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 45-60.
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsar.
- Leavy, P. (2022). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Guilford Publications.
- Madjid, U. (2021). Efektivitas Penerapan E-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada BKD Provinsi Sulawesi Utara.
- Maxwell, J. A. (2021). *Qualitative research design: An interactive approach*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Mohajan, H. K. (2022). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23-48.
- Patton, M. Q. (2023). *Qualitative research & evaluation methods*. Sage Publications.
- Pusung, P. H. (2022). Penerapan Aplikasi Teknologi dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan di Daerah Terpencil. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 18(2), 78
- Ravitch, S. M. (2021). *Qualitative research: Bridging the conceptual, theoretical, and methodological*. Sage Publications.
- Roulston, K. (2021). *Interviewing in qualitative research*. Oxford University Press.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage Publications.
- Silverman, D. (2021). *Doing qualitative research*. Sage Publications.
- Smith, B., & McGannon, K. R. (2023). Developing rigor in qualitative research: Problems and

opportunities within sport and exercise psychology. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 16(1), 101-121.

Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.

Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Kencana.

Yin, R. K. (2023). *Case study research and applications: Design and methods*. Sage Publications.

