

ARTIKEL

**EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
ADMINISTRASI KEWILAYAHAN TERPADU (SIPAKU)
DI KECAMATAN BANDUNG WETAN**

PANDJI SAPUTRA
NPM: 218010031



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) di Kecamatan Bandung Wetan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menggunakan Teori Efektivitas dengan empat indikator utama yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan serta pemantauan dan evaluasi. Proses Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi terhadap Kasie Pemerintahan, *Front Office*, operator layanan Disdukcapil pada Kecamatan Bandung Wetan serta masyarakat. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIPAKU dapat dikatakan sudah efektif, pemantauan dan evaluasi perlu dilakukan secara optimal untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi. Selain itu, dalam melakukan pelayanan publik, efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, pengembangan sarana prasarana infrastruktur teknologi, serta komitmen para *stakeholders* dalam menerapkan kebijakan publik yang diberlakukan.

Kata kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, Efektivitas, SIPAKU.

ABSTRACT

This study aims to determine the Effectiveness of the Integrated Regional Administration Service System (SIPAKU) Application in Bandung Wetan District. This study uses a descriptive qualitative method and uses the Theory of Effectiveness with four main indicators, namely target accuracy, program socialization, goal achievement and monitoring and evaluation. The data collection process was carried out through interviews, observations and documentation studies of the Head of Government Section, Front Office, Disdukcapil officers in Bandung Wetan District and the community. The results of the study generally show that the use of the SIPAKU application can be said to be effective, monitoring and evaluation need to be carried out optimally to increase the effectiveness of the use of the application. In addition, in carrying out public services, the effectiveness of the use of the SIPAKU application is also influenced by the capacity of human resources, the development of technological infrastructure facilities and infrastructure, and the commitment of stakeholders in implementing public policies that are enforced.

Keywords: E-Government, Public Service, Effectiveness, SIPAKU

RINGKESAN

Ulukan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho Éféktivitas Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Daerah Terpadu (SIPAKU) di Kacamatan Bandung Wetan. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kualitatif jeung ngagunakeun Tiori Éféktifitas kalawan opat indikator utama, nya éta akurasi sasaran, sosialisasi program, kahontalna tujuan jeung monitoring jeung évaluasi. Prosés ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara, observasi jeung studi dokuméntasi ka Kepala Bagian Pamaréntahan, panarimaan tamu, aparat Disdukcapil di Kacamatan Bandung Wetan jeung masarakat. Hasil panalungtikan umumna nuduhkeun yén pamakéan aplikasi SIPAKU bisa disebutkeun éféktif, monitoring jeung évaluasi perlu dilaksanakeun sacara optimal pikeun ngaronjatkeun efektivitas pamakéan aplikasi. Salian ti éta, dina ngalaksanakeun palayanan publik, éféktivitas pamakéan aplikasi SIPAKU ogé dipangaruhan ku kapasitas SDM, pangwangunan sarana jeung prasarana téhnologis, sarta komitmen stakeholder dina ngalaksanakeun kawijakan publik anu ditegakkeun.

Kata Kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Efektivitas, SIPAKU.

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0, pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk melakukan reformasi di sektor pelayanan guna menciptakan birokrasi yang adaptif, responsif, dan berbasis teknologi. Perubahan ini merupakan bagian dari transformasi digital yang tidak hanya menyentuh sektor privat, tetapi juga memaksa pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi sebagai alat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep e-government atau kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat secara daring menjadi instrumen yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan administrasi negara yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Mahmudi (2007 : 128) mengemukakan bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela (2014 : 5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada konteks Indonesia, reformasi birokrasi telah berlangsung sejak awal tahun 2000-an melalui penerapan prinsip good governance. Pemerintah pusat dan daerah didorong untuk menciptakan suatu tata kelola yang bersih, efektif, dan efisien. Dalam implementasinya, hal ini terwujud melalui digitalisasi layanan publik, termasuk di dalamnya layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, pelaksanaan digitalisasi ini tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan. Menurut Kasmir (2017 : 47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sejalan dengan salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 18, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Daerah Kota Bandung saat ini memiliki kebijakan tentang Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik pada sistem pelayanan yang terdapat pada pasal 34 ayat 1 yang mengatakan bahwa untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap. Sedangkan dalam pasal 35 menjelaskan bahwa: Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diselenggarakan dengan tujuan (1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, (2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; (3) memperpendek proses pelayanan, (4) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dan (5) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sehingga sistem pelayanan terpadu dapat dikatakan sebagai satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi

dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual. Pesatnya perkembangan teknologi rupanya dipandang sebagai suatu peluang baru untuk mereformasi sistem pemerintahan yang ada di Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung saat ini sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mencakup penggunaan perangkat lunak, perangkat keras, dan jaringan untuk memproses, menyampaikan, dan mengelola informasi. Diskominfo meluncurkan sebuah aplikasi bernama SIPAKU (Sistem Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) yaitu sebuah inovasi digital yang diperuntukkan untuk kewilayahan di Kota Bandung dan berguna untuk manajemen alur dan proses pengadministrasian dan pelayanan agar menjadi cepat dan akurat, dan juga dapat memberikan kepuasan dan menumbuhkan tingkat kebahagiaan warga masyarakat serta terhadap tim/petugas pelayanan dan operator di kecamatan agar dapat bekerja dengan terstruktur dan rapi berdasarkan pengajuan yang ada.

Penelitian ini menganalisis mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU (Sistem Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) di Kecamatan Bandung Wetan menggunakan Teori Subagyo yang memiliki empat indikator utama yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, pemantauan dan evaluasi. Aplikasi SIPAKU dapat diposisikan sebagai salah satu bentuk konsep *smart district* atau kawasan administratif yang memanfaatkan teknologi digital guna mendukung penyelenggaraan pelayanan yang terintegrasi dan berbasis data sehingga diperlukan kajian mendalam seberapa besar efek penggunaan aplikasi SIPAKU dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung keberhasilan program tersebut dalam konteks pemerintahan daerah. Meskipun secara konsep aplikasi SIPAKU telah dirancang untuk mendukung prinsip pelayanan prima dan penerapan *e-Government*, kenyataannya penggunaan aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan diantaranya minimnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta komitmen *stakeholders* dalam pengembangan inovasi aplikasi SIPAKU.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi dasar penelitian yang dilakukan dalam menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menyusun kebijakan terutama dalam inovasi dan pemanfaatan teknologi digital untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU ini diharapkan dapat terus memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan publik ditingkat Kewilayahan di Kota Bandung.

METODE

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana metode ini tepat untuk menggambarkan persepsi masyarakat dan aparatur kewilayahan terhadap implementasi SIPAKU dalam konteks pelayanan administrasi publik. Abdusammad (2021: 30) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Oleh sebab itu, penelitian semacam ini sering disebut dengan *naturalistic inquiry*, atau *field study*. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat efektivitas SIPAKU berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan secara teoritis. Adapun pemilihan teknik, instrumen, dan prosedur analisis dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip metodologis yang berlaku dalam penelitian sosial, khususnya di bidang administrasi publik.

Melalui pendekatan ini, data yang dikumpulkan dapat diolah menjadi informasi yang terstruktur dan terukur, sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas aplikasi SIPAKU dalam memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan efisien.

Pada penelitian ini, data bersumber dari hasil wawancara, observasi lapangan dan studi dokumentasi. Selain itu, digunakan juga data-data yang relevan seperti teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, produk hukum seperti undang-undang, Keputusan Menteri, Surat Edaran Wali Kota Bandung, serta dokumen lainnya. Pada penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi dan sampel namun sumber data pada situasi sosial tertentu. Spradley dalam Sugiyono (2011: 297) mengatakan bahwa Social Situation atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan dalam penelitian sehingga sumber data berasal dari pegawai di Kecamatan Bandung Wetan yang relevan yaitu Kepala Seksi Pemerintahan, operator layanan Disdukcapil pada Kecamatan Bandung Wetan, dan *front office* atau tenaga administrasi yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Pada penelitian ini, teknik analisis data dilakukan melalui model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008: hal 91-99) yang mengemukakan bahwa prosedur analisis data kualitatif, yang harus dikerjakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah mengumpulkan data. Dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh (Sugiyono, 2007:270). Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji kredibilitas dan triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penggunaan Aplikasi SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan di instansi pemerintah bergeser menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*. Dimana saat ini, pemerintah Daerah Kota Bandung memiliki kebijakan melalui Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik guna memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik pada sistem pelayanan yang terdapat pada pasal 34 ayat 1 yang mengatakan bahwa untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Pemerintah Kota Bandung saat ini sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mencakup penggunaan perangkat lunak, perangkat keras, dan jaringan untuk memproses, menyampaikan, dan mengelola informasi salah satunya dalam mengelola dokumen administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Diskominfo yaitu **SIPAKU (Sistem Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu)**, sebuah inovasi digital yang yang diperuntukkan untuk kewilayahan di Kota Bandung. Aplikasi ini berbasis web dan dapat diakses melalui laman resmi <https://sipaku.bandung.go.id>, yang diharapkan proses pelayanan akan jauh lebih mudah, cepat, efisien, terstruktur, akurat, dan rapi, serta dapat meningkatkan kepuasan dan kebahagiaan masyarakat atas pelayanan prima yang diberikan oleh kecamatan terutama yang berkaitan dengan pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan dan dokumen Umum. Aplikasi

SIPAKU hadir bermula di Kecamatan Sukasari pada tahun 2018 sebagai sebuah inovasi kewilayahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Latar belakang munculnya aplikasi ini dikarenakan adanya beberapa masalah terkait ketidak pastian waktu pelayanan dan komplain warga masyarakat yang sering terjadi di kewilayahan mengenai proses pelayanan yang diakibatkan oleh penataan sistem dan alur pelayanan yang kurang terstruktur dan rapi, sehingga sering kali menimbulkan kekecewaan terhadap warga yang mengajukan permohonan penerbitan dokumen di Kecamatan. Melihat dampak positif dari implementasi awal aplikasi SIPAKU di Kecamatan Sukasari, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mengambil langkah strategis dengan mengadopsi dan mengembangkan aplikasi tersebut guna diimplementasikan secara lebih luas sesuai dengan Surat Edaran Wali Kota Bandung Nomor 489/SE.041-Diskominfo tanggal 9 April 2021. Pengambilalihan ini merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam mendorong digitalisasi layanan publik secara merata di seluruh wilayah administrasi.

Analisis efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU dilakukan dengan memperhatikan 4 dimensi utama.

1. Ketepatan Sasaran

Peneliti melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU dalam mengukur sejauh mana ketepatan sasaran suatu program yang sudah ditentukan sebelumnya. Indikator yang digunakan dalam mengukur dimensi ketepatan sasaran ini adalah masyarakat sesuai target aplikasi dan pemanfaatan oleh masyarakat, kedua indikator ini lebih berorientasi untuk jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Begitu juga sebaliknya, apabila sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka nantinya akan menghambat pelaksanaan bagi kegiatan itu sendiri

Penggunaan aplikasi SIPAKU dalam pengurusan dokumen administrasi merupakan sebuah terobosan baru dalam penerapan pemerintahan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan konsep *e-government* menurut Kurniawan (2006) yaitu semua tindakan dalam sektor publik baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif dengan tujuan mencapai *good governance* dimana dalam penerapannya sangat penting guna menciptakan pemerintahan yang efektif dan berdaya guna, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program perusahaan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu (Widjaja, 2008:31). Memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut.

Untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan perlu diketahui kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi ini, dengan indikator keterbukaan informasi, sosialisasi oleh petugas dan pemahaman penggunaannya.

Dalam sosialisasi penggunaan aplikasi SIPAKU penyampaian informasi yang dilakukan tidak memanfaatkan media digital yang saat ini masih diakses oleh masyarakat dalam mencari sebuah informasi dan dari sisi masyarakat masih terdapat kekurangan yaitu aplikasi hanya dapat

digunakan untuk memantau sejauh mana proses pengajuannya sudah berjalan, tidak dapat mencetak dokumen secara mandiri, namun penggunaan aplikasi SIPAKU tetap berhasil memangkas alur pengurusan dokumen dan mempersingkat antrian pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam memantau proses pengajuan dokumen.

3. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan ini untuk mengukur sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh sebab itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin maka diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya.

Dalam pencapaian tujuan, indikator yang digunakan ialah kecepatan pelayanan, kesesuaian dengan SOP serta kepuasan masyarakat.

Peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Menurutnya, adanya administrasi publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah ketika dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut, sehingga disebut dengan “*organized democracy*”.

4. Pemantauan dan Evaluasi

Kegiatan ini dilakukan setelah dilaksanakannya program dalam beberapa waktu sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Pengawasan meliputi berbagai tindakan mengecek maupun membandingkan hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Apabila hasil yang dicapai menyimpang dari standar yang berlaku maka perlu dilakukan tindakan korektif untuk memperbaikinya. Pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi dinamika implementasi dan potensi perbaikan secara periodik dengan indikator tanggapan terhadap keluhan, pembaruan system, dan pendampingan petugas.

Evaluasi tidak saja berguna untuk menjustifikasi kegunaan dari program yang sedang berjalan, tetapi juga untuk melihat kegunaan program dan inisiatif baru, peningkatan efektivitas manajemen dan administrasi program, serta mempertanggungjawabkan hasil kepada pihak yang mensponsori program tersebut (Rossi & Freeman, 1993:4).

Penyelesaian masalah dilakukan secara *bottom-up* dimana penyelesaian masalah dilakukan dari level paling bawah yaitu tenaga administrasi maupun operator pelayanan Disdukcapil pada Kecamatan Bandung Wetan dimana para tenaga administrasi maupun operator pelayanan didorong untuk aktif dalam mengambil keputusan dan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi sehingga proses pengurusan dokumen administrasi lebih cepat dan efisien.

Analisis Faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) di Kecamatan Bandung Wetan

Kualitas suatu kebijakan dapat diketahui melalui beberapa tolak ukur penting seperti proses, isi dan konteks atau suasana dimana kebijakan itu dihasilkan atau dirumuskan. Penggunaan aplikasi SIPAKU merupakan implementasi dari sebuah kebijakan. Dimana dalam penerapannya didukung oleh berbagai faktor, begitu pula dalam penggunaan aplikasi SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Kecakapan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan publik sangatlah mempengaruhi keberhasilan suatu program. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sumber daya manusia di Kecamatan Bandung Wetan yang melakukan pelayanan administrasi secara umum telah menguasai keterampilan TIK dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang sangat baik.

Meskipun petugas administrasi ini tidak mendapatkan pelatihan khusus, kemampuan petugas dalam menangani permasalahan yang timbul juga membuat penggunaan aplikasi SIPAKU menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Sarana dan Prasarana

Dalam mengelola pelayanan publik khususnya yang menggunakan aplikasi berbasis digital, tentu memerlukan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan agar berjalan lancar, teratur, efektif, serta efisien.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mendukung terciptanya suasana kerja yang baik pula. Kecamatan Bandung Wetan telah memfasilitasi petugas pelayanan administrasi kependudukan dengan menyediakan perangkat komputer dan jaringan internet yang dapat diakses setiap saat. Meskipun terkadang, jaringan internet dirasa kurang stabil, namun penggunaannya tidak menimbulkan hambatan yang berarti dalam proses pelayanan publik.

3. Komitmen para *stakeholders*

Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah dimana kualitas sebuah kebijakan publik dapat diketahui melalui beberapa tolak ukur penting seperti proses, isi dan konteks atau suasana dimana kebijakan itu dihasilkan atau dirumuskan. Komitmen ini penting untuk menunjukkan transparansi, akuntabilitas dan kemudahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Komitmen ini tidak hanya dapat dilihat dari statistik penggunaan aplikasi SIPAKU melalui data register pelayanan, tidak adanya proses pemantauan dan evaluasi juga mencerminkan kurangnya komitmen pimpinan karena dalam hal ini, penggunaan SIPAKU di wilayah Kecamatan Bandung Wetan terasa hanya sekedar formalitas dalam menerapkan kewajiban yang diberikan oleh Pimpinan Tinggi. Meskipun penggunaannya sangatlah sederhana, dari sisi pengembang aplikasi, inovasi yang dihadirkan justru terlihat setengah-setengah, dimana dalam penggunaannya tidak semua fitur dapat dipakai dan pemakaiannya juga terbatas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU dapat dikatakan sudah efektif. Karena efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai sebuah tujuan, tetapi hanya melihat apakah proses sebuah program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dalam penelitian ini dilihat dari ketepatan sasaran penggunaan, sosialisasi program yang dilakukan, tujuan yang sudah tercapai meskipun proses pemantauan dan evaluasi belum dilakukan secara optimal.
2. Dari hasil analisis, efektivitas penggunaan aplikasi SIPAKU juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kecakapan sumber daya manusia yang tersedia, sarana dan prasarana yang memadai

serta komitmen para *satkeholders* terhadap penggunaan aplikasi SIPAKU dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Di era revolusi industri 4.0, penerapan kebijakan yang berbasis digital sepatutnya tidak dilakukan setengah hati. Diskominfo diharapkan dapat mengembangkan Aplikasi SIPAKU sedemikian rupa sehingga penggunaannya tidak terbatas pada pengecekan prosesnya saja tetapi dari pengajuan awal hingga dokumen tercetak dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat dimanapun ia berada hanya dengan bermodalkan perangkat *handphone* atau komputer dan jaringan internet sehingga proses efisiensi yang dilakukan pada instansi tidak setengah-setengah. Masyarakat juga tidak dibebani dengan biaya transportasi untuk melakukan pengajuan dan pengambilan dokumen, yang terpenting pengelolaan dokumen tidak menyita banyak waktu yang dimiliki masyarakat sehingga kesadaran masyarakat dalam memperbaharui dokumen kependudukan dapat meningkat. Atau dapat dilakukan integrasi dengan aplikasi kependudukan lainnya agar penggunaannya semakin baik.
2. Dalam menerapkan suatu program juga perlu dilakukan proses monitoring dan evaluasi secara berkala agar dapat menjadi masukan baik untuk pelayanan yang diberikan di Kecamatan maupun pihak penyedia aplikasi. Selain itu proses monitoring dan evaluasi ini juga dapat mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan memberikan dampak yang signifikan untuk masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahsan, Muh., 2024, *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Garessi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*, Makassar: Universitas Muhhamadiyah Makassar.
- Budiani, Ni Wayan, 2009, *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*, Input, Vol. 2 (1) : 45-97.
- Cangara, Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas*. Richard M: *Efektivitas Organisasi*, Bandung: Erlangga
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H., 1997, *Organizations: Behavior, Structure, Processes (9th ed.)*, Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- Gunawan, Heri, 2012, *Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi*, Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, M. S. P., 2007, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. 2017, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban T. Yermias. 2000, "Good Governance" dan "Capacity Building" sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian. *Jurnal Perencanaan Pembangunan*, Jakarta
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P., 2008, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (11th ed.)*, Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN: Yogyakarta

- Masruri, 2014, *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010)*, Governance and Public Policy, Vol 1 (1) 53-76
- Mulyana, Deddy. 2011. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, 2019, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Prof. Dr. Deddy Mulyadi, Drs., M.Si. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cet. 3, Alfabeta: Bandung.
- Republik Indonesia, 2018, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*, Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rivai, V., 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Coulter, M., 2012, *Management* 11th ed., Boston: Pearson.
- Siagian, S. P., 2003, *Teori dan Praktik Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, 2000, *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualititaif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta
- Steers, R. M., 1985, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Terry, G. R., 2006, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

JURNAL DAN KARYA TULIS ILMIAH LAINNYA

- Khaerullah, Hafiz Elfiansya Parawu, Nurbiah Tahir., 2023, “Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang Dan Kekayaan Daerah Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Makassar, Vol. 4” <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>. Tanggal akses 14 Mei 2025, pk. 22:19 WIB.
- Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi, Cecep Wahyu Hoerudin, 2022, “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, Vol. 1” <https://jurnal.panengen.com/index.php/djods/>. Tanggal akses 14 Mei 2025, Pk. 22:42 WIB.
- Ajib Susanto, Eko Hari Rachmawanto, Ibnu Utomo Wahyu Mulyono, Christy Atika Sari, 2021, “Implementasi Sistem Informasi Desa (SID) untuk Peningkatan Layanan dan Keterbukaan Informasi di Desa Hulosobo, Kaligesing, Purworejo”, Vol. 4 No. 2, <https://abdimasku.lppm.dinus.ac.id/index.php/jurnalabdimasku/article/view/185>. Tanggal akses 2 April 2025, Pk. 13.26 WIB.
- Rihardi, S.A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S., 2019, “Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang)” <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadmini>. Tanggal akses 24 April 2025, Pk. 15.17 WIB.
- Agastha, S., & Fikri, R., 2024, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Jurnal Mahasiswa

Pemerintahan”, 400–408, <https://doi.org/10.25299/jmp.18259>. Tanggal akses 24 April 2025, Pk. 20.28 WIB.

DOKUMEN-DOKUMEN

Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *E-Government*
Instruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika)
Kementerian Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 28 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung
Surat Edaran Wali Kota Nomor 489/SE.041-Diskominfo tentang Standardisasi Aplikasi Persuratan, Website, dan Kewilayahan
Surat Edaran Wali Kota Nomor 102-DISKOMINFO/2022 tentang Implementasi Aplikasi SIPAKU
Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

RUJUKAN ELEKTRONIK:

<https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-bandungwetan/profilkecamatan/struktur-organisasi/>
<https://sipaku.bandung.go.id>,