

KENDALA YANG DIHADAPI DALAM PENERAPAN DUKCAPIL DIGI MOBILE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PARIAMAN

Fadhiah Imrahmi^{1(a)}, Zikri Alhadi^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}14fadhiahimrahmi@gmail.com, ^{b)}zikri.ianunp@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

16-02-2024

Diterbitkan Online:

31-03-2024

Kata Kunci:

Kendala, Pelayanan Online,
DiGi Mobile

Keywords:

Constraints, Online Services,
DiGi Mobile

Corresponding Author:

14fadhiahimrahmi@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i1.180>

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kendala yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile di dukcapil Kota Pariaman. Efektivitas merupakan alat ukur untuk mengetahui tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas baik kendala internal maupun kendala eksternal. Hadirnya Dukcapil DiGi Mobile sebagai pelayanan secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pariaman bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dengan efektif dan efisien. Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapannya dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi DiGi Mobile dengan menggunakan teori oleh Hansen dan Mowen yang mengelompokkan berbagai macam kendala menjadi kendala internal dan eksternal. Hasil penelitian ini menunjukkan kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile di dukcapil Kota Pariaman.

ABSTRACT

This research discusses the obstacles faced in implementing Dukcapil DiGi Mobile in Dukcapil Pariaman City. Effectiveness is a measuring tool to determine whether or not a predetermined target has been achieved. There are many factors that can influence effectiveness, both internal and external constraints. The presence of Dukcapil DiGi Mobile as an online service for population and civil registration services in Pariaman City aims to make it easier for the public to manage population administration effectively and efficiently. However, in its implementation there are still several obstacles in implementing Dukcapil DiGi Mobile. This research aims to determine the obstacles faced in implementing population document services through the DiGi Mobile application using Hansen and Mowen's theory which groups various kinds of obstacles into internal and external obstacles. The results of this research show what obstacles are faced in implementing Dukcapil DiGi Mobile in Dukcapil Pariaman City.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti sekarang, pemerintah dan masyarakat secara tidak langsung dipaksa untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. Keterampilan dalam menggunakan teknologi sangat dibutuhkan untuk menghadapi globalisasi. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan. Kemajuan teknologi informasi ini sebagai solusi dalam rangka meningkatkan pelayanan oleh pemerintah agar lebih efektif dan efisien baik itu bagi pemerintah yang memberikan pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan online merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan birokrasi untuk melayani masyarakat agar lebih mudah dan praktis dalam melakukan kegiatan administrasi.

Berdasarkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk mempercepat terjadinya kesejahteraan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan. Untuk itu pemerintah daerah di seluruh Indonesia berupaya untuk meningkatkan pelayanannya, termasuk pemerintah Kota Pariaman juga turut berupaya membuat pelayanannya lebih efektif, efisien, dan adaptif dengan menyediakan pelayanan secara online. Selaras dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pariaman melakukannya inovasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (online).

Sebagai wujud dalam meningkatkan pelayanannya pemerintah Kota Pariaman meluncurkan inovasi baru dengan menghadirkan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil berbasis online yang diberi nama "Dukcapil Dilayani Dengan Genius (DiGi) Mobile". Hal tersebut tertuang dalam SK Nomor : 470/14/KEP/DISDUKCAPIL/2019 tentang Program Inovasi Dukcapil DiGi (Dilayani Dengan Genius) Mobile Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Aplikasi Dukcapil Digi Mobile baru bisa diakses setelah membuat akun dengan menggunakan NIK terlebih dahulu. Selanjutnya menunggu kode aktivitas yang akan dikirim ke nomor *whatsapp*, setelah itu baru bisa login dan

mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Pelayanan berbasis online Dukcapil DiGi Mobile dapat 11 (sebelas) fitur aplikasi informasi, diantaranya cek stock blangko KTP elektronik, cek status KTP elektronik, pengaduan SAMARA (saran mengadu masyarakat), persyaratan dokumen, pengurusan akta kelahiran online, pengurusan akta kematian online, perubahan kartu keluarga online, pengurusan pindah domisili online, pengecekan anggota keluarga, cetak KIA, dan indeks kepuasan masyarakat.

Kehadiran Dukcapil DiGi Mobile ini diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh pelayanan dengan efektif dan efisien sehingga dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa mendatangi langsung kantor dukcapil. Berbagai manfaat yang diberikan dengan kehadiran Dukcapil DiGi Mobile tentunya tidak terlepas dari persoalan hingga kendala yang ditemukan pada pemerintah itu sendiri sebagai penyedia layanan publik hingga masyarakat sebagai penerima layanan publik itu sendiri.

Kurangnya sumber daya manusia sebagai operator pelaksana dukcapil DiGi Mobile, kendala jaringan dan sistem yang masih harus terus dilakukan peningkatan, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna aplikasi DiGi Mobile masih sangat kurang menjadi kendala yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile. Untuk mengetahui lebih mendalam kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan Dukcapil DiGi Mobile peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile dalam memberikan pelayanan berbasis online kepada masyarakat di Kota Pariaman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode deskriptif. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile dikelompokkan berdasarkan kendala internal dan kendala eksternal. Penelitian dilaksanakan di dukcapil Kota Pariaman. Data yang terkumpul dalam penelitian kualitatif ini mencerminkan realitas atau peristiwa yang dihadapi oleh pemberi informasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengambilan informan

penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu agar mendapatkan data dan informasi yang akurat. Penelitian dilakukan pada bulan juni 2023 hingga bulan Januari 2024. Untuk menguji keabsahan data, diterapkan teknik triangulasi sumber, dan proses pengolahan data melibatkan reduksi, penyajian data, serta formulasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat beberapa macam kendala yang dikelompokkan menjadi kendala internal dan kendala eksternal menurut teori yang dikemukakan Hansen dan Mowen, berikut adalah kendala yang dihadapi dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman yaitu :

Kendala Internal

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang cukup dan dapat memahami atau tidak dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah program DiGi Mobile Dukcapil Kota Pariaman, karena ketika sumber daya manusia tidak bisa memahami sebuah program maka program tersebut tidak akan berjalan secara efektif dan juga kurangnya sumber daya manusia juga dapat mempengaruhi efektifitas sebuah program.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, pada dasarnya semua petugas back office sudah memahami bagaimana mengoperasikan Dukcapil DiGi Mobile. Semua petugas back office memiliki akses tentang pengoperasian aplikasi DiGi Mobile. Namun untuk pelayanan secara online baru satu ada satu petugas yang berfokus sebagai operator DiGi Mobile. Semua permohonan yang masuk secara online di aplikasi DiGi Mobile untuk saat ini masih bisa di handle penuh oleh satu orang petugas tersebut. Walaupun semua petugas memahami bagaimana cara mengoperasikan DiGi Mobile, namun masing-masing petugas tersebut sudah ada fokus masing-masing. Jika operator DiGi Mobile ini izin berhalangan tidak masuk kerja, maka itu dapat menjadi persoalan yang menghambat keberlangsungan berjalannya pelayanan secara online melalui Dukcapil DiGi Mobile. Berdasarkan data diatas sumber daya manusia yang bertugas sebagai operator aplikasi DiGi Mobile di Dukcapil Kota Pariaman hanya satu dan itu adalah jumlah yang kurang, seandainya permohonan yang masuk

itu banyak, sangat susah untuk di handle dengan satu operator.

Hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya sumber daya manusia dalam penerapan Dukcapil DiGi Mobile. Sama halnya dengan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rosyanti dan Ardiansyah (2019) menunjukkan bahwa kurangnya sumber daya manusia juga menjadi kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi SIMADE di disdukcapil Kab. Tegal.

b) Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup sangat diperlukan dalam sebuah organisasi agar mempermudah tujuan organisasi bisa berjalan dengan efektif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam bekerja, maka akan mempengaruhi kegiatan dan produktivitas dari seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Ketersediaan infrastruktur teknologi, konektivitas, dan perangkat pendukung di Dukcapil akan berdampak pada kemampuan sistem Dukcapil DiGi Mobile beroperasi secara optimal. Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan online di dukcapil yaitu melibatkan infrastruktur teknologi informasi, keamanan data, sumber daya manusia yang terampil, serta konektivitas internet yang handal.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan program Dukcapil DiGi Mobile ini sudah bisa dikategorikan baik. Untuk keamanan datanya sudah otomatis tersimpan oleh sistem dan hanya bisa diakses pihak-pihak yang bersangkutan. Konektivitas jaringan internet umumnya di Kota Pariaman ini sudah bagus, namun beberapa daerah pinggiran Kota Pariaman itu ada yang belum terlalu lancar. Meskipun saat ini pelaksanaan program dapat berjalan baik, namun agar program Dukcapil DiGi Mobile ini dapat berjalan dengan efektif perlu terus dilakukan pembaharuan untuk meningkatkan kinerja sistem Dukcapil DiGi Mobile agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat bahwa aplikasi ini tidak bisa didownload dan keluhan bahwa dokumen yang diinput gagal upload karena kendala jaringan dan sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhhtarro Naufal Sy (2023) yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa daerah yang terkendala

dengan jaringan yang kurang mendukung untuk menggunakan internet.

Kendala Eksternal

a) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat juga merupakan suatu hal yang penting dalam tercapainya suatu tujuan kelompok atau organisasi. Masyarakat diberikan kesempatan untuk berkontribusi dalam pembangunan dengan memberikan masukan-masukan yang mendukung dan melaporkan jika terjadi suatu penyimpangan dalam lingkungan. Kesadaran masyarakat terhadap pemanfaatan Dukcapil DiGi Mobile, tingkat kepercayaan, dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan dapat mempengaruhi keberhasilan program. Partisipasi masyarakat merupakan hal yang penting dalam tercapainya efektivitas program.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, peran serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi DiGi Mobile masih dikatakan sangat kurang. Hal tersebut dilihat berdasarkan jumlah masyarakat yang menggunakan atau memanfaatkan aplikasi DiGi Mobile dan dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengurus keperluan dokumen kependudukan ke kantor dukcapil. Minimnya minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi DiGi Mobile disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dengan kehadiran DiGi Mobile dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang masih sulit dirubah agar terbiasa dengan digitalisasi. Adapun kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi DiGi Mobile ini juga disebabkan oleh budaya literasi masyarakat masih sangat kurang, saat penggunaannya jika terjadi kesulitan masyarakat cenderung langsung menyerah dan menganggap pelayanan secara online ini sulit. Berdasarkan kesalahan yang sering terjadi tersebut juga menyurutkan minat masyarakat tadi menggunakan pelayanan secara online dan lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan keperluan dokumen kependudukan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dani Yusifo Ramadhanna (2022) juga menunjukkan bahwa keikutsertaan masyarakat berpartisipasi dalam menggunakan dan memanfaatkan pelayanan online di dukcapil Sijunjung masih sangat kurang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman masyarakat untuk

menggunakan aplikasi pelayanan online yang telah disediakan.

PENUTUP

Kendala yang dihadapi dalam penerapan dukcapil digi mobile berdasarkan kendala internal dan kendala eksternal yaitu masih kurangnya sumber daya manusia sebagai operator pelaksana dukcapil DiGi Mobile, kendala jaringan dan sistem yang masih harus terus dilakukan peningkatan. Kemudian berdasarkan kendala eksternal yaitu partisipasi masyarakat sebagai pengguna aplikasi DiGi Mobile masih sangat kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Larasati, S.P., & Haksama, S. (2016). Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 155-162.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'aruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 892-906.
- Ramadhanna, D. Y. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sulastri. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota Makassar*.

Sejathi. (2011). Faktor Penentu Efektivitas Pembelajaran.

Sharon, Nitami. 2017. Efektivitas Pelaksanaan Penertiban Prostitusi di Kota Pekanbaru. JOM FISIP Vol 4 No 2 Oktober 2017.