

## **EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KELURAHAN (SIK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KELURAHAN SISIR KOTA BATU)**

**Sri Rahayu Suharta, Firman Firdausi**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: sriahayu.suharta@yahoo.com

**Abstract:** *Village Information System (SIK) is a Data Bank from the village that after processing it becomes a Data Base which later in the service will simplify and accelerate the service process itself. The method of this research uses qualitative research by using informant determination snowball sampling techniques. Based on the results of the research that the Effectiveness of the Urban Information System (SIK) in Improving Public Services is quite good, it can be seen from the indicators of effectiveness measurement, namely understanding the program, being on target, on time, achieving goals and real changes. Factors that support the implementation of the village Information System (SIK) in improving public services in Sisir City, Batu City are good cooperation and communication between the village and civil records as well as increased human resources and adequate servers, adequate and suitable computers and competent friendly staff or service personnel. The inhibiting factor is in the form of internet network disruption which results in the system so that it switches to manual services and there is a difference in the number of residents so that data updates need to be held every month.*

**Keywords:** *Effectiveness, Village Information Systems (SIK) and Public Services*

**Abstrak:** Sistem Informasi Kelurahan (SIK) merupakan Bank Data dari kelurahan yang setelah diolah maka menjadi Data Base yang nantinya dalam pelayanan akan mempermudah dan mempercepat proses layanan itu sendiri. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik penentuan informan *snowball sampling*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik sudah cukup baik, dapat dilihat dari indikator pengukuran efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Faktor yang mendukung dalam pelaksanaan Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sisir Kota Batu ialah adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara kelurahan dan catatan sipil serta SDM yang sudah meningkat serta adanya server yang mencukupi, komputer yang memadai dan layak pakai serta staf atau petugas pelayanan yang ramah berkompoten. Pada Faktor penghambatnya merupakan berupa gangguan jaringan internet yang berakibat pada sistem tersebut sehingga beralih ke pelayanan yang bersifat manual serta adanya selisih jumlah penduduk sehingga perlu diadakan update data di setiap bulan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dan Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara terbesar didunia yang terdiri dari berbagai pulau serta jumlah penduduknya yang sangat banyak. Indonesia juga merupakan negara pengguna teknologi terbesar dari negara-negara yang lainnya. Di era globalisasi sekarang ini teknologi informasi sangatlah diperlukan karena teknologi informasi juga menjadi kebutuhan masyarakat secara umum. Perkembangan teknologi saat ini semakin hari semakin pesat dan terus mengalami peningkatan karena teknologi sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat luas. Semakin maraknya teknologi yang berkembang dan semakin tingginya pengguna teknologi, maka sudah saatnya teknologi tersebut dijadikan sebagai media pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya tercipta dari masyarakat oleh masyarakat dan untuk masyarakat. Kecepatan pelayanan adalah bagian dari yang diharapkan oleh masyarakat dalam

pemberian pelayanan. Setiap pelayanan yang disediakan adalah hanya untuk masyarakat dan pelayanan itu milik masyarakat, pemerintah hanya sebagai fasilitator aspek pelayanan tersebut. Negara menyediakan fasilitas pelayanan bagi masyarakat sehingga pelayanan dapat memuaskan dan memudahkan akses dari pelayanan itu sendiri (Hayati, 2017:46-47).

Undang-Undang pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dimana dalam menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis teknologi dan informasi, dapat dilakukan secara layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan kooperasi yang baik dalam pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Konteks Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada.

Menyikapi hal ini, Jawa Timur mempunyai komitmen untuk meningkatkan Pelayanan Publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan melalui berbagai macam program informasi dengan tujuan untuk mempercepat pemberian informasi kepada masyarakat. Kelurahan Sisir adalah kelurahan yang telah menerapkan atau membuat sebuah sistem informasi kelurahan.

Kelurahan Sisir merupakan kelurahan yang sebelumnya memiliki terobosan baru dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan di kelurahan dan sukses meningkatkan perform kelurahannya. Adanya sistem informasi kelurahan (SIK) maka diharapkan dapat membantu pelayanan. Sistem informasi kelurahan (SIK) merupakan bank data dari kelurahan yang diambil dari data desawisma PKK dan setelah diolah akan menjadi data *base* yang nantinya digunakan dalam pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan itu sendiri.

Melihat dari hal diatas tersebut peneliti tertarik untuk meneliti **“Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”** karena Kelurahan Sisir yang berlokasi di Kota Batu berpotensi untuk menjadi daerah yang dapat dikembangkan menjadi kelurahan yang maju dalam hal pelayanannya, dan diharapkan sistem informasi kelurahan (SIK) dapat dikembangkan untuk beberapa kelurahan dan kecamatan lainnya tidak hanya untuk satu kelurahan serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi kelurahan lainnya untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakatnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan *snowball sampling* yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian lama-lama menjadi besar. Dalam penelitian ini yang mengetahui masalah tersebut atau ke- Informannya ialah Bapak Lurah. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan penelitian Observasi, Wawancara dan Dokumentasi sedangkan metode analisisnya menggunakan analisis reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan datanya menggunakan triangulasi. Menurut Moleong, (2012)

triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu lain. Triangulasi ini merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada peneliti melakukan triangulasi, dimana data yang diperoleh dari observasi tersebut kemudian diuji kebenaran dengan hasil wawancara dan data-data yang diperoleh dari dokumentasi dan sebaliknya. Penelitian terkait efektivitas ini bisa dikatakan sah / absah jika sudah melalui tahap triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan unsur utama dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama didalam setiap kegiatan organisasi maupun kegiatan suatu program. Disebut efektivitas apabila sudah tercapainya tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya Menurut Hani (2015:7).

Menurut (Hasibuan, 2002:120) mengemukakan bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan-tujuan dari suatu instansi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam efektivitas terkandung makna berdaya tepat atau berhasil guna untuk menyebutkan bahwa itu telah berhasil dilaksanakan secara sempurna, secara tepat dan target telah tercapai. Selain itu terkandung makna efisiensi, yaitu berdaya guna artinya tepat, cepat dan hemat waktu untuk menunjukkan tindakan atau program tersebut sudah efektif dan ekonomis baru dikatakan efisien.

Dari berbagai teori diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu unsur pokok untuk pencapaian suatu tujuan dan sasaran yang tepat dengan menggunakan tiga konsep yang saling berkaitan. Untuk mengukur efektivitas suatu program atau kegiatan perlu di tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini penulis menggunakan pengukuran efektivitas yang di kemukakan oleh Sutrisno Dalam Windy (2013:13), yaitu:

- 1) Pemahaman program merupakan pemahaman masyarakat tentang Sistem Informasi kelurahan (SIK) yang di berikan.
- 2) Tepat sasaran merupakan tepatnya kelurahan yang di pilih untuk melaksanakan Sistem Informasi Kelurahan (SIK) tersebut.
- 3) Tepat waktu, yaitu dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya
- 4) Tercapainya tujuan merupakan hasil yang di capai dari Sistem Informasi Kelurahan (SIK)
- 5) Perubahan nyata, yaitu diukur melalui sejauhmana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat ditempat

Hayati (2015) adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan serta sumber daya manusia menjadi indikator penting didalam suatu pelayanan publik. Pelayanan Publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai unsur dasar untuk mewujudkan tercapainya pelayanan publik yang baik.

Pada pembahasan hasil penelitian ini, peneliti memberikan penjelasan mengenai perbedaan hasil penelitian yang peneliti lakukan sekarang dengan penelitian terdahulu. Pada hasil yang dilakukan oleh Fiftin Noviyanto, Iis Wahyuningsih (2014) dalam penelitiannya mengenai “ Implementasi SIKADES (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan

Administrasi Desa Berbasis *Web Mobile*” mengatakan bahwa Sistem tersebut sudah berjalan dengan baik serta dapat digunakan dan dioptimalkan untuk pelayanan pengelolaan data.

Kemudian penelitian Wansri Yuliana (2017) dalam penelitiannya mengenai “Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” mengatakan bahwa Sistem tersebut sudah baik dapat membantu pemrosesan/pengolahan data penting dalam suatu pelayanan.

Dari kedua penelitian terdahulu tersebut, peneliti menganalisis bahwa kedua penelitian tersebut sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk itu, berkaitan dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan bahwa pelaksanaan pelayanan pada kelurahan sudah baik dengan didukung berbagai faktor pendukung yang sangat mendukung program tersebut sehingga dapat terlaksana dengan baik. Untuk mengukur tingkat pencapaian hasil yang dilakukan peneliti menggunakan teori Ukuran Efektivitas menurut Sutrisno Dalam Windy (2013:13) yang menjelaskan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan perlu diperhatikan beberapa indikator yaitu: a) Pemahaman Program, 2) Tepat Sasaran, 3) Tepat Waktu, 4) Tercapainya tujuan dan, 5) Perubahan nyata. Dengan menggunakan teori tersebut peneliti dapat memberikan perbedaan yang digunakan oleh penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang serta untuk mengetahui apakah pelaksanaan kegiatan program tersebut sudah berjalan secara efektif atau belum dengan menggunakan lima indikator dari efektivitas tersebut:

1) Pemahaman program

Yaitu mengenai pemahaman masyarakat terhadap Sistem Informasi kelurahan (SIK) yang diberikan dan apa pengaruhnya terhadap pelayanan di Kelurahan Sisir Kota Batu. Berdasarkan penyajian data, maka pemahaman program merupakan sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan atau program tersebut melalui sosialisasi tentang sistem pelayanan tersebut. Dalam hal ini pemahaman masyarakat mengenai Sistem Kelurahan (SIK) berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan masyarakat dikatakan siap tapi mereka tidak menyadari bahwa sistemnya itu berganti dari konvensional menjadi Sistem Informasi Kelurahan (SIK), tetapi masyarakat merasakan bahwa ada perbedaan yaitu dimana dalam kegiatan pelayanannya lebih cepat dan lebih praktis sehingga masyarakat bisa dikatakan siap. Oleh sebab itu maka dalam pelayanan sistem tersebut yang paling berpartisipasi adalah perangkat kelurahan terlebih khusus pelaksana teknis sistem tersebut.

2) Tepat sasaran

Yaitu mengenai tepat sasaran, yaitu melalui pengetahuan yang telah diberikan pengelola mengenai pemahaman tentang Sistem Informasi kelurahan (SIK) tersebut dan pengaruhnya terhadap pelayanan di Kelurahan Sisir Kota Batu. Berdasarkan penyajian data, maka Tepat sasaran merupakan suatu pengetahuan yang telah diberikan melalui pelatihan maupun melalui sosialisasi program/sistem pelayanan tersebut sehingga dikatakan bahwa yang berkenaan dengan ketersediaan sumberdaya pendukung, khusus sumber daya manusia, dimana SDM nya sudah memenuhi, sudah sangat bagus untuk mendukung dalam suatu kegiatan pelaksanaan sistem pelayanan yang ada di Kelurahan Sisir Kota Batu. Disini dikatakan bahwa petugasnya sangat paham dan mengerti mengenai sistem ini karena memang sebelumnya sudah ada persiapan dari kelurahan sehingga petugas dapat mengoperasionalkan sistem ini dengan baik.

3) Tepat waktu

Yaitu mengenai tepat waktu, dimana dapat dilihat melalui penggunaan waktu untuk mengelola *data base* dalam pelaksanaan Sistem Informasi kelurahan (SIK). Berdasarkan penyajian data, maka Tepat waktu merupakan penggunaan waktu untuk pelaksanaan program atau sistem pelayanan yang telah direncanakan dimana sistem ini akan dapat berjalan dengan baik dengan adanya ketentuan waktu yaitu mengenai pengelolaan *data base* dimana pengelolaan *data base* dalam sistem

ini dapat dilakukan setiap 1 tahun sekali sertapada pengembangan kedepannya nanti akan lebih diarahkan pada pelayanan online.

4) Tercapainya tujuan

Yaitu mengenai tercapainya tujuan, dimna dapat diukur melalui pencapaian tujuan dari Sistem Informasi Kelurahan (SIK) tersebut. Berdasarkan penyajian data, maka Tercapainya tujuan dapat diukur melalui tercapainya tujuan kegiatan yang telah dijalankan, baik melalui pelatihan maupun melalui kegiatan lainnya. Untuk mencapai suatu program atau kegiatan pelayanan tersebut makaperlu adanya suatu rancangan atau planning yaitu dimana pelaksanaa program sistem pelayanan surat menyurat di Kelurahan Sisir Kota Batu dapat terselesaikan dengan cepat, tepat dan efisiensi serta tercapainya visi misi dari kelurahan yang telah ditentukan sebelumnya.

5) Perubahan nyata

Yaitu perubahan nyata, mengenai sejauhmana Sistem Informasi kelurahan (SIK) tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat di Kelurahan Sisir Kota Batu. Berdasarkan penyajian data, maka Perubahan nyata dapatdiukur melalui sejauhmana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat ditempat.Dalam hal ini perubahan nyata setelah adanya sistem ini ialah dimana sistem ini dapat membantu mempermudah dalam menyelesaikan berbagai masalah dalam menyimpan, memproses dan menyusun suatu data serta dalam pelaksanaan kegiatan pelayananya dapat dilakukan dengan baik dan efisien.

**Faktor pendukung dalam pe;aksanaan Sistem Informasi Kelurahan (SIK) pada Kelurahan Sisir Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Untuk mendukung program atau kegiatan yang telah dilakukan oleh kepala kelurahan dalam pelaksanaan Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik tentunya terdapat faktor yang mempengaruhi di dalamnya yaitu bersifat mendukung. Dalam hal ini yang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Sisir Kota Batu sebagai berikut:

1. Dari pihak kelurahan tetap harus ada kerjasama dengan catatan sipil untuk update data karena secara resmi data warga baik itu mati atau pun pindah tetap catatan sipil yang mempunyai data yang resmi sehingga minimal satu bulan sekali datanya harus di update minimal misalkan warga membuat surat keterangan kematian di kelurahan tetapi belum tentu warga itu langsung ke catatan sipil untuk membuat akta kematian.
2. Adanya server yang mencukupi, komputer yang memadai dan layak pakai serta staf atau petugas pelayanan yang ramah berkompeten.
3. Berdasarkan tingkat pencapaian hasil yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan atau terlaksananya suatu kegiatan pelayanan tersebut maka SDM dari operator sudah harus semakin meningkat.

**Faktor penghambat dalam pelaksanaan Sistem Informasi Kelurahan (SIK) pada Kelurahan Sisir Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dari semua program atau kegiatan, tidak akan pernah terlepas dari faktor-faktor yang menghambat berikut faktor penghambat dalam Sistem Informasi Kelurahan (SIK) di Kelurahan Sisir Kota Batu:

1. Terkadang ada kendala yaitu Internetnya ada gangguan di jaringan pada saat melakukan pelayanan, sehingga melakukan pelayananya dapat dilakukan dengan menggunakan sistem manual karena memang update data dari komputer yang menggunakan jaringan terputus akan tetapi sistem yang ada secara manual tetap aman.

2. Faktor penghambat lainnya yaitu adanya selisih jumlah penduduk sehingga perlu adanya updeting di setiap bulannya agar dapat diketahui mana data warga yang masuk, data warga yang keluar dan data warga yang meninggal sehingga dapat disesuaikan supaya ada sinkronin data di setiap bulannya.

## **KESIMPULAN**

Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik sudah dapat dikatakan baik, dilihat dari perspektif ukuran efektivitas yang terdiri dari beberapa indikator yaitu ada Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan dan Perubahan nyata.

- a) Faktor pendukungnya yaitu: Pihak kelurahan tetap harus ada kerjasama dengan catatan sipil untuk update data karena secara resmi data warga baik itu mati atau pun pinda tetap catatan sipil yang mempunyai data yang resmi sehingga minimal satu bulan sekali datanya harus di update dan di koordinasikan oleh salah satu staf. Faktor pendukung lainnya ialah adanya server yang mencukupi, komputer yang memadai dan layak pakai, staf atau petugas yang ramah dan berkompeten serta SDM dari pihak kelurahan yang semakin meningkat.
- b) Sedangkan untuk faktor penghambatnya adalah seringkali jaringan internet mengalami gangguan pada jaringan akan tetapi pelayanan tetap dapat dilakukan menggunakan sistem yang bersifat manual karena jaringan yang diinternet terjadi gangguan hingga terputus tetapi sistem yang secara manual tetap aman. Penghambat lainnya yaitu adanya perselisihan jumlah penduduk sehingga perlu ada updeting di setiap bulannya agar dapat mengetahui mana data warga yang masuk dan keluar, mana yang meninggal sehingga minimal ada sinkronin data pada setiap bulannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Handoko, Hani. 2015. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik
- Pina, 2014. *Pelaksanaan Program Layanan Samsat On The Spot (SOS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Pada Kantor Samsat Karangploso)*. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.