

STUDI TENTANG PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN UMUM TERPADU (SIPUT) PADA KELURAHAN GUNUNG TELIHAN KECAMATAN BONTANG BARAT KOTA BONTANG

Olvia Ramadhani¹, Bambang Irawan², Cathas Teguh Prakoso³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang, serta untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang sudah berjalan dengan baik sebab dari segi kebutuhan syarat administrasi, pencetakan, serta laporan pelayanan dan kependudukan sudah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya kemampuan ketua RT dalam penggunaan e- RT sehingga masih seringnya terjadi kesalahan dalam memasukkan data pemohon, jaringan internet yang kurang bagus sehingga menghambat pelayanan yang ada di kelurahan, dan belum adanya izin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk berintegrasi sehingga data base yang ada pada SIPUT tidak real time. Hal tersebut yang membuat petugas pelayanan harus menginput data atau menghapus data warga yang masuk atau keluar dari awal, serta membuat pelayanan menjadi sedikit lebih lama.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kelurahan Gunung Telihan juga membuat suatu inovasi yaitu membuka pelayanan malam serta pengaduan 24 jam. Waktu untuk pelayanan malam sejak pukul 19.30 sampai 21.00 WITA. Masyarakat yang tidak bisa mengurus administrasi kependudukan di siang hari bisa mengurus di jam malam. Sedangkan untuk pengaduan, kelurahan membuka waktu 24 jam *non stop*.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: skjparadise@gmail.com

Penerapan SIPUT sangat diperlukan untuk membantu proses administrasi di Kelurahan Gunung Telihan. Namun fakta yang ada saat ini SIPUT di Kelurahan Gunung Telihan masih mengalami masalah-masalah yang belum ada perbaikan yaitu ada beberapa surat yang belum bisa diproses dengan menggunakan aplikasi SIPUT sehingga masih menggunakan sistem manual. Masalah yang paling sering adalah adanya kesalahan dalam penginputan data yang dilakukan oleh ketua RT, sehingga proses penginputan data oleh ketua RT harus diulangi lagi sampai benar, kemudian tidak dipungkiri ada beberapa ketua RT yang belum mengetahui cara mengoperasikan program *e-RT* untuk proses penginputan data sehingga masih banyak yang memakai sistem manual dengan surat pengantar, keterlambatan ini dikarenakan sosialisasi yang masih kurang bagi ketua RT dalam menggunakan program yang sudah memakai sistem *online* tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis berkeinginan mengadakan penelitian terhadap masalah tersebut dalam judul sebagai berikut: “*Studi tentang Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang*”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

TEORI DAN KONSEP

Pelayanan Publik

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan

adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (dalam Pasolong, 2014:128)

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. (dalam Hardiyansyah, 2011:24)

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. (dalam Pasolong, 2014:132)

Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* berarti perubahan. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode

atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh. (dalam Makmur & Rohana, 2012:9)

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Ellitan dan Anatan (2009:36) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

E-Government

World Bank (dalam Indrajit, 2002:2) mendefinisikan e-Government sebagai berikut: “E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government.” (E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh agen pemerintah (seperti Wide Area Network/WAN, Internet, dan Mobile Computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya).

Dalam Irawan (2013:176) dijelaskan bahwa e-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya. E-Government adalah garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, dan organisasi masyarakat.

E-Servive Quality

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (Electronic Services disingkat E-Services) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka

Sistem Informasi

Sesungguhnya yang dimaksud dengan sistem informasi tidak harus melibatkan komputer. Sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut sistem informasi berbasis komputer (Computer-Based Information Systems atau CBIS). Dalam prakteknya, istilah sistem informasi lebih sering dipakai tanpa embel-embel berbasis komputer walaupun dalam kenyataannya komputer merupakan bagian yang penting. (dalam Kadir, 2003:10)

Sistem Informasi Berbasis Komputer

Computer Based Information System (CBIS) atau yang dalam Bahasa Indonesia disebut juga Sistem Informasi Berbasis Komputer merupakan sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan. Sistem Informasi yang akurat dan efektif, dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah “computer-based” atau pengolahan informasi yang berbasis pada komputer. Sistem informasi “berbasis komputer” mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah sistem informasi (dalam Laudon dan Laudon, 2008:155).

Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT)

Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dimaksudkan untuk terselenggaranya sistem informasi pelayanan yang terpadu dan tertib, terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional dan tersedianya data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, dan mudah diakses. (dalam Proposal SIPUT Tahun 2015)

Efektifitas

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. (dalam Pasolong, 2014:51)

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang penulis angkat dalam penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional mengenai Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) adalah kegiatan pelayanan pengelolaan data-data dengan penerapan sistem online dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat yaitu mulai

registrasi pemohon, pemilihan layanan yang dibutuhkan, kebutuhan syarat administrasi, pencetakan sampai pada laporan pelayanan dan kependudukan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat atau perbandingan menghubungkan dengan variabel lain. (dalam Sugiyono, 2009:193)

Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang yang meliputi:
 - a) Registrasi pemohon
 - b) Pemilihan layanan yang dibutuhkan
 - c) Kebutuhan syarat administrasi
 - d) Pencetakan
 - e) Laporan pelayanan dan kependudukan
2. Faktor-faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang diterapkan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan obyek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang peneliti teliti (dalam Sugiyono, 2014:62). Dalam penelitian ini, pemilihan *informan* dilakukan melalui dua teknik yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014: 53-54), teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek dan situasi sosial yang diteliti. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel. Maka yang menjadi *key informan* adalah Kepala Kelurahan Gunung Telihan dan yang menjadi *informan* adalah petugas pelayanan SIPUT, ketua RT dan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus surat di kelurahan tersebut.

2. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli, penulis peroleh melalui *informan* (dalam Sugiyono, 2014:62), yakni:
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan-laporan.
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
Memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat mencari informasi, teori, dan data berupa buku, undang-undang, maupun dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, sebagai landasan penulis untuk mengembangkan pemikiran dan pembahasannya.
2. Studi Lapangan (*Field Work Research*)
Mengumpulkan dari penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini dapat melalui metode sebagai berikut:
 - a. Observasi, yakni proses pengumpulan data dengan mengamati objek yang diteliti kemudian mencatat hasilnya.
 - b. Wawancara, yakni teknik mendapatkan informasi secara langsung yang dilakukan dengan proses tanya jawab antara penulis dan informan.
 - c. Dokumentasi, yakni teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang merupakan data sekunder, berupa arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta data tertulis lainnya yang berhubungan dan mendukung penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Dibawah ini terdapat gambar analisis data beserta keterangannya, sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*data collection*), adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data (*data condensation*), adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. kondensasi data dapat membantu untuk

mengubah data menjadi *magnitude*, seperti melihat derajat dari sebuah efektivitas.

3. Penyajian data (*data display*), adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Pada kehidupan sehari-hari, melihat penyajian-penyajian membantu memahami apa yang sedang terjadi dan melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi, sehingga dapat menjadi yakin bahwa penyajian yang baik merupakan pendekatan utama untuk analisis kualitatif yang tepat.
4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*drawing and verifying conclusions*), alur ketiga dari aktivitas analisis yaitu pengambilan kesimpulan dan verifikasi yang merupakan penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran peneliti melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan atau dapat pula digabungkan dengan argumentasi pendek dan revidi dari kolega untuk membangun “konsensus intersubjektif” atau dengan hasil yang baik untuk menampilkan bentuk lain dari penemuan dalam data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dasar pembentukan Kelurahan Gunung Telihan adalah Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kelurahan Kanaan, Kelurahan Gunung Telihan, Kelurahan Guntung, Kelurahan Api-Api, Kelurahan Gunung Elai dan Kelurahan Tanjung Laut Indah. Kelurahan Gunung Telihan merupakan bagian dari Kota Bontang yang terletak di Kecamatan Bontang Barat yang dalam perkembangannya telah menunjukkan kemajuan di berbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya.

Hasil Penelitian

Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang

Sebelum menyajikan data dari hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan para informan, penulis akan menyajikan terlebih dahulu mengenai penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. Adapun penerapan SIPUT pada Kelurahan Gunung Telihan yaitu sebuah aplikasi yang digunakan dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan sistem online, dimana masyarakat datang ke ketua RT membuat laporan ingin mengurus surat yang diinginkan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) lalu ketua RT menginput data melalui e-RT (Elektronik RT) dengan online, selanjutnya data tersebut masuk ke dalam aplikasi SIPUT, kemudian masyarakat datang ke kelurahan dan melapor dari wilayah RT mana ia tinggal dan surat yang dibutuhkan oleh

warga tersebut tinggal langsung dicetak di kelurahan. Selanjutnya penulis akan menyajikan data-data tentang penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang yang sub fokusnya terdiri dari: (1) Registrasi pemohon, (2) Pemilihan layanan yang dibutuhkan, (3) Kebutuhan syarat administrasi, (4) Pencetakan, (5) Laporan pelayanan dan kependudukan, serta (6) Faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

Registrasi Pemohon

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, penulis memperoleh informasi bahwa faktor registrasi pemohon sudah dilakukan oleh sebagian besar ketua RT namun masih ada beberapa ketua RT yang belum mengetahui penggunaan sistem online tersebut. Ketua RT dalam memasukkan data registrasi masih sering terjadi kesalahan, akan tetapi kesalahan tersebut langsung dikonfirmasi oleh pihak kelurahan sehingga dapat langsung diperbaiki oleh ketua RT.

Pemilihan Layanan yang Dibutuhkan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, penulis memperoleh informasi bahwa pemilihan layanan dari aplikasi SIPUT ini belum sepenuhnya terlengkapi, masih ada beberapa surat yang tidak ada pilihan atau formatnya di dalam aplikasi SIPUT dikarenakan kebijakan baru atau format baru dari pemerintah sehingga baik ketua RT maupun pihak kelurahan menggunakan sistem manual untuk melakukan pelayanan untuk surat-menyurat tersebut.

Kebutuhan Syarat Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis memperoleh informasi bahwa persyaratan yang harus dibawa untuk pengurusan administrasi adalah identitas diri si pemohon saja, tetapi ada beberapa surat yang memang harus membawa persyaratan lainnya dikarenakan sebagai bukti dan arsip bagi kelurahan atas kebenaran dari surat yang diurus oleh warga tersebut. Kelurahan Gunung Telihan sendiri sudah menyebarkan syarat-syarat pengurusan administrasi kepada semua ketua RT yang ada di Kelurahan Gunung Telihan sehingga ketua RT tersebut yang menjelaskan kepada masyarakat persyaratan yang harus dibawa ke kelurahan untuk mengurus surat-surat tersebut.

Pencetakan

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis memperoleh informasi bahwa dalam pencetakan surat sudah sangat berkurang sekali terutama untuk surat pengantar dari RT karena ketua RT sekarang sudah menggunakan

aplikasi e-RT untuk pengantar online dan untuk kelurahan pun dengan adanya SIPUT sangat meminimalisir kesalahan dalam pencetakan karena redaksi surat sudah terinput pada aplikasi SIPUT. Untuk kertas juga dengan adanya sistem online ini sangat mengurangi pemakaian kertas baik dari kelurahan maupun dari RT sehingga dapat mengurangi biaya dalam segi penggunaan kertas.

Laporan Pelayanan dan Kependudukan

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis memperoleh informasi bahwa laporan pelayanan dan kependudukan dengan adanya aplikasi SIPUT ini sudah sangat baik bagi masyarakat yaitu dalam segi waktu, masyarakat tidak perlu lama lagi menunggu dalam melakukan pengurusan surat-menyurat di kelurahan serta dalam penggunaan sistem online ini tidak pernah ada kritik yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang

1. Kurangnya kemampuan ketua RT dalam pemahaman penggunaan *e-RT*.
Pemahaman ketua RT dalam penggunaan *e-RT* sebagai salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan. Namun masih ada terdapat beberapa RT yang belum menggunakan aplikasi tersebut dan masih seringnya terjadi kesalahan oleh ketua RT dalam memasukkan data pemohon karena kurang teliti pada saat menginput data sehingga pihak kelurahan harus mengkonfirmasi lagi kepada ketua RT tersebut.
2. Jaringan internet yang kurang bagus.
Jaringan internet adalah salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan penerapan SIPUT, apabila tidak ada internet atau jaringan tidak bagus maka pelayanan di kelurahan untuk surat-menyurat akan menjadi lebih lama atau yang paling buruknya yaitu tidak bisa melayani masyarakat yang membutuhkan surat keterangan itu secepatnya, karena semua pelayanan membutuhkan koneksi internet.
3. Belum adanya izin untuk berintegrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
Izin untuk berintegrasi dalam penerapan SIPUT belum mendapat dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga *data base* yang ada pada SIPUT tidak *real time*, dimana data yang ada di kantor kelurahan tidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut yang membuat petugas pelayanan harus menginput data atau menghapus data warga yang masuk atau keluar dari awal, serta membuat pelayanan menjadi sedikit lebih lama.

Pembahasan

Registrasi Pemohon

Berdasarkan penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam kompetensi pelaksana, kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Permasalahan penting dalam penerapan sistem online ini adalah kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana tersebut untuk menggunakan aplikasi dengan sistem online sehingga pelayanan yang diberikan bisa berjalan lebih efektif dibanding dengan sistem manual. Untuk penerapan SIPUT ini pelaksana dituntut untuk harus mempunyai kemampuan untuk menggunakan teknologi dalam melayani masyarakat sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Berbeda dengan sistem manual terdahulu yang menggunakan kertas dalam proses registrasi, dengan sistem online ini pelaksana khususnya ketua RT hanya menggunakan smartphone atau laptop yang terhubung dengan internet untuk proses registrasi tersebut sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke rumah ketua RT untuk meminta surat pengantar, cukup dengan menghubungi ketua RT melalui Whatsapp atau telepon saja dan data warga tersebut akan diinput oleh ketua RT lalu warga tinggal datang saja ke kelurahan dan memberitahu nama serta dari RT berapa tempat ia tinggal.

Pemilihan Layanan yang Di Butuhkan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan dapat dikatakan bahwa pemilihan layanan yang dibutuhkan dalam penerapan SIPUT sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada pilihan layanan yang masih belum ada pada aplikasi SIPUT. Ini dapat dilihat dari pilihan layanan yang sudah menginput semua surat dan redaksi surat yang sudah sesuai dengan kebutuhan surat yang diinginkan masyarakat, namun beberapa surat juga belum ada redaksinya pada aplikasi SIPUT khususnya untuk surat yang berbentuk khusus.

Dalam peraturan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 produk pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan pada SIPUT yang dikeluarkan oleh kelurahan harus sesuai dengan ketetapan yang dibuat oleh pemerintah, sehingga produk tersebut bisa digunakan sebagaimana mestinya. Apabila produk tersebut tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka produk tersebut harus dibuatkan dengan cara manual yang mana hal itu akan memperlambat proses pada pelayanan tersebut. Serta dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan yang diterima oleh para pemohon sudah sesuai dengan redaksi yang diinginkan oleh instansi yang berkaitan.

Kebutuhan Syarat Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kebutuhan syarat administrasi dalam penerapan SIPUT

dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan diberitahukannya persyaratan administrasi oleh kelurahan kepada setiap RT di Kelurahan Gunung Telihan, selanjutnya mereka menginformasikan tata cara yang harus ditempuh atau persyaratan yang harus dibawa untuk membuat surat-menyurat di kelurahan.

Pencetakan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pencetakan dalam penerapan SIPUT dapat dikatakan berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari kesalahan pencetakan yang jarang sekali terjadi karena redaksi surat sudah ada di dalam aplikasi SIPUT sehingga kesalahan yang terjadi dalam pencetakan surat sangat minim. Selain itu dengan adanya sistem online ketua RT pun tidak perlu lagi memberikan surat pengantar dalam bentuk kertas melainkan lewat aplikasi saja. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Moenir (2006:190) mengenai pelayanan publik melalui tulisan yaitu pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya dan kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Permasalahan penting dalam pelayanan melalui tulisan adalah masih ada kesalahan pada saat pencetakan surat karena kurang telitnya pegawai yang membuat penerapan aplikasi SIPUT tidak berjalan dengan efisien.

Laporan Pelayanan dan Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa laporan pelayanan dan kependudukan dalam penerapan SIPUT dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya kritik yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh kelurahan serta masyarakat tidak perlu lama lagi menunggu dalam melakukan pengurusan surat menyurat di kelurahan.

Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang

Dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang terdapat beberapa faktor penghambat yang membuat pelayanan yang ada berjalan kurang efektif yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan ketua RT dalam pemahaman penggunaan *e-RT*.
Pemahaman ketua RT dalam penggunaan *e-RT* sebagai salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan. Namun masih ada terdapat beberapa RT yang belum menggunakan aplikasi tersebut dan masih seringnya terjadi kesalahan oleh ketua RT dalam memasukkan data

pemohon karena kurang teliti pada saat menginput data sehingga pihak kelurahan harus mengkonfirmasi lagi kepada ketua RT tersebut.

2. Jaringan internet yang kurang bagus.

Jaringan internet adalah salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan penerapan SIPUT, apabila tidak ada internet atau jaringan tidak bagus maka pelayanan di kelurahan untuk surat-menyurat akan menjadi lebih lama atau yang paling buruknya yaitu tidak bisa melayani masyarakat yang membutuhkan surat keterangan itu secepatnya, karena semua pelayanan membutuhkan koneksi internet.

3. Belum adanya izin untuk berintegrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Izin untuk berintegrasi dalam penerapan SIPUT belum mendapat dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga *data base* yang ada pada SIPUT tidak *real time*, dimana data yang ada di kantor kelurahan tidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut yang membuat petugas pelayanan harus menginput data atau menghapus data warga yang masuk atau keluar dari awal, serta membuat pelayanan menjadi sedikit lebih lama.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan sistem administrasi kependudukan sudah baik, dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) sistem pelayanan administrasi kependudukan lebih baik dibanding dengan sistem manual. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Dari segi registrasi pemohon, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang belum terlaksana dengan baik, karena dalam melakukan registrasi tersebut ketua RT masih sering melakukan kesalahan dalam memasukkan data pemohon.
 - b. Dari segi pemilihan layanan yang dibutuhkan, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dapat dikatakan berjalan dengan baik karena pilihan layanan yang ada pada aplikasi SIPUT sudah tersedia, tetapi ada beberapa pilihan layanan surat khusus yang belum tersedia dan redaksi suratnya juga belum tersedia pada aplikasi SIPUT.

- c. Dari segi kebutuhan syarat administrasi, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik karena kelurahan sudah memberikan syarat-syarat administrasi kepada ketua RT yang ada di Kelurahan Gunung Telihan, selanjutnya ketua RT yang menyampaikan kepada masyarakat persyaratan yang harus dibawa ke kelurahan untuk mengurus pengurusan administrasi di kelurahan.
 - d. Dari segi pencetakan, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan redaksi surat yang sudah ada pada aplikasi SIPUT sehingga dalam pencetakan surat tidak terjadi kesalahan lagi dan ketua RT yang tidak menggunakan surat pengantar dalam bentuk kertas lagi melainkan melalui *online* saja.
 - e. Dari segi laporan pelayanan dan kependudukan, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik karena tidak ada masyarakat yang memberikan kritik terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan aplikasi SIPUT ini, dan ketua RT juga dapat memberikan laporan kepada kelurahan mengenai warganya yang ingin melakukan pelayanan melalui aplikasi SIPUT tersebut.
2. Faktor penghambat penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang antara lain masih kurangnya kemampuan ketua RT dalam pemahaman penggunaan *e-RT*, jaringan internet yang kurang bagus, serta belum adanya izin untuk berintegrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai pelengkap penelitian studi tentang penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi *e-RT* dapat diperbaiki lagi agar apabila ada data yang salah tidak harus menunggu dari kelurahan untuk mengonfirmasi kepada ketua RT, namun ada tanda *error* atau NIK tidak tersedia pada aplikasi tersebut sehingga tidak akan ada lagi kesalahan yang terjadi pada saat melakukan proses registrasi.
2. Lurah harus membuka wawasan masyarakat untuk penggantian ketua RT, guna meregenerasi ketua RT yang telah berusia agar tidak ada kesalahan dalam menginput data.

3. SIPUT kedepannya tidak hanya di kelurahan saja tetapi bisa terintegrasi sampai ke kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dinas-dinas lainnya, sehingga dari RT menuju ke kelurahan sampai ke tingkat yang lebih tinggi bisa lebih *paperless* lagi, jadi pada saat warga membuat surat sudah langsung sesuai dengan apa yang diinginkan di kantor yang semestinya.
4. Pemilihan layanan yang ada pada aplikasi SIPUT sebaiknya untuk surat khusus juga bisa diterapkan pada aplikasi SIPUT, sehingga semua pelayanan tidak menggunakan sistem manual lagi atau tidak diketik lagi. Syarat-syarat administrasi berupa KK dan KTP pemohon sebaiknya kelurahan memiliki *data base* tersebut yang disimpan dengan *online* sehingga semua pelayanan yang ada benar-benar tidak menggunakan kertas

DAFTAR PUSTAKA

- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Laudon, J.P., Laudon, K.C. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmur, & Thahir, Rohana. 2012. *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sector Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Irawan, Bambang. 2013. *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Paradigma (Online)*, Volume 2 Nomor 1, (<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/view/351>, di akses tanggal 17 Mei 2018).