

RESPON MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN UMUM TERPADU (SIPUT) BERBASIS ONLINE PADA BIDANG KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GUNUNG TELIHAN KECAMATAN BONTANG BARAT

Bhella Oktafia Suriyanto Putri¹, Fajar Apriani², Santi Rande³

Abstrak

Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan. Secara ringkas tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana respon masyarakat Kelurahan Gunung Telihan terhadap sistem pelayanan terpadu berbasis online pada bidang kependudukan dan faktor apa saja yang mempengaruhi respon masyarakat di Kelurahan Gunung Telihan terhadap sistem pelayanan terpadu berbasis online pada bidang kependudukan.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan 64 responden. yang mana merupakan masyarakat yang telah melakukan pengurusan KTP, KK dan Surat Keterangan Pindah. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuissioner semi-terbuka yang memuat 14 pertanyaan yang berkaitan dengan Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) berbasis online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa respon masyarakat dikategorikan respon “cukup baik” dengan persentase 69,46%. Respon jawaban dengan persentase tertinggi adalah keamanan dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT yaitu 85,31% dan persentase terendah adalah pengelolaan fasilitas pengaduan bagi pengguna layanan administrasi kependudukan melalui SIPUT 42,81%.

Kata Kunci: Respon Masyarakat, Sistem Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) pada Bidang Kependudukan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar.

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya e-government, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Pengembangan e-government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada Kelurahan Gunung Telihan dengan aplikasi SIPUT (Sistem Pelayanan Umum Terpadu). Berdasarkan laporan pelayanan di SIPUT yang diakses pada Minggu, 3 Februari 2019 pukul 13.38, diketahui bahwa pelayanan KTP, KK dan Surat Keterangan Pindah merupakan pelayanan yang paling banyak diberikan kepada masyarakat. Ketiga jenis pelayanan tersebut termasuk dalam pelayanan bidang Tata Pemerintahan dan Trantib yang kemudian menjadi batasan jenis pelayanan yang penulis teliti. Beberapa keluhan muncul mengenai sistem pelayanan publik berbasis online yang diberikan terkait dengan jenis pelayanan tersebut, seperti adanya ketidakcocokan antara NIK masyarakat dengan NIK di yang ada di SIPUT, data yang belum *terupdate*, beberapa masyarakat belum mengetahui alur pelayanan dan jaringan internet yang terkadang terganggu.

Uraian permasalahan di atas mendorong peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Respon Masyarakat terhadap Sistem

Pelayanan Terpadu Berbasis *Online* pada Bidang Kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana respon masyarakat Kelurahan Gunung Telihan terhadap sistem pelayanan terpadu berbasis online pada bidang kependudukan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat di Kelurahan Gunung Telihan terhadap sistem pelayanan terpadu berbasis online pada bidang kependudukan ?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik jenis pelayanan publik terdiri dari tiga pelayanan diantaranya pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif.

Azas dan Standar Pelayanan Publik

Sinambela dkk (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari transparansi, yang mana bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kemudian akuntabilitas, berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat partisipatif yang mana mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kelima keamanan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. Dan keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Prinsip standar pelayanan publik menurut PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 adalah sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Adapun standar pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi

E-Government

Menurut Indrajit (2002:36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu ketersediaan data dan informasi pada pusat data, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah, ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik dan ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, *SMS* ataupun *teleconference*.

Manfaat *E-Govermenet* menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggungjawab (*accountable*) bagi warganya

Pengertian Sistem Informasi

Menurut Kadir (2014:61-62), sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem yaitu tujuan, masukan, keluaran, proses, mekanisme, pengendalian, dan umpan balik. Selain itu, sistem juga berinteraksi dengan lingkungan dan memiliki batas. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang (Supriyanto, 2005:243).

Diana dan Setiawati (2011:4) menyatakan bahwa sistem informasi, yang kadang kala disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen (baik manual maupun berbasis komputer) yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi mengenai saldo persediaan.

Respon Masyarakat

Menurut Scheer dalam Wirawan (2008:87) respon (balas) adalah proses pengorganisasian rangsang. Rangsang proksimal diorganisasikan sedemikian rupa sehingga terjadi representasi fenomenal dari rangsang proksimal itu, proses inilah yang disebut respon. Menurut Azwar (2015:14) respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut. Respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negatif menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Sehingga respon masyarakat merupakan merupakan suatu tanggapan atau reaksi baik secara positif maupun negatif yang berasal dari sifat masyarakat secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, kebutuhan mempertahankan diri, dan memperjuangkan harapan harapannya.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan konsep dan teori yang dibangun, maka dapat dikemukakan definisi konsep terhadap variabel-variabel penelitian tentang respon masyarakat terkait sistem pelayanan terpadu berbasis *online* sebagai berikut :

1. Respon Masyarakat

Merupakan suatu tanggapan atau reaksi baik secara positif maupun negatif yang berasal dari sifat masyarakat secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, kebutuhan mempertahankan diri, dan memperjuangkan harapan harapannya.

2. Sistem Pelayanan Terpadu Berbasis *Online*

Merupakan sistem yang menggunakan teknologi *web browser* yang menyediakan kebutuhan masyarakat dalam satu *website* dengan cara menerima langsung *input* dan menghasilkan *output* berupa hasil komputasi serta dapat diakses oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Pada penelitian "Respon Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Terpadu (SIPUT) Berbasis *Online* pada Bidang Kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat" penulis menggunakan jenis penelitian metode survei. Sedangkan analisis dilakukan melalui pendekatan deskriptif kuantitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan kuessionner semi terbuka dan studi kepustakaan (*library research*) Dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang diperoleh dengan cara menelaah berbagai macam bacaan seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan relevan lainnya.

Untuk analisa data langkah-langkah dalam melakukan proses pengolahan data yang dilakukan adalah :

1. *Editing*

Langkah awal yang dilakukan untuk memeriksa kuesioner yang telah dikumpulkan kembali dari responden, dilakukan untuk dapat mengurangi kesalahan dan kekurangan dalam kuesioner.

2. *Coding*

Pemberian kode ini bertujuan untuk memudahkan peneliti pada saat melakukan analisis. Pemberian kode terhadap jawaban, artinya menaruh

angka pada setiap jawaban. Tabel di bawah ini menyajikan pemberian kode untuk jawaban tertutup, yaitu sebagai berikut :

Tabel
Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan

| Pertanyaan | Untuk Skor Pertanyaan | |
|---------------------|-----------------------|---------------|
| | Positif (+) | Negatif (-) |
| Sangat setuju | 5 | 1 |
| Setuju | 4 | 2 |
| Cukup setuju | 3 | 3 |
| Tidak setuju | 2 | 4 |
| Sangat tidak setuju | 1 | 5 |

Sumber, Sugiyono (2013:133)

3. Tabulasi

Dengan memasukan data (angka-angka) ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan kebutuhan, setelah itu mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori.

4. Analisa Data

Dalam hal ini, data dari penelitian akan dianalisis menggunakan teknik deskriptif dengan persentase, yaitu data dari kuesioner yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan persentase. Analisa tersebut untuk mengetahui respon masyarakat terkait sistem pelayanan terpadu berbasis *online* dalam Bidang Tata Pemerintahan dan Trantib di Kelurahan Gunung Telihan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

Besarnya presentase yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan interval skor. Penentuan interval skor dilakukan sebagai dasar mengklasifikasikan hasil perhitungan skor dengan patokan sebagai berikut:

a. Menghitung skor tertinggi dan terendah

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \frac{\text{Bobot Nilai Terbesar}}{\text{Bobot Nilai Terbesar}} \times 100\% \\ &= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \frac{\text{Bobot Nilai Terendah}}{\text{Bobot Nilai Terbesar}} \times 100\% \\ &= \frac{1}{5} \times 100\% = 20\% \end{aligned}$$

b. Menentukan rentang presentase

$$\begin{aligned} \text{Rentang skor} &= \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah} \\ &= 100\% - 20\% = 80\% \end{aligned}$$

c. Menentukan interval nilai

$$\begin{aligned} \text{Interval nilai} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak klasifikasi}} \\ &= \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\% \end{aligned}$$

Tabel

Klasifikasi Skor

| Rentang | Interval (%) | Klasifikasi/kategori |
|------------------|---------------------|-----------------------------|
| ... < skor ≤ ... | 84% - 100% | Sangat setuju |
| ... < skor ≤ ... | 68% - 84% | Setuju |
| ... < skor ≤ ... | 52% - 68% | Cukup setuju |
| ... < skor ≤ ... | 36% - 52% | Tidak setuju |
| ... < skor ≤ ... | 20% - 36% | Sangat tidak setuju |

Sumber : Syaifuddin (2012:148)

Setelah data dikelompokkan dalam setiap kategori, kemudian mencari persentase masing-masing data dengan rumus persentase sesuai dengan rumus menurut Sudijono (2008: 43) sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = persentase

F = frekuensi

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuessioner dengan 14 butir pertanyaan yang mencakup unsur-unsur dasar dalam mengukur respon masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan.

Tabel
Frekuensi Masing-Masing Jawaban

| P | Altertatif Jawaban | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----------|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|
| | A | | B | | C | | D | | E | | F | P |
| | F | P | F | P | F | P | F | P | F | P | | |
| 1 | 7 | 11% | 38 | 59% | 17 | 27% | 2 | 3% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 2 | 6 | 9% | 31 | 48% | 24 | 38% | 3 | 5% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 3 | 8 | 12.5% | 38 | 59.4% | 14 | 21.9% | 4 | 6.2% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 4 | 4 | 6.25% | 13 | 20.31% | 11 | 17.19% | 36 | 56.25% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 5 | 3 | 4.69% | 18 | 28.12% | 43 | 67.19% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 6 | 5 | 7.81% | 20 | 31.25% | 30 | 46.88% | 9 | 13.06% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 7 | 5 | 7.81% | 42 | 65.62% | 14 | 21.88% | 3 | 4.69% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 8 | 8 | 12.50% | 29 | 45.31% | 18 | 28.13% | 9 | 14.06% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 9 | 4 | 6.25% | 28 | 43.75% | 32 | 50% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 10 | 4 | 6.25% | 19 | 29.69% | 41 | 64.06% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 11 | 4 | 6.25% | 19 | 29.69% | 41 | 64.06% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 12 | 22 | 34.38% | 37 | 57.81% | 5 | 7.81% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 13 | 8 | 12.50% | 37 | 57.81% | 19 | 29.69% | 0 | 0% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 14 | 0 | 0% | 4 | 6.25% | 27 | 42.19% | 11 | 17.19% | 22 | 34.37% | 64 | 100% |

Mengenai respon masyarakat mengenai keberadaan SIPUT, jawaban dengan presentase tertinggi pada pertanyaan ini adalah “membantu” (B). Responden memberikan alasan diantaranya pelayanan yang diberikan kelurahan sudah lebih mudah daripada sebelum menggunakan sistem *online*, tidak perlu harus menunggu surat pengantar dari RT dan dengan pelayanan online ini apabila ketua RT sedang tidak berada di rumah, masyarakat tidak perlu menunggu lagi dan surat pengantar bisa langsung dikirimkan ke kelurahan. Sedangkan jawaban terendah adalah “tidak membantu” (D) dikarenakan responden baru pertama kali melakukan pengurusan secara *online* sehingga masih merasa bingung.

Pada pertanyaan kedua mengenai kesederhanaan persyaratan untuk memperoleh pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT dan pada pertanyaan ini mayoritas responden memahami persyaratan untuk melakukan pengurusan administratif melalui SIPUT karena cukup membawa fotocopy dokumen-dokumen yang menunjukkan data pribadi seperti nama lengkap, NIK, No. KK dan alamat.

Mengenai kemudahan prosedur dalam memperoleh pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT, jawaban dengan presentase tertinggi adalah “mudah” (B). Responden memberi alasan yang pada umumnya sama prosedurnya mudah dan setelah surat dikirimkan ke kelurahan, semua pelayanan dikerjakan dalam satu meja dan prosesnya cepat. Sedangkan jawaban terendah adalah “tidak mudah” (D) karena baru pertama kali melakukan pelayanan sehingga masih bingung dan tidak ada arahan dari ketua RT maupun papan arahan di kelurahan.

Selanjutnya pertanyaan keempat, kejelasan standar pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan melalui SIPUT. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih belum mengetahui standar pelayanan yang ada di Kelurahan Gunung Telihan hal ini dinyatakan oleh jawaban dengan presentase tertinggi yaitu “tidak mengerti” (D) dikarenakan responden sama sekali tidak tahu, tidak melihat dan tidak pernah mendengar mengenai standar pelayanan yang dimiliki Kelurahan Gunung Telihan. Kemudian pada pertanyaan kelima mengenai kesesuaian antara standar pelayanan dan pelayanan yang diberikan dalam bidang kependudukan melalui SIPUT pada butir pertanyaan ini, jawaban yang paling dominan dari responden adalah “cukup sesuai” petugas pelayanan sudah melayani dengan baik karena berbicara dengan sopan, meminta izin untuk melihat berkas persyaratan dan melayani dengan senyum.

Kemudian mengenai ketepatan waktu pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT, jawaban dengan presentase terbanyak adalah “cukup cepat”. Responden memberikan alasan bahwa pelayanan sekarang sudah lebih baik khususnya waktu penyelesaian sudah lebih cepat dari sebelum menggunakan SIPUT.

Mengenai ketepatan produk hasil pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT, pada umumnya responden memberikan alasan yang sama. Yaitu produk yang diberikan atau surat yang berikan oleh kelurahan sesuai dengan yang pemohon minta dan sesuai dengan surat pengantar dari Ketua RT.

Selanjutnya pertanyaan kedelapan mengenai kompetensi petugas pelayanan dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT dan berdasarkan hasil penelitian, bahwa presentase jawaban tertinggi adalah “kompeten” (B). Responden menilai bahwa petugas melayani dengan baik dan mahir dalam mengoperasikan komputer, baik dari proses penerimaan surat pengantar sampai surat yang diinginkan jadi. Namun ada beberapa responden yang menilai bahwa masih ada petugas yang tidak kompeten, hal ini dibuktikan dengan adanya kesalahan yang lakukan saat pelayanan.

Pada pertanyaan kesembilan mengenai keadilan mendapat pelayanan dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT dan responden pada umumnya memberikan penilai yang sama. Karena pada saat pelayanan pemohon harus mengantri sesuai dengan waktu kedatangannya dan masyarakat pun menyadari harus tertib. Petugas pun memberikan pelayanan sesuai antrian.

Pada pertanyaan kesepuluh dan kesebelas berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT dan responden pada umumnya memberikan penilaian yang sama. Responden memberikan alasan bahwa sebagian besar petugas pelayanan baik dan sopan. Menyapa dan senyum ketika melakukan pelayanan. Namun masih ada beberapa petugas khususnya perempuan yang berbicara seperti acuh tak acuh, ekspresi yang tidak enak ketika berbicara dan intonasi yang tinggi. Terutama ketika memasuki jam setelah makan siang.

Pertanyaan duabelas yaitu keamanan dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT, responden mengetahui bahwa SIPUT sendiri bersifat pribadi yang mana hanya dapat diakses oleh pihak Kelurahan Gunung Telihan saja. Selain itu, responden juga menilai bahwa dengan adanya sistem pelayanan *online* dengan bantuan SIPUT, informasi dan data diri masyarakat lebih terkelola daripada pelayanan manual sebelum penggunaan SIPUT.

Selanjutnya pertanyaan ketigabelas berkaitan dengan sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT dan responden pada umumnya memberikan penilaian yang sama bahwa sarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan sudah mencukupi.

Pada pertanyaan keempatbelas mengenai pengelolaan fasilitas pengaduan bagi pengguna layanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT, dan jawaban dengan persentase tertinggi adalah “berfungsi kurang maksimal” (C). Responden memberikan alasan bahwa dulu pernah ada kotak semacam kotak saran, dan masyarakat bisa memberikan penilaian, namun

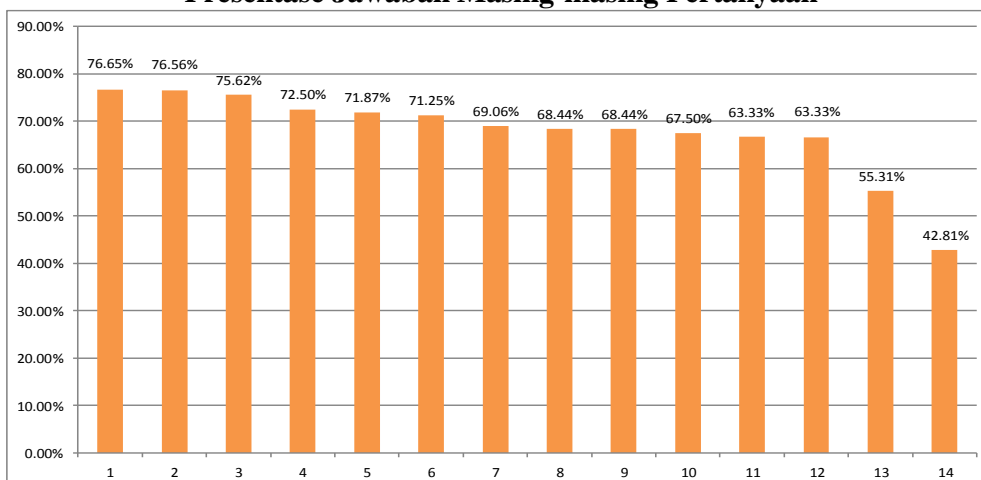
sekarang responden tidak tahu masih berfungsi atau tidak. Beberapa responden juga menilai bahwa fasilitas pengaduan tidak tersedia.

Kemudian berdasarkan rekapitulasi hasil jawaban diperoleh jumlah keseluruhan jawaban (N) adalah 4480. Sedangkan frekuensi (F) 2951, maka setelah diketahui nilai F dan N, selanjutnya dijabarkan ke dalam rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$
$$P = \frac{2.951}{4480} \times 100$$
$$P = 65,87 \%$$

Jadi, dapat diketahui bahwa persentase respon masyarakat terhadap sistem pelayanan umum terpadu (SIPUT) pada bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan adalah 65.87%.

Presentase Jawaban Masing-masing Pertanyaan



Keterangan:

1. Keberadaan SIPUT dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”).
2. Sarana dan Prasarana dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”).
3. Kemudahan Prosedur dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”).
4. Kesederhanaan persyaratan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Bekategori “baik”).
5. Kompetensi Petugas dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”).
6. Keadilan dalam pelayanan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”).

7. Keamanan dalam pelayanan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”)
8. Kesopanan petugas dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “baik”)
9. Keramahan petugas dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “cukup baik”)
10. Kesesuaian antara standar pelayanan yang tercantum dengan pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “cukup baik”).
11. Ketepatan Produk Hasil Pelayanan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “cukup baik”).
12. Kecepatan waktu pelayanan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “cukup baik”).
13. Kejelasan standar pelayanan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “cukup baik”).
14. Pengelolaan fasilitas pengaduan dalam proses pelayanan administratif bidang tata pemerintahan dan trantib (Berkategori “tidak baik”).

Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Berbasis Online di Kelurahan Gunung Telihan

SIPUT telah beroperasi sejak tahun 2015. Pada proses pelayanan dilakukan pada satu meja, dan dioperasikan oleh 3-4 orang staf yang bergantian setiap harinya. Masyarakat yang melakukan pelayanan, terlebih dahulu akan melapor kepada ketua RT dan menyampaikan layanan apa yang diinginkan. Setelah itu, ketua RT akan mengirimkan surat pengantar kepada kelurahan yang dikirimkan secara online menggunakan aplikasi e-RT. Kemudian masyarakat akan datang ke kantor kelurahan dan mengantri terlebih dahulu, Setelah itu, masyarakat akan duduk di meja pelayanan dan staf akan meminta dokumen administrasi seperti fotocopy KTP dan KK. Setelah staf melakukan pengecekan nama dan no. KK maka akan memproses surat yang diinginkan oleh masyarakat. Setelah ditandatangani oleh Lurah atau kepala sub bagian dan dibubuhi stempel kelurahan maka surat akan diberikan kepada masyarakat.

Respon Responden

Dari 14 pertanyaan yang tercantum pada kuesioner. Sebagian masyarakat menilai positif SIPUT Kelurahan Gunung Telihan. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisioner, respon masyarakat terhadap sistem pelayanan umum terpadu (SIPUT) pada bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan berkategori baik. Dengan presentasi tertinggi adalah keberadaan SIPUT dalam pelayanan dan presentase terendah adalah pengelolaan fasilitas pengaduan.

Dalam proses pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan setiap pemohon wajib untuk membawa persyaratan sesuai dengan kebutuhan pelayanannya.

Dalam pengurusan KTP, KK dan surat pindah, masyarakat wajib membawa fotocopy KK dan fotocopy KTP.

Selain persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon, kesederhaan prosedur pelayanan juga seringkali menjadi sorotan dalam proses pelayanan. Berdasarkan KEPMEPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sehingga akan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah diukur, prosedur jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Prosedur pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan sudah baik. Mudah dipahami dan mudah diikuti. Dengan menggunakan SIPUT alur pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan secara tidak langsung menjadi lebih sederhana. Masyarakatpun menilai demikian, karena sebagian besar masyarakat merasa prosedur pelayanan mudah. Terutama bagi masyarakat yang bekerja shift, karena selain pelayanan bisa dilakukan pada malam hari, ketika ketua RT tidak berada di rumah, masyarakat cukup menghubungi ketua RT dan nantinya surat pengantar akan dikirim secara online kepada kelurahan. Sebagian kecil masyarakat merasa prosedur pelayanan tidak mudah dikarenakan baru pertama kali melakukan pengurusan dan sebelumnya tidak ada arahan dari ketua RT maupun papan arahan dari kelurahan.

Dalam proses pelayanan tentunya perlu ada standar pelayanan yang menjadi pedoman dan tolak ukur. Sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah termasuk baik atau belum. Kelurahan Gunung Telihan standar pelayanan telah tercantum dalam visi dan misi Kelurahan Gunung Telihan yang diletakkan di atas pintu masuk kelurahan. Namun, sebagian besar masyarakat tidak mengetahui standar pelayanan yang digunakan Kelurahan Gunung Telihan. Hanya beberapa ketua RT yang mengetahui standar pelayanan Kelurahan Gunung Telihan.

Setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki kepastian waktu pelayanan. Dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam proses pelayanan, Kelurahan Gunung Telihan telah menentukan bahwa pelayanan dilakukan selama tiga menit per satu layanan. Sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan sejauh ini cukup cepat. Pelayanan yang baik juga arus disertai dengan kompetensi petugas. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa staf pelayanan Kelurahan Gunung Telihan kompeten dalam pengoperasian SIPUT. Masyarakatpun menilai bahwa staf mahir menggunakan komputer sehingga dapat melayani dengan baik. Meskipun masih ada beberapa masyarakat yang menilai bahwa staf tidak kompeten karena terkadang muncul alamat yang berbeda pada *print out* surat.

Selain kompetensi, petugas pelayanan pun seharusnya bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan di Kelurahan Gunung Telihan masyarakat menilai staf pelayanan sopan dan ramah. Karena staf

pelayanan berbicara dengan santun, terkadang menegur anak-anak dengan baik dan menanggapi apabila masyarakat bertanya. Meskipun kadang agak ketus ketika banyak yang dilayani, namun masyarakat tetap merasa bahwa staf pelayanan sopan dan ramah.

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga berpengaruh pada proses pelayanan. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu prinsip pelayanan. Kelurahan Gunung Telihan telah menyediakan beberapa sarana dan prasarana guna mewujudkan pelayanan yang baik seperti tiga komputer, *printer*, *CPU* dan *laptop* di meja pelayanan. Selain itu disediakan pula wifi dengan kekuatan 10Mbps, kursi tunggu, televisi dan ac. Dengan semua sarana dan prasarana yang disediakan, masyarakat menilai baik. Namun terkadang jaringan internet terganggu karena selain digunakan untuk pelayanan, jaringan internet juga digunakan oleh staf lainnya.

Kemudian adanya standar pelayanan juga diperlukan oleh setiap penyelenggara pelayanan. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya. Kelurahan Gunung Telihan pun memiliki standar pelayanan yang tercantum dalam visi dan misi kelurahan. Namun, sebagian besar responden tidak mengetahui standar pelayanan tersebut dikarenakan papan visi dan misi kelurahan diletakkan di atas pintu masuk kelurahan sehingga terkadang luput dari penglihatan masyarakat dan cenderung tidak diperhatikan.

Kemudian berkaitan keamanan informasi dan data diri masyarakat sebagai pengguna layanan, berdasarkan hasil penelitian baik. Karena SIPUT sendiri yang merupakan alat bantu pelayanan yang sifatnya privat dan hanya bisa diakses oleh staf Kelurahan Gunung Telihan saja. Kemudian dengan adanya SIPUT m anajemen informasi dan data pemohon lebih rapi dan terkelola dengan baik daripada pelayanan manual sebelum SIPUT. Sehingga dengan adanya SIPUT, mencegah data terakses oleh pihak selain staf Kelurahan Gunung Telihan, kehilangan data maupun data tercecer.

Dalam pelayanan pun, tidak luput dari kritik dan saran dari penerima layanan. Menurut Sinambela dkk (2008:6) terdapat enam azas dalam pelayanan publik, salah satunya adalah partisipatif. Yang mana penyelenggara pelayanan publik memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Yang berupa kritik atau saran. Mengenai pengelolaan fasilitas pengaduan di Kelurahan Telihan sebagian besar masyarakat merasa berfungsi namun kurang maksimal. Bahkan ada tidak sedikit masyarakat yang tidak mengetahui bahwa Kelurahan Gunung Telihan memiliki fasilitas pengaduan.

Sedangkan beberapa keluhan masyarakat yang telah ditangani oleh Kelurahan diantaranya ketidakcocokan antara NIK masyarakat dengan yang diinput SIPUT serta data yang belum terupdate. Penanganan yang dilakukan seperti ditetapkan staf khusus IT yang berfungsi untuk mengecek, memperbaiki data yang ada SIPUT. Kemudian masalah yang belum tertangani adalah jaringan internet yang sering terganggu sehingga menyebabkan proses pada SIPUT lebih lama dan terhambat. Lalu sarana penyampaian keluhan masyarakat yang belum tertangani dengan baik. Sehingga masyarakat tidak bisa menyampaikan langsung kritik maupun saran terhadap sistem pelayanan yang mereka terima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Berbasis (SIPUT) Online Pada Bidang Kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat”, respon masyarakat dikategorikan respon “Cukup Baik” dengan persentase 65,87%. Respon jawaban dengan persentase tertinggi adalah keberadaan SIPUT dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan melalui SIPUT yaitu 76,65% dan persentase terendah adalah pengelolaan fasilitas pengaduan bagi pengguna layanan administrasi kependudukan melalui SIPUT 42,81%. Beberapa keluhan pelayanan sudah ditangani yaitu ketidakcocokan antara NIK masyarakat dengan yang diinput SIPUT serta data yang belum terupdate.

Kemudian masalah yang belum tertangani adalah jaringan internet yang sering terganggu sehingga menyebabkan proses pada SIPUT lebih lama dan terhambat. Sedangkan masalah yang belum tertangani lainnya adalah sarana penyampaian aduan.

Saran

Beberapa aspek yang harus dijadikan prioritas dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini adalah :

1. Standar Pelayanan
Pihak kelurahan sebaiknya meletakkan atau mencantumkan standar pelayanan pada ruang pelayanan agar masyarakat dapat melihat dan membaca standar pelayanan tersebut.
2. Jaringan *Internet*
Karena SIPUT hanya didukung dengan *wifi* kecepatan 10MBps, pihak kelurahan sebaiknya menambah kecepatan *wifi* agar jaringan tidak terganggu.
3. Fasilitas Pengaduan
Pihak kelurahan sebaiknya menambahkan menu fasilitas pengaduan dalam *website* Kelurahan Gunung Telihan. Sehingga masyarakat dapat

menambahkan kritik, saran ataupun aduan secara *online* terkait dengan pelayanan SIPUT di Kelurahan Gunung Telihan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rianeka
- _____. 2008. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar, Syaifuddin. 2012 *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya : Erlangga Unisersity Press.
- _____. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatiif*. Jakarta : Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Penelitian*. Cetakan III. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Indrajit, Richardus Eko, dkk. 2005. *E-Government in Actiopn, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*,.Yogyakarta : Andi.
- Kaylor, Charles H. 2005. *E-Government The Next Wave of E-Government: The Challenges of Data Architecture*. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Paulus, Sugiono. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Suatu Pendekatan Teori dan Praktis*. Bandung : Alfabet.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. cet. ke 3. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Singarimbun Masri, dan Efendi Sofyan. 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sudijono, Anas 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press
- Sugiyono, 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujana, Agus. 2004. *Psikologi Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Uma, Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4 Buku 2. Jakarta: Salemba Empat

Dokumen :

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/MPAN/7/2003