

# IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN KONEKSITAS DESA (SIKDES) DI KANTOR KEPALA DESA TAMPIRWETAN

Rahayu<sup>1</sup> Rohmawan Adi Pratama<sup>2</sup> Yuniva<sup>3</sup> Islamiyah<sup>4</sup>

Politeknik Muhammadiyah Magelang, e-mail: s.rahayu\_27072016@yahoo.com

Universitas Sebelas Maret, e-mail: adi.pratama117@staff.uns.ac.id

Politeknik Muhammadiyah Magelang, e-mail: yunivanana30@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Magelang, e-mail: [islamiyahkatto@gmail.com](mailto:islamiyahkatto@gmail.com)

## ABSTRAK

Masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara optimal seperti pelayanan administratif, pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Pelayanan paling pokok yang diselenggarakan oleh pemerintah desa adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, hal ini dikarenakan menyangkut keabsahannya sebagai warga negara dan merupakan identitas yang melekat dalam kehidupan seseorang. Pada tahun 2017 pemerintah Kabupaten Magelang memberikan fasilitas gratis berupa aplikasi Sistem Informasi dan Koneksitas Desa atau biasa disebut SIKDES. Aplikasi SIKDES berbasis data induk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang yang bertujuan memberikan pelayanan data penduduk yang akurat dengan baik dan efektif karena sistem tersebut berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui pelayanan administrasi melalui aplikasi SIKDES serta hambatan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Desa Tampirwetan Kecamatan Candimulyo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa kajian dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIKDES sangat memudahkan perangkat desa dalam melayani masyarakat dengan waktu yang lebih efisien. Sehingga terciptalah kepuasan masyarakat, dibandingkan proses pelayanan secara manual.

**Kata kunci:** Aplikasi Sistem Informasi, Koneksitas Desa, Pelayanan Administrasi

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 menerangkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada Pasal 4 juga disebutkan bahwa diantara tujuan pengaturan desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Berdasarkan hal diatas maka pemerintahan desa sebagai tingkat pemerintahan yang paling bawah menjadi lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat dibentuk sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga masyarakat semakin dekat dengan penyelenggara pelayanan.

Masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara optimal seperti pelayanan administratif, pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Pelayanan paling pokok yang diselenggarakan oleh pemerintah desa adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan menyangkut keabsahannya sebagai warga negara dan merupakan identitas yang melekat dalam kehidupan seseorang. Seseorang yang memiliki dokumen kependudukan yang sah dan lengkap dapat memperoleh pelayanan pemerintah maupun pelayanan publik lainnya, karena hal ini merupakan syarat utama untuk mendapatkan pelayanan.

Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin cepat, tepat dan akurat seperti pada pemerintah Kabupaten Magelang tahun 2017 yang memberikan fasilitas gratis kepada seluruh desa di Kabupaten Magelang. Adapun fasilitas yang diberikan yaitu aplikasi Sistem Informasi dan Koneksitas Desa atau biasa disebut SIKDES. Aplikasi SIKDES berbasis data induk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang yang bertujuan memberikan pelayanan data penduduk yang akurat dengan baik dan efektif karena sistem tersebut berbasis teknologi informasi. Selain itu dengan adanya SIKDES dapat mempersingkat waktu dalam pengurusan surat menyurat oleh masyarakat di kantor desa karena sistemnya berjalan secara otomatis.

Aplikasi SIKDES telah diterapkan di seluruh desa yang ada di Kabupaten Magelang termasuk Desa Tampirwetan Kecamatan Candimulyo. Berdasarkan penuturan dari Kepala Seksi Pemerintahan Desa Tampirwetan Bapak Tri Margono, aplikasi SIKDES dapat menjadi solusi terbaik untuk saat ini dalam pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa karena di era saat ini sangat dibutuhkan kualitas pelayanan kependudukan yang cepat, tepat, minim kesalahan serta dapat diandalkan seiring dengan perkembangan penduduk dan masyarakat yang semakin dinamis dan kompleks. Namun demikian ada beberapa kelemahan dalam aplikasi tersebut yang menyebabkan kendala dalam penggunaannya seperti proses sinkron data penduduk yang dibatasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi dan Koneksitas Desa (SIKDES) di Kantor Kepala Desa Tampirwetan”.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:415) disebutkan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat dan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut Hardiyansyah dalam skripsi Ones (2015:13) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik berupa barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak lain.” Publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Badudu sebagaimana yang telah dikutip oleh Kadir (2015:108) dalam bukunya Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.”

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Kadir (2015:109) dalam bukunya Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Sedangkan menurut Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh lembaga atau instansi baik pemerintah maupun non pemerintah. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat baik berupa barang maupun jasa.

## Macam-Macam Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibedakan menjadi beberapa kelompok karena pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga bermacam-macam bentuknya. Menurut Hardiyansyah dalam skripsi Ones (2015:14) pelayanan umum dibagi menjadi 3 kelompok yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan Jasa. Pendapat lain menurut Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI Buku III (2004 :185) pelayanan dapat dibedakan menjadi lima yaitu: pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, dan pelayanan kemasyarakatan.

## Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan lembaga atau instansi untuk melayani atau melakukan kegiatan yang bermanfaat kepada masyarakat dalam bentuk surat menyurat ataupun dokumen yang menyangkut kependudukan yang melekat dalam diri seseorang. Lembaga atau instansi yang melayani administrasi kependudukan hanyalah lembaga pemerintah yang ditunjuk dan berwenang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Indonesia dalam hal ini menunjuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengatur dan melaksanakan pelayanan administrasi penduduk.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang menjadi faktor keberhasilan dari sebuah organisasi dalam melaksanakan suatu program. Dalam pelaksanaan program tersebut diperlukan penataan dan penertiban dokumen melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan.

## Dokumen Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menghasilkan produk berupa dokumen kependudukan. Pengertian administrasi penduduk seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi "*Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil*".

Jenis-jenis administrasi kependudukan yang mencakup peristiwa penting, diantaranya pencatatan orang lahir, pencatatan orang lahir mati, pencatatan orang mati, pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak. Pasal 59 ayat 1 Undang-Undang Administrasi Kependudukan, menerangkan jenis-jenis administrasi kependudukan meliputi : biodata penduduk, KK, KTP, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil.

## Aplikasi SIKDES

Sistem Informasi dan Konektivitas Desa atau biasa disebut SIKDES adalah aplikasi yang dibagikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang kepada seluruh desa di Kabupaten Magelang dalam rangka mempermudah pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di desa. Aplikasi SIKDES sudah dilaksanakan di seluruh desa di Kabupaten Magelang. Aplikasi ini telah diisi database kependudukan masing-masing desa oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. SIKDES juga sekaligus sebagai pelaporan kondisi kependudukan serta pemutakhiran data kependudukan desa. Menurut keterangan seorang Kasi Pelayanan di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang, sudah banyak kegiatan pelatihan yang dilaksanakan oleh Pemerintah kabupaten Magelang dalam rangka peningkatan kapasitas operator aplikasi SIKDES (Rihardi,dkk., 2019:78)

Aplikasi sistem informasi dan konektivitas Desa "SIKDES" memberikan pelayanan dengan baik dan efektif, karena pada era sekarang, semua sistem yang bekerja berbasis teknologi informasi. Salah satunya SIKDES mampu meminimalisir alur pekerjaan yang panjang. Semua sistem kerja secara manual terutama terkait administrasi dapat berjalan dengan efektif. SIKDES sendiri mampu memberikan terobosan sebagai inovasi desa dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, hemat, serta murah.

Hal ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan surat menyurat dari kantor Desa karena sudah berbasis teknologi, sehingga warga masyarakat terlayani dengan baik serta mendapatkan kepuasan. (Rihardi,dkk., 2019:78).

Aplikasi SIKDES ini adalah aplikasi yang berisi data kependudukan masing-masing desa yang sudah disesuaikan dengan data di Dispendukcapil Kabupaten Magelang. Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan beberapa fitur pembuatan surat administrasi kependudukan seperti surat keterangan/pengantar umum, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat pengantar pembuatan KK, surat pengantar pembuatan SKCK, surat pengantar perpindahan penduduk, dan lain-lain.

Fitur yang ada di aplikasi SIKDES terdapat fitur rekap surat yang kita buat setiap harinya, jadi sudah ada rekapan surat yang dibuat per harinya. Adanya aplikasi ini memudahkan kita dalam pengagendaaan surat. Selain itu SIKDES juga mampu merekap administrasi penduduk setiap bulannya seperti jumlah warga yang meninggal, warga yang pindah, maupun data kelahiran. Hal ini memudahkan kita dalam mengisi Buku Induk Kependudukan. Dengan SIKDES kita juga dapat dengan mudah mengetahui monografi desa setiap bulannya.

Tujuan Aplikasi SIKDES yaitu menurut Kementerian Dalam Negeri antara lain:

1. Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan
2. Peningkatan Tata Kelola Administrasi Pelayanan (Kemendagri, 2020:1)

Sedangkan Satrio Ageng Rihardi dalam jurnal ilmiahnya mengungkapkan SIKDES dapat mempermudah dan mempercepat layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, selain itu aplikasi SIKDES dapat digunakan untuk mengetahui profil kependudukan desa sehingga dapat dijadikan salah satu acuan perencanaan pembangunan desa. (Rihardi,dkk., 2019:79)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pelaksanaan penelitian selama dua bulan pada tanggal 5 Juli 2021 sampai dengan 5 September 2021 di Kantor Kepala Desa Tampirwetan. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat desa Tampirwetan, serta masyarakat yang pernah melaksanakan proses pengurusan administrasi di Kantor Desa Tampirwetan serta diolah dengan analisis non-statistik yaitu penekanan berupa mengajak seseorang untuk mempelajari suatu masalah yang akan diteliti secara mendasar dan mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hadirnya aplikasi SIKDES sangat memberikan pelayanan yang mudah serta efisiensi waktu dalam menangani kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, terdapat berbagai hambatan yang dirasakan oleh perangkat desa adalah belum adanya sinkronisasi data pada aplikasi SIKDES sejak bulan Juni 2021 oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara online. Kesulitan *install* aplikasi yang memang diperlukan pendampingan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Upaya untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan adalah dengan pengambilan sampel dan pengisian kuisioner tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel sebanyak 20 responden yang telah melakukan pengurusan surat selama 1 minggu. Berikut merupakan hasil pengisian kuisioner dari 20 responden :

**Tabel 2.** Tabel hasil kuisioner masyarakat

NO	NAMA	INDIKATOR			JML	Rata-Rata	KET
		A	B	C			
1	Responden 1	75	100	75	250	83,3	SP
2	Responden 2	75	75	75	225	75	P
3	Responden 3	75	75	75	225	75	P
4	Responden 4	75	75	50	200	66,6	KP
5	Responden 5	100	100	100	300	100	SP
6	Responden 6	100	100	100	300	100	SP
7	Responden 7	75	75	75	225	75	P
8	Responden 8	75	75	75	225	75	P
9	Responden 9	75	100	75	250	83,3	SP
10	Responden 10	75	75	75	225	75	P
11	Responden 11	75	100	75	250	83,3	SP
12	Responden 12	75	75	75	225	75	P
13	Responden 13	100	75	75	250	83,3	SP
14	Responden 14	75	50	75	200	66,6	KP
15	Responden 15	75	75	75	225	75	P
16	Responden 16	50	75	75	200	66,6	KP
17	Responden 17	75	75	100	250	83,3	SP
18	Responden 18	100	75	100	275	91,6	SP
19	Responden 19	75	75	100	250	83,3	SP
20	Responden 20	75	75	50	200	66,6	KP
	Jumlah	1.575	1.600	1.575	4.750	1.583	
	Rata-Rata	78,75	80	78,75		79	

Dengan indikator :

A : Apakah anda merasa puas dengan pelayanan di kantor Desa Tampirwetan ?

B : Apakah petugas memberikan pelayanan dengan cepat ?

C : Apakah pengurusan surat di kantor desa Tampirwetan mudah dan efisien ?

Dan nilai indikator :

Tidak Puas (TP) : 25

Kurang Puas (KP) : 50

Puas (P) : 75

Sangat Puas (SP) : 100

Dari hasil tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kepuasan masyarakat adalah 79, yang artinya nilai diatas 75 adalah indikator sangat puas. Tabel tersebut menunjukkan hasil 9 responden sangat puas, 7 responden puas, 4 responden kurang puas, dengan presentase 45% responden sangat puas, 35% responden puas, dan 20% responden kurang puas atau secara umum dapat disimpulkan 80% responden puas dan 20% responden kurang puas terhadap pelayanan di Desa Tampirwetan. Hasil uji pengambilan sampel ini menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi SIKDES sangat membantu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan dari nilai indikator “B” (apakah petugas memberikan pelayanan dengan cepat?) adalah 80 yang artinya masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang ada, pelayanan yang dilakukan di desa sangat cepat, efektif dan efisien.

## KESIMPULAN

Pemerintah Desa Tampirwetan yang terletak di Kecamatan Candimulyo Kabupaten Magelang dengan berbagai sejarah, potensi, sumber daya, dan susunan organisasinya telah melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Tampirwetan telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik sesuai dengan prosedur, proses pelayanannya tidak membutuhkan waktu yang lama.

Pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Desa Tampirwetan dilaksanakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan dengan menggunakan aplikasi SIKDES yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. Aplikasi SIKDES yang dilengkapi berbagai menu ini dapat membantu pelayanan administrasi dengan cepat, tepat dan efisien karena seluruh pelayanan administrasi penduduk ada dalam menu SIKDES. Namun ada beberapa hambatan yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi SIKDES ini diantaranya tidak bisa sinkronisasi, kesulitan *installan* aplikasi, dan kesulitan pelayanan warga pendatang.

Namun demikian, pemerintah desa Tampirwetan selalu melakukan upaya agar hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi diantaranya dengan meminta data penduduk terbaru ke Disdukcapil, *install* SIKDES di semua laptop yang ada di kantor desa dan melakukan pelayanan administrasi warga pendatang secara manual. Aplikasi SIKDES sangat membantu dalam pelayanan administrasi kependudukan hingga saat ini terbukti dari uji pengambilan sampel dalam kuisioner tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada di desa menunjukkan bahwa 80% responden puas terhadap pelayanan administrasi yang ada di desa Tampirwetan, dan 20% responden kurang puas terhadap pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian Kualitatif : Dasar dan Aplikasinya*. Malang: Y.3A.
- Fatimah. (2017). *Aplikasi Pelayanan Adimistrasi Penduduk Berbasis Dekstop di Kantor Desa Wanar Kecamatan Terseono Kabupaten Batang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Disdukcapil
- Gulo, W. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Gramedia.
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Dharmasraya: CV. Dharma Persada.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan "pendekatan kualitatif, kuantitatif dan R&D"*. Bandung: Alfabeta.
- Sukring, N. R. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Camat Kadia Kota Kendari). Kendari: Universitas Haluoleo.
- Syafie, I. K. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.