

Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi Di Kelurahan Komerling Agung

Yuyun Fitriani¹, Wiska Rima Jaya²

^{1,2}STISIPOL Dharma Wacana Metro

Email: yuyunfitriani01.yf@gmail.com

Kata kunci

Strategi, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Administrasi

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa aspek, antara lain cepat dalam pelaksanaan, efisien dalam penggunaan sumber daya manusia, efektif dalam pelaksanaan waktu, dan transparan kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif pemerintah sudah mulai beradaptasi dengan kecanggihan teknologi yakni dengan menggunakan sistem informasi atau aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi di Kelurahan Komerling Agung setelah diberlakukannya pelayanan administrasi kependudukan berbasis *website*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan adalah strategi peningkatan pelayanan melalui sistem informasi administrasi di Kelurahan Komerling Agung berjalan dengan baik karena masyarakat sebagai penerima layanan merasakan dampak baik pelayanan melalui *website* dimana pelayanan lebih efisien secara waktu dan biaya.

Keywords

Strategy, Public Service, Administration Information System

Abstract

The implementation of public services must pay attention to several aspects, including fast in implementation, efficient in the use of human resources, effective in time execution, and transparent to the public. In order to provide more efficient and effective public services, the government has begun to adapt to technological sophistication, namely by using information systems or applications in providing services to the public. The purpose of this research is to find out how administrative services in Komerling Agung Village are after the implementation of website-based population administration services. The research method used is a qualitative method with the process of collecting data using interview techniques, observation and documentation. The research results obtained are that the service improvement strategy through the administrative information system in the Komerling Agung Village is going well because the community as service recipients feels the good impact of services through the website where services are more efficient in terms of time and cost.

Pendahuluan

Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah. Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Desentralisasi dimaknai sebagai konsep otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab dengan meletakkan pelaksanaan otonomi pada tingkat daerah yang paling dekat dengan rakyat. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberdayakan daerah, termasuk masyarakatnya, mendorong prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Selain itu, otonomi daerah diharapkan akan lebih meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintah seperti pelayanan. Pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah. Untuk menyelenggarakan urusan publik, daerah diberikan kewenangan untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan (Havianto, 2013).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa aspek, antara lain cepat dalam pelaksanaan, efisien dalam penggunaan sumber daya manusia, hemat energi tanpa pemborosan, efektif dalam pelaksanaan waktu yang ditentukan, transparan kepada masyarakat dan keterbukaan. Pemerintah dalam memberikan pelayanan bertanggung jawab dan tepat dalam melaksanakan pelayanan publik yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Nurjannah & Syamsir, 2022). Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif pemerintah sudah mulai beradaptasi dengan kecanggihan teknologi yakni dengan menggunakan sistem informasi atau aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kenneth dan Jane, sistem informasi secara teknis didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Tiga aktifitas dalam sistem informasi akan memproduksi informasi yang dibutuhkan organisasi untuk membuat keputusan, mengendalikan operasi, menganalisis permasalahan dan menciptakan produk baru (Gusty et al., 2020). Sistem informasi yang baik akan berkorelasi dengan aplikasi online pelayanan publik. Dalam hal ini aplikasi adalah suatu program dari perangkat lunak yang berfungsi untuk memudahkan dalam

mengelola dan menyimpan data yang dibuat untuk melaksanakan tugas bagi penggunaannya. Data-data yang ada didalam aplikasi akan dikelola menjadi informasi yang akurat dan dapat digunakan oleh masyarakat dan juga orang-orang yang memerlukan informasi tersebut. Aplikasi ini dibuat dan dirancang sesuai kebutuhan penggunaannya, sehingga informasi yang diperlukan lebih akurat dan sesuai kebutuhan pengguna informasi. Aplikasi dirancang dari sebuah sistem yang terintegrasi, membuat pengguna informasi lebih mudah dalam pengelolaan data yang digunakan (Ruslihardy, 2020). Pembaruan atau inovasi pelayanan publik dilaksanakan agar citra buruk aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dihilangkan. Perencanaan strategi peningkatan pelayanan publik dengan melakukan pembaruan dan inovasi sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Perencanaan Strategi dibutuhkan oleh Pemerintah merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik (Renaldi, 2022). Salah satu Instansi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan publik adalah Kelurahan Komerling Agung, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 25 Tahun 2017 tersebut dijelaskan bahwa tugas utamanya adalah tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangannya, serta tugas lainnya yang sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yaitu melaksanakan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Mencermati bahwa fungsi utama tersebut seluruh pelayanan administrasi kependudukan seluruhnya dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, adapun tugas dari Kelurahan dan Kampung yang berada diwilayah Kabupaten Lampung Tengah hanya memberikan Surat Keterangan sebagai pengantar bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Contohnya adalah surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan nikah (N1 s/d N4), pengantar kartu keluarga, pengantar kartu tanda penduduk, pengantar surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah, surat keterangan pendatang baru. Adapun yang tidak berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil Kelurahan juga memberikan surat keterangan miliki usaha, surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian.

Permasalahan yang terjadi di Kelurahan Komerling Agung yakni masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan seperti keluhan terhadap prosedur pelayanan yang kurang jelas, waktu penyelesaian layanan belum jelas, sarana dan jaringan komunikasi belum lengkap dan belum memadai. prosedur yang berbelit-belit, birokrasi yang panjang, Standar Operasional Prosedur masih terkadang tidak dipublikasikan, belum ada kepastian jangka waktu penyelesaian layanan, belum transparansi tentang kepastian besaran biaya yang harus dikeluarkan, dan sikap petugas

atau aparatur kurang responsif. Hal ini masih menimbulkan penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan publik. Padahal disisi lain, masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dan cepat dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dimana metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber dan perilaku yang dapat diamati. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah karena dengan metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang obyek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal informan secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan defenisi mereka sendiri tentang topik penelitian yang sedang dibahas. Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah kantor Kelurahan Komerling Agung, Kabupaten Gunung Sugih. Lokasi merupakan tempat atau ruang dimana peneliti meneliti objek penelitian dan mendapatkan data untuk diteliti dalam penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang bersumber dari buku atau peraturan perundang-undangan. sedangkan instrumen atau alat penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri dan kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah dikemukakan melalui obsevasi atau melaui wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Pemindaian lingkungan (*Enviromental Scanning*) atau yang dikenal dengan Analisa Situasi

Scanning atau Pemindaian merupakan usaha untuk mengidentifikasi tanda-tanda awal dari perubahan lingkungan, memantau, dan menelusuri segala aspek kecenderungan dilingkungan organisasi/lembaga (Dzulfiqar, 2022). Sementara itu, *Environmental scanning* adalah cara untuk memperoleh pengetahuan tentang peluang melalui pengumpulan data dari peristiwa-peristiwa lingkungan melalui informasi yang dihasilkan dari analisis dan evaluasi data-data (Manalu, Vigory Gloriman., Fauziyah Adzimatunur, 2022). Dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis *website* di Kelurahan Komerling Agung berlandaskan pada adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, tentu mempermudah penyelenggara pelayanan publik dalam mengupayakan terealisasinya inovasi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun hasil penelitian di Kelurahan Komerling Agung dalam menerapkan pelayanan berbasis *Website* masih

memiliki kendala yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi, juga kurang memadainya jaringan internet yang ada dan kurangnya sarana yang dimiliki masyarakat dalam menggunakan yang menunjang dalam menggunakan aplikasi berbasis *website*. Aparatur Kelurahan Komerling Agung telah mengetahui faktor-faktor yang menjadi kelemahan atau kendala dalam menerapkan pelayanan berbasis *Website* yaitu kurangnya pengetahuan tentang teknologi, juga kurang memadainya jaringan internet yang ada dan kurangnya sarana yang dimiliki masyarakat dalam menggunakan yang menunjang dalam menggunakan aplikasi berbasis *website*. Menurut (Jalma et al., 2019) belum maksimalnya penggunaan teknologi informasi di Pemerintah diakibatkan karena masalah sumber daya manusia. Penyediaan infrastruktur teknologi informasi akan tidak dimanfaatkan secara optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang baik dan akan berakibat pada kinerja yang kurang baik. Sehingga dalam upaya Peningkatan Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi Di Kelurahan Komerling Agung dibutuhkan sumber daya manusia baik aparatur kelurahan sebagai pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Perumusan Strategi, yakni pengembangan rencana jangka Panjang yang berkaitan dengan kesempatan dan ancaman lingkungan

Cara perumusan strategi dilakukan melalui penilaian eksternal dan internal. Penilaian eksternal terdiri dari kekuatan teknologi dan kekuatan kompetitif sedangkan penilaian Internal terdiri dari pandangan berbasis sumber daya, menyatukan strategi dan budaya, manajemen, dan sistem informasi manajemen (Indriani & Rahmidani, 2018). Adapun hasil penelitian dikatakan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Komerling Agung berbasis *Website* telah meningkatkan kualitas layanan, baik dari waktu penyelesaiannya, ketepatan dan juga kepastian penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa pihak Aparatur Kelurahan Komerling Agung telah mengetahui kekuatan dari pelayanan administrasi di Kelurahan Komerling Agung berbasis *Website* yaitu dapat meningkatkan kualitas layanan, baik dari waktu penyelesaiannya, ketepatan dan juga kepastian penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut (Soraya, 2019) sebagai wujud inovasi pelayanan publik website atau aplikasi pelayanan kependudukan online tentu mampu memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat mendapatkan kemudahan karena waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan dari segi pembiayaan menjadi lebih efisien.

Implementasi Strategi, yakni strategi dan kebijakan

Implementasi strategi tidak terlepas dari komunikasi yang efektif dari berbagai aspek yakni komunikasi dengan aparatur sebagai pelayanan publik, masyarakat sebagai penerima pelayanan terlebih lagi komunikasi dengan masyarakat dunia sebagai penjabaran program dalam melahirkan kota dunia. Maka tentunya harus mengkomunikasi pelayanan publik berstandar dunia, menarik komunikasi dengan pergaulan dunia, tawaran dunia ditangkap sebagai hal yang baru, sistem yang mudah

dan siap (Ramli, 2017). Adapun hasil penelitian dapat dikatakan bahwa implementasi strategi dalam hal kebijakan kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Komerling Agung adalah telah menerapkan aplikasi berbasis *Website* dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka perlu ditingkatkan komunikasi dan koordinasi kerja dan disiplin kerja dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Hal yang mendorong ketidakjelasan informasi dalam implementasi biasanya karena kompleksitas strategi dan kebijakan, kurangnya konsensus mengenai tujuan-tujuan kebijakan publik, adanya masalah-masalah dalam memulai kebijakan yang baru serta adanya kecenderungan menghindari pertanggungjawaban kebijakan

Evaluasi dan Kontrol

Menurut Wheelen dan Hunger (Rahim dan Radjab,2017) bahwa evaluasi dan kontrol mengukur apa yang dapat dihasilkan atau diraih oleh organisasi. Hal ini berarti membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diharapkan organisasi. Kinerja adalah hasil akhir dari suatu aktivitas. Ukuran apa yang dipilih untuk mengukur kinerja tergantung pada unit organisasi yang akan dinilai dan tujuan yang akan dicapai. Tujuan yang telah dibuat terlebih dahulu pada bagian formulasi strategi dari proses manajemen strategik (seperti *profitabilitas*, pangsa pasar, pengurangan biaya dan sebagainya) harus digunakan semestinya untuk mengukur kinerja perusahaan jika strategi tersebut telah diimplementasikan. Adapun hasil penelitian dapat dikatakan bahwa evaluasi dan kontrol terhadap pelayanan administrasi berbasis *Website* di Kelurahan Komerling Agung telah dilaksanakan dengan baik, yang dilakukan dengan cara pengarahan dan pengawasan kepada pegawai yang bertanggung jawab, pengawasan terhadap disiplin kerja dengan menerapkan absensi kerja pegawai. Selain itu menerima masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi berbasis *Website*, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal lagi.

Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa strategi peningkatan pelayanan melalui Sistem Informasi Administrasi di Kelurahan Komerling Agung Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah telah dilaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dari pelayanan administrasi di Kelurahan Komerling Agung berbasis *Website* yang dapat meningkatkan kualitas layanan, baik dari waktu penyelesaiannya, ketepatan dan juga kepastian penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, aparat kelurahan juga telah melakukan evaluasi dan kontrol terhadap pelayanan administrasi berbasis *Website* di Kelurahan

Komering Agung. Sistem evaluasi dan control dilakukan dengan cara pengarahan dan pengawasan kepada pegawai yang bertanggung jawab, pengawasan terhadap disiplin kerja dengan menerapkan absensi kerja pegawai.

Referensi

- Dzulfiqar, A. F. (2022). Analisis Lingkungan Internal Eksternal Madrasah (Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Blitar). *Journal Of Education and Learning Sciences*, 02(01), 85–107. <http://jurnal.gerakanedukasi.com/index.php/gerasi/>
- Gusty, R., Tua, H., & Adianto. (2020). Penerapan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pada Program E- Kinerja Di Badan Kepegawaian , Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kuantan Singingi Penerapan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pada Program E- Kinerja Di Badan Kepegawaian , Pendid. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(2), 121–140.
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 1–7. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1068ebefdbfull.pdf>
- H. Abd. Rahman Rahim dan Enny Radjab. 2017. manajemen Strategi. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Indriani, T., & Rahmidani, R. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Pada Pt Japfa Comfeed Indonesia Tbk, Unit Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 148. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i1.4734>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Manalu, Vigory Gloriman., Fauziah Adzimatunur, dan F. R. (2022). the Role of Environmental Scanning Mediation on. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 109–119.
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 63–73. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Ramli, M. (2017). Kepemimpinan Inovatif Dalam Implementasi Kebijakan Strategis Pemerintah Kota Makassar. *JPP (Jurnal Politik Profetik)*, 5(2), 168–184. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jpp/article/view/4343>
- Renaldi, D. F. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi.... *Publika*, 10(2), 499–514.
- Ruslihardy. (2020). Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Daerah Generik di Puskesmas Rawat Inap Langgam. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(2), 99–109. <https://doi.org/10.46730/japs.v1i2.9>
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>