

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SI N'DUK (SISTEM INFORMASI ONLINE
DOKUMEN KEPENDUDUKAN) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BOJONEGORO**

Oleh

Zahra Ayu Hanida

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Email: zahrahanida20@gmail.com

Abstrak

The Si N'duk application was launched to reduce the intensity of face-to-face meetings between applicants and population administration service officers in the midst of the Covid - 19 pandemic. The Si N'duk application can be downloaded on the Android Smartphone Playstore. The Head of Information Management and Data Utilization of the Bojonegoro Dispendukcapil, revealed that the application was not maximized because it could only be used for KTP and KK arrangements. This application basically simplifies the adminduk service process, namely applicants download their respective smartphone ID applications, then register by entering their NIK number and KK number. The applicant uploads the resident requirements file for managing population documents in the application which will then be processed by the population administration officer. Based on case studies in Bojonegoro Regency, this research study used a qualitative research method. The data analysis method used is an interactive analysis method. So the researcher is interested in conducting research on "Implementation of the Si N'duk Policy (Online Information System for Population Documents) in increasing the effectiveness of public services at the Population and Civil Registry Office of Bojonegoro Regency." implementing policies in public service today through the Si Nduk program by the Bojonegoro Regency Population and Civil Registry Service

Kata Kunci: SI N'DUK (Online Information System for Population Documents)

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan salah satu negara yang telah sah berdiri karena telah memenuhi seluruh persyaratan untuk terbentuknya suatu negara, yang mana salah satunya adalah terdapat masyarakat yang tinggal di dalamnya. Masyarakat yang tinggal di suatu negara terdiri dari banyak individu. Tiap-tiap individu memiliki keluarga intinya masing-masing yang tertuang dalam sebuah dokumen yang disebut sebagai Kartu Keluarga atau yang biasa dikenal dengan istilah KK. Kartu keluarga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 1 angka 13 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang berisi tentang Administrasi

Kependudukan ("UU/24/2013"). Berangkat dari hal tersebut, salah satu kabupaten yang melakukan suatu kebijakan dalam pelayanan pemerintah daerahnya ialah kabupaten bojonegoro. Dimana Kabupaten Bojonegoro meluncurkan suatu kebijakan pelayanan dalam bentuk Program Aplikasi Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan). Aplikasi Si Nduk merupakan program yang diluncurkan untuk mengurangi intensitas tatap muka antara pemohon dan petugas pelayanan administrasi kependudukan di tengah pandemi Covid-19. Hal ini juga merupakan upaya dalam menangani penyebaran Covid-19.

Aplikasi ini berbasis pelayanan online dimana masyarakat Bojonegoro

dapat menggunakan pelayanan online dan melakukan permohonan dimanapun tempat. Dengan adanya aplikasi Si Nduk ini diharapkan masyarakat terbantu saat melakukan permohonan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang agar saat melakukan permohonan, masyarakat tidak menimbulkan kerumunan atau keramaian sehingga tetap dalam protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.

Joko Setio selaku Kabid PIAK Dispendukcapil Bojonegoro, menjelaskan jika belum maksimalnya aplikasi tersebut disebabkan karena hanya bisa digunakan untuk pengurusan KTP dan KK saja, sementara pengurusan akta masih dilakukan secara manual,” jelasnya.

Metode yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada tingkat sekolah dasar di Kabupaten Bojonegoro. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisisinteraktif.

Aplikasi Si N’duk telah berjalan 2 tahun lebih dan sudah di gunakan Sebagian besarmasyarakat di kabupaten Bojonegoro. Aplikasi Si N’duk lahir di tengah pandemi yang berfungsi untuk pendaftaran pelayanan administrasi

kependudukan dengan mengurangi ntensitas tatap muka antara pemohon dan petugas pelayanan, terlebih ditengah pandemi Covid-19 yang harus menerapkan physical distancing.

METODE PENELITIAN

Penelitian Implementasi kebijakan Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) dalam meningkatkan efektifitas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut (Bungin,2007) adalah penelitian yang menghasilkan data

deskriptif mengenai kata- kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas social yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Sehingga dapat diketahui bagaimana Pemerintah Kabupaten Bojonegoro membuat sebuah implementasi kebijakan program pelayanan masyarakat dimasa pandemi melalui program Si Nduk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Salah satu bentuk implementasi kebijakan Si N’duk yang telah dikeluarkan oleh Kabupaten Bojonegoro dalam masa pandemi covid tahun 2020. Si N’duk merupakan sebuah solusi atau inisiatif yang diberikan oleh masyarakat Kabupaten Bojonegoro dalam menekan angka covid 19 pada tahun 2020 dan membatasi ruang gerak masyarakat agar tidak langsung bertatap muka antara peminta pelayanan dan pemberi pelayanan. Selain hal tersebut Si N’duk dan menjadi alternatif masyarakat untuk dapat mengaksss sendiri melalui internet.

Dalam bab ini akan dipaparkan hasil penelitian dilapangan dari data primer maupun data sekunder. Data primer di dapat melalui wawancara dengan beberapa pihak yang berhubungan denga dua masalah yang muncul dan perlu diselesaikan yaitu bagaimana implementasi kebijakan Si N’duk dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public di Kabupaten Bojonegoro serta factor pendukung dan factor penghambat yang

berpengaruh dalam proses pelayanan yang berlangsung di Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan model implementasi kebijakan yang saya gunakan yaitu teori dari Merilee S. Grindle yang menjelaskan jika suatu keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi.

Pembahasan

Hasil analisis yang dilakukan untuk melihat Implementasi Kebijakan Si N'duk dalam meningkatkan efektifitas pelayanan public di Kabupaten Bojonegoro mengacu pada teori Merilee S. Grindle menunjukkan bahwa sasaran Si N'duk sudah cukup tepat dan terukur. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan dengan baik.

Isi Kebijakan Si N'duk

Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai tujuan.

Kepentingan yang dimiliki Si N'duk.

Proses pengimplementasian dari kebijakan Si N'duk dilakukan secara bertahap oleh pemerintah kota sebagai salah satu kebijakan pelayanan publik yang paling penting dalam kebijakan. Apalagi Si N'duk diciptakan untuk mengatasi angka covid pada saat itu.

Keseriusan pemerintah dalam setiap kebijakannya dapat dilihat pada visi yang dirumuskan dalam dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bojonegoro yaitu: "Mewujudkan pelayanan informasi dan dokumentasi untuk mendukung tata Kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan bertanggung jawab". Serta berdasarkan Misi yang dirumuskan berdasarkan visi di atas dan berdasarkan pada kondisi, potensi dan kendala yang ada. Misi tersebut sebagai berikut: 1. Meningkatkan kinerja PPID melalui peningkatan kompetensi SDM pengelola PPID dan penyelenggara pelayanan informasi dan dokumentasi berbasis

teknologi informasi. 2. Meningkatkan partisipasi public dalam perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan anggaran menuju Bojonegoro Transparency and Government Accountability. Berdasarkan misi tersebut dapat dilihat adanya keseriusan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro untuk terwujudnya Kabupaten Bojonegoro sebagaimana tanglinenya yaitu "Produktif dan Energik".

Kembali kepada kepentingan yang dimiliki Si N'duk dalam kebijakan untuk meningkatkan pelayanan public di Kabupaten Bojonegoro. Pemerintah sangat hati-hati dalam pengimplementasian kebijakan ini. Hal tersebut memang sudah seharusnya dilakukan oleh pemerintah sebagai pengayom rakyatnya. Memberikan apa yang seharusnya diberikan, dimana rakyatnya membutuhkan pelayanan public untuk mengurus segala kebutuhan hidupnya, maka pemerintah sepatutnya memberikan hal tersebut.

Pelaksana Program Si N'duk

Program Si N'duk ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang dapat diakses melalui telepon pintar. Pastinya seluruh Staff dinas dan masyarakat menggunakan Si N'duk ini untuk mengases beberapa dokumen kependudukan.



Gambar 1.4 Aplikasi Si N'duk

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam membuat kebijakan pasti ada kesimpulan yang dapat diambil. Berdasarkan hasil yang peneliti tulis diatas disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Si Nduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai bentuk pelayanan adminduk secara online kepada masyarakat sudah cukup baik, namun belum maksimal dalam menjalankan pelayanan publiknya. Dilihat dari segi efektivitasnya, peneliti melihat dari beberapa hasil jawaban wawancara sebagai pertimbangan penilaian bagaimana pelayanan publik ini dapat menanggulangi permasalahan publik yang ada dan juga dari segi prasyarat, waktu, biaya, dan tenaga dinilai telah efektif dalam menangani problematika yang dialami masyarakat maupun pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

Dalam proses pelayanan dengan sistem yang diterapkan sebelumnya sangat berbanding jauh dengan kebijakan pelayanan yang sekarang. Dapat dilihat dari segi efesiensinya

yaitu dapat menghemat waktu, dengan adanya kebijakan Si Nduk ini waktu penyelesaian pembuatan adminduk sekarang jauh lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya aplikasi Si Nduk dapat meminimalisir antrean yang panjang, mengurangi adanya percaloan, proses pembuatan adminduk lebih mudah dan cepat, prosedur pelayanan Si Nduk dapat dipahami Sebagian dari masyarakat Kabupaten Bojonegoro. Walaupun penerbitan adminduk online, keabsahan data tetap membutuhkan dokumen asli. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya orang tidak bertanggung jawab yang ingin memalsukan data diri. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dapat disimpulkan jika mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan online ini.

Berjalannya implementasi kebijakan Si Nduk dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang didukung dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai ahli di bidangnya dan tersedianya sarana dan prasarana. Selain factor pendukung tentunya juga ada factor penghambat dalam berjalannya implementasi kebijakan Si Nduk dalam pelayanan publik yang dihambat oleh faktor kesulitan untuk memahami cara menggunakan kebijakan yang baru serta tata cara penggunaan yang harus dilakukan. Untuk waktu, layanan online seharusnya dapat diproses dan selesai paling lambat dalam 24 jam setelah melakukan pengiriman berkas, akan tetapi Si Nduk ini selesai hingga 7 hari kerja atau dalam waktu 1 minggu. Di era digital ini seharusnya sebagian besar sudah menggunakan smartphone sebagai media komunikasi antar sesama, tetapi pada dasarnya masih ada yang belum memahami perkembangan zaman. Faktor penghambat lainnya adalah rendahnya tingkat rasa kepercayaan masyarakat dalam menggunakan Si Nduk merupakan ancaman kebijakan yang

harus segera diatasi. Dalam implementasi kebijakan Si Nduk, dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten bojonegoro melalui rt atau rw seminggu sekali sampai dua kali sehingga dapat menguatkan tingkat kepercayaan pada masyarakat dalam menggunakan pelayanan online Si Nduk. Jika semua masalah yang timbul tidak segera di cari solusinya, maka akan menjadikan ancaman tersendiri bagi pelayanan public di Kabupaten Bojonegoro.

Saran

Sebagai saran yang dapat penulis ungkapkan berdasarkan hasil penelitian rumusan masalah ini yaitu :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro kurang maksimal dalam memberikan sosialisasi, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro lebih banyak turun langsung ke masyarakat untuk melakukan sosialisasi serta membimbing masyarakat bagaimana tata cara penggunaan aplikasi Si Nduk untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan permohonan adminduk.
2. Sebagai bahan evaluasi serta meningkatkan kepercayaan pelayanan adminduk bagi masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro diharapkan lebih aktif menangani pelayanan adminduk berbasis online ini. Sehingga pihak pegawai pelayanan mengetahui permasalahan serta keluhan dari para pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Lindawati, D. (2021, Juli 14). *Dispendukcapil Bojonegoro Layani Masyarakat Hanya Pakai Si N'duk*. Diambil kembali dari Tugujatim: <https://tugujatim.id/dispendukcapil-bojonegoro-layani-masyarakat-hanya-pakai-si-nduk/>

- [2] Lisitiawati. (2021, Desember 29). *Si N'duk Permudah Pengurusan Data*
- a. *Adminduk Warga Bojonegoro*. Diambil kembali dari Gang Kecil: <https://gangkecil.com/si-nduk-permudah-pengurusan-data-adminduk-warga-bojonegoro/>
 - [3] Oswaldo, I. G. (2022, April 8). *Birokrasi Adalah: Pengertian, Jenis, dan Contohnya*. Diambil kembali dari Detik Finance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6023495/ birokrasi-adalah-pengertian-jenis-dan-contohnya>
 - [4] Riyanto, A. D. (2022, Februari 19). *Data Digital Indonesia Tahun 2022*. Diambil kembali dari Kompasiana: <https://www.kompasiana.com/andidwiryanto/620fe14651d76471ad402f76/digital-indonesia-tahun-2022?page=all>
 - [5] <https://wartaku.id/pemerintahan/pelayanan-dengan-menggunakan-aplikasi-si-nduk-sudah-menyeluruh-di-bojonegoro/pada-8-mei>
 - [6] <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/16/02000021/kebijakan-publik--ciri-unsur-dan-jenis-pada-19-mei>
 - [7] <https://repository.unib.ac.id/8702/2/IV%20CV%20CLAMP%20CI-14-sah-FK.pdf> pada 27 mei

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN