



## Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Penatih (SIPENA) di Kelurahan Penatih Kecamatan Denpasar Timur

Ni Putu Aris Munikavila\* dan Anak Agung Ayu Dewi Larantika

Magister Administrasi Publik, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

\*Email Corespondence: [arismunikavila@gmail.com](mailto:arismunikavila@gmail.com)

**How to Cite:** Munikavila, N, P, A., Larantika, A, A, A, D. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Penatih (SIPENA) di Kelurahan Penatih Kecamatan Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7 (2): 74-80. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.74-80>

### Abstract

Public services in Penatih Village are conducted with web-based System Information Penatih (SIPENA). SIPENA program implementation conducted by Penatih Village is done to be able to provide public services that are fast, precise and accurate. The purpose of this research is to know and understand SIPENA-based public services and what factors become obstacles in SIPENA-based public services in Penatih Village. The approach used in this study is to use qualitative descriptive methods with the application of Edward III theory. Data collection is done by observation techniques, interviews, and documentation. The selection of informants is done by purposive sampling techniques, and qualitative data analysis is inductive. The results showed that the implementation of SIPENA program in the implementation of public services in Penatih Village has been running quite effectively. However, there are still several factors that become obstacles in the implementation of SIPENA program in Penatih Village regarding the content of policies, human resources support, facilities and infrastructure and communication.

**Keywords:** implementation; public service; SIPENA

### Abstrak

Pelayanan publik di Desa Penatih dilakukan dengan Sistem Informasi Penatih (SIPENA) berbasis web. Implementasi program SIPENA yang dilakukan oleh Desa Penatih dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pelayanan publik berbasis SIPENA dan faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan publik berbasis SIPENA di Desa Penatih. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan penerapan teori Edward III. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan analisis data kualitatif bersifat induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program SIPENA dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Penatih sudah berjalan cukup efektif, Namun masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program SIPENA di Desa Penatih terkait dengan isi kebijakan, dukungan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta komunikasi.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, SIPENA, implementasi

## 1. Pendahuluan

Pelayanan Publik di Indonesia menjadi persoalan yang perlu diamati, karena masih adanya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB I Ketentuan Umum pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dewasa ini perihal pelayanan perlu mendapat perhatian extra terkait penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam mengemban fungsi administrasi dalam penyediaan barang dan jasa public yang pada hakekatnya menjadi tanggungjawab pemerintah. Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 ditentukan adanya standar pelayanan public yang meliputi keserhanaan prosedur, ketepatan waktu, biaya serta sarana dan prasarana. Tetapi tidak termuat adanya sanksi jika pemberian pelayanan public tidak sesuai dengan standar pelayanan, akibatnya bila terjadi maladministrasi masyarakat dalam posisi masyarakat dirugikan.

Permasalahan mengenai pelayanan publik di Indonesia yang begitu kompleks telah mendorong pemerintah pusat maupun daerah untuk membuat inovasi di dalam bidang pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintahan desa (Kelurahan) merupakan salah satu pemerintahan yang bertugas mengatur, mengelola sumber daya dalam pemerintahan di tingkat desa dan mempunyai kewajiban untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintahan desa (Kelurahan) merupakan salah satu pemerintahan yang bertugas mengatur, mengelola sumber daya dalam pemerintahan di tingkat desa dan mempunyai kewajiban untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Kelurahan dapat memanfaatkan TI dalam dua tingkatan, yaitu memberikan dukungan untuk pelayanan administrasi, serta pemanfaatan TI untuk membantu pengambilan keputusan.

Inovasi yang dapat diterapkan oleh Pemerintah Kelurahan di bidang pelayanan dapat berupa penerapan teknologi, khususnya sistem informasi yang akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Dukungan TI yang diterapkan pada pemerintah akan mendorong data tunggal yang dengan mudah diupdate oleh aparatur pemerintahan dengan mengedepankan kesederhanaan operasional. Berdasarkan Perwali Kota Denpasar Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik (E-Government) di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar maka, salah satu kelurahan di Bali yang telah menerapkan sistem TI adalah Kelurahan Penatih Denpasar Timur. Pelayanan publik di pemerintahan Kelurahan Penatih menerapkan sebuah trobosan inovasi manajemen desa berbasis teknologi yang diberi nama Sistem Informasi Penatih (SIPENA) yang dirancang pada tahun 2014 dan masih berlanjut sampai saat ini.

Data yang terdapat di SIPENA ini sangat istimewa karena dapat digunakan untuk bahan pembuatan Prodeskel (profil desa kelurahan) sebagai data Pemilu, data Dasa Wisma PKK, dan pelayanan surat menyurat lainnya. Tidak hanya itu, SIPENA ini juga dapat mendeteksi data palsu dan meminimalkan kasus hukum yang dihadapi Kelurahan Penatih, seperti kasus tanah dan silsilah. Data yang ada di SIPENA setiap menit aktif sesuai pelayanan yang diberikan setiap hari, sehingga keakuratan data ini bisa mencapai 90 persen. Proses pelayanan publik yang dilakukan dengan adanya SIPENA cukup singkat, hanya dengan 3 kali *klik*. *Klik* pertama untuk surat apa yang dimohon, *klik* kedua masukan NIK atau nama pemohon dan *klik* ketiga tinggal print surat yang dimohon. Dengan adanya SIPENA diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan di loket pelayanan umum, baik pelayanan dalam mengurus surat – surat bagi masyarakat di Kelurahan Penatih. Adapun pelayanan yang dapat dilakukan oleh SIPENA adalah akurasi data penduduk; akurasi data

pemilih sementara dan data pemilih tetap; kemudahan pencarian data penduduk; daftar keluarga miskin; pelayanan surat menyurat; laporan mutasi; laporan bulanan; rekap jumlah penduduk; agenda surat keluar serta cetak data kependudukan.

Program SIPENA cukup membantu penyelenggaraan pelayanan publik, namun kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang handal mengenai IT membuat penerapan SIPENA masih mengalami berbagai kendala. Berbagai kendala yang dihadapi terhadap pelayanan di Kelurahan Penatih adapun penyebabnya, antara lain: *Pertama*, kurang responsifnya petugas pelayanan; *Kedua*, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat kurang informatif; *Ketiga*, sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya; *Keempat*, masalah jaringan karena aplikasi SIPENA ini merupakan aplikasi *online* yang penggunaannya tidak luput dari jaringan, ketika jaringan sedang tidak mendukung otomatis pelayanan akan menjadi lama; dan *Kelima*, sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kelurahan dirasa kurang karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang program SIPENA yang dikatakan dapat mempermudah proses pelayanan. Melirik persoalan ini, ada sebuah ketertarikan dalam melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami pelayanan publik berbasis SIPENA dan memahami faktor yang mempengaruhi pelayanan publik SIPENA.

## 2. Konsep Teori

### ***Konsep Pelayanan Publik***

Pelayanan publik memiliki arti memberikan layanan dan melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2000: 70) memberikan beberapa penilaian dasar penilaian terhadap kualitas suatu pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik); *reliability* (kehandalan); *responsiveness* (tanggap); *assurance* (jaminan); *empathy* (perhatian). Terdapat pula asas-asas pelayanan public menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, diantaranya: transparansi; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; kesamaan hak; dan keseimbangan dan kewajiban.

### ***SIPENA (Sistem Informasi Penatih)***

Sistem informasi penatih adalah sistem *database* kependudukan yang dirancang dengan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*), memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan akurat. Fungsi system ini adalah untuk melakukan pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data, kemudian mengolahnya (*processing*) dan mengeluarkan (*ouput*) berupa informasi untuk mendukung kegiatan operasional dan managerial dalam sistem data di Kelurahan Penatih. Terdapat beberapa keunggulan SIPENA memberikan kemudahan pelayanan diantaranya sederhana; lengkap dan memenuhi kebutuhan; cepat, teliti dan mengurangi ketidakpastian; menjadikan kelurahan yang modern.

### ***Teori Implementasi kebijakan***

Implementasi Kebijakan merupakan alat administrasi dalam mencapai dampak dan tujuan suatu kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Teori Implementasi Kebijakan menurut George Edward III dalam Budi Winarno (2012: 197-204) menerangkan bahwa terdapat beberapa faktor dalam implementasi kebijakan, diantaranya:

Komunikasi; kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan diperlukan komunikasi secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementator mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan.

Sumberdaya; implementasi tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien tanpa

sumberdaya. Sumberdaya yang dimaksud terdiri dari staff, informasi, wewenang dan fasilitas.

Kecendrungan / Disposisi; faktor yang menjadi perhatian Edward III mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan yaitu birokrasi dan insentif.

Struktur Birokrasi; faktor fundamental untuk menngkaji implementasi kebijakan, terutama istandar operational procedure (SOP) dan fragmentasi.

### **3. Metode**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan ingin menggambarkan realita empiric dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, Menurut Moleong (2010: 6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Pemilihan informan dilaksanakan dengan cara *purposive* sampling dengan alasan karena informan dianggap relevan dan kompeten. Informan penelitian merupakan orang – orang yang dianggap mampu memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kelurahan Penatih, dengan alamat di Jl Padma No. 171, Penatih Kecamatan Denpasar Timur dengan kebutuhan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut: reduksi data, display data, kesimpulan dan verifikasi. Pengujian keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini melalui triangulasi data, menurut Patton dalam Lexy J. Moleong (2010: 330-331) mengatakan bahwa “triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

#### ***Implementasi Pelayanan Publik Berbasis SIPENA***

Implementasi pelayanan publik berbasis SIPENA di Kelurahan Penatih, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, dianalisis dengan mnggunakan teori implementasi kebijakan publik George C Edward (Edwards III) yang mencakup unsur komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Masing – masing unsur tersebut berdasarkan data empiris di Kelurahan Penatih, adalah sebagai berikut:

#### *Komunikasi*

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu penerangan atau penjelasan tentang jenis atau bentuk program serta tujuan dan sasaran program pelayanan publik di Kantor Kelurahan Penatih. Dengan menganalisis hasil wawancara sesuai dengan teori bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Penatih tentang penyelenggaraan pelayanan publik sudah memadai. Kepala Kelurahan selaku pimpinan di Kantor Kelurahan Penatih tersebut sudah mengkomunikasikan setiap isi kebijakan, tujuan dan sasaran dalam mengimplementasikan kebijakan yang dibuat kepada pelaksana kebijakan dalam hal ini para pegawai, sehingga pelaksana pelayanan juga menyampaikan kepada kelompok sasaran yakni masyarakat penerima jasa layanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui alur atau mekanisme dalam mengurus kepentingan mereka di Kantor Kelurahan Penatih. Setelah penerapan SIPENA mekaisme dalam proses pelayanan menjadi sangat mudah dan sederhana dibandingkan terdahulu dimana mekanisme pelayanan tanpa SIPENA sangat berbelit – belit.

#### *Sumberdaya*

Sumber daya merupakan unsur lingkungan hidup yang terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya alam hayati, sumber daya alam nonhayati, dan sumber daya buatan. Dengan demikian, sumber daya merupakan semua sumber baik manusia. Dengan demikian, sumber daya merupakan semua sumber baik manusia, materi maupun energi yang secara nyata dan potensial dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia. Dalam hasil wawancara di Kelurahan Penatih menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam hal ini pegawainya belum optimal karena belum sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan di Kantor Kelurahan Penatih. Hal ini disebabkan tingkat pendidikan para pegawai yang memiliki lulusan di bidang IT masih kurang, dan fasilitas peralatan elektronik seperti komputer dan server belum cukup memadai dalam mendukung aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

#### *Disposisi*

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, bahkan pelaksana kebijakan seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis dalam mengimplementasikan kebijakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disposisi yaitu karakteristik yang menempel kepada implementator seperti: komitmen dalam memberikan pelayanan dengan baik, kejujuran dan semangat pengabdian. Senada dengan teori diatas dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Kelurahan dan pegawai Kelurahan Penatih, sudah memiliki konsistensi komitmen yang tinggi dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, namun karenan keterbatasan staf yang memiliki latar belakang pendidikan di bagian komputer atau progamer membuat pegawai yang ditunjuk dituntut untuk bisa menjalankan tugas yang di perintahkan oleh atasan.

#### *Struktur Birokrasi*

Struktur birokrasi, menurut Edward III menjelaskan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting, yang pertama adalah pembagian tugas dan aspek yang kedua dalam struktur birokrasi. Hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kelurahan Penatih sesuai dengan observasi aspek pembagian tugas pemerintah Kelurahan Penatih sudah berjalan dengan baik, namun perlu ditingkatkan kembali dalam hal koordinasi agar tidak terjadinya miskomunikasi. Selanjutnya terkait SOP, pemerintah Kelurahan Penatih sudah memiliki aturan yang jelas dan transparan dalam mengatur tugas atau fungsi dari masing – masing orang / jabatan yang ada dalam melaksanakan pokok – pokok kebijakan khususnya di seksi pelayanan umum.

#### ***Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Program SIPENA***

Berdasarkan pada hasil penelitian tentang pelayanan publik berbasis SIPENA di Kelurahan Penatih, terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik di Kelurahan penatih. Adapun faktor-faktornya sebagai berikut:

#### *Isi Kebijakan*

Berdasarkan temuan peneliti, jika dibandingkan dengan sistem sebelumnya, dalam hal standar dan aturan pelaksanaan, dengan menggunakan program SIPENA sistem pelayanan yang dilakukan lebih jelas dan terperinci. Pada aturan sebelumnya, ketentuan tentang pelayanan di Kelurahan Penatih tidak terlalu diatur secara rinci. Apabila dibandingkan dengan sistem sebelumnya, dalam hal standar dan aturan, dengan program SIPENA memuat penjelasan dan data yang lebih lengkap. Pada implementasi pelayanan publik dengan program SIPENA di Kantor Kelurahan Penatih, ketersediaan sumber daya pembantu seperti sarana dan prasarana sesungguhnya belum cukup memadai salah satunya kekurangan fasilitas perangkat komputer dan server. Kemudian dari segi ketetapan intern dan ekstern terhadap pelayanan publik berbasis SIPENA juga belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, dikarenakan program SIPENA belum memiliki dasar hukum dari pusat (ketetapan

ekstern) yang dimana ketetapan ekstern tersebut adalah Keputusan Walikota Denpasar terkait implementasi program SIPENA. Kendala – kendala yang telah di kemukakan di atas tidak menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan karena Kelurahan Penatih mengatasi faktor penghambat tersebut dengan cara mengoptimalkan anggaran dan sarana prasarana yang ada, dan memposisikan pegawai pada bidang yang sesuai dengan keahliannya masing – masing. Berdasarkan temuan peneliti tersebut dapat dikatakan bahwa kekurangan terkait sarana dan prasarana tidak menghambat implementasi kebijakan.

#### *Informasi*

Berdasarkan temuan peneliti pada implementasi kebijakan, komunikasi dan koordinasi antar implementator kebijakan cukup maksimal, tidak ditemukan kendala dalam hal komunikasi dan koordinasi. Sehingga tidak terdapat gangguan komunikasi yang menyebabkan terhalangnya informasi untuk tersampaikan. Sistem sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Penatih dirasa belum maksimal. Belum maksimalnya sosialisasi tersebut menyebabkan kurangnya pemahaman dan menyebabkan timbulnya resistensi dari masyarakat terhadap kebijakan.

#### *Dukungan*

Berdasarkan temuan peneliti terkait indikator dukungan pelaksanaan program SIPENA di Kelurahan Penatih mendapat dukungan dari pimpinan daerah dalam hal ini Walikota Denpasar. Dukungan tersebut dibuktikan dengan diberikan anggaran tiap tahun. Namun adanya dukungan dari pimpinan, ternyata tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia di bidang progamer serta ketersediaan sarana yang kurang optimal. Selain dukungan material, dukungan dasar hukum yang mengatur khusus tentang implementasi program SIPENA di Kelurahan Penatih belum ada. Padahal jika adanya Surat Keputusan (SK) Walikota maupun SK Kecamatan akan sangat mendukung pelaksanaan program SIPENA.

#### *Pembagian Potensi*

Berdasarkan temuan peneliti pada implementasi kebijakan, pembagian tugas sudah dilaksanakan secara jelas. Terdapat pembatasan yang jelas sesuai dengan struktur organisasi. Seluruh staf ditempatkan sesuai dengan tupoksinya masing – masing. Hal ini menjadikan setiap staf yang terlibat memahami wewenang dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan porsinya masing – masing. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak ada faktor penghambat dalam hal pembagian potensi.

### **5. Simpulan**

Implementasi program SIPENA berbasis teknologi dalam pelayanan publik di Kelurahan Penatih sudah berjalan cukup baik. unsur komunikasi sudah berjalan dengan baik, alurnya berjalan secara birokrasi serta jelas maksud dan tujuan dari kebijakan; sumber daya manusia dan non manusia cukup memadai; disposisi dalam menjalankan tugas sudah sesuai tupoksinya masing – masing; struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik, tata cara dan waktu terhadap implementasi program SIPENA sudah jelas dan transparan.

Terdapat pula berbagai faktor yang menjadi penghambat implementasi program SIPENA dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Penatih. Adapun empat faktor kendala tersebut menyangkut unsur isi kebijakan diantaranya: a) isi kebijakan yang mneyangkut sarana prasarana peninjang dan waktu pelaksana; b) penyampaian informasi terkait sosialisasi secara langsung dan tidak langsung kepada massyarakat; c) dukungan legalitas pelaksanaan program dan d) pembagian potensi terkait dengan koordinasi pelaksana program SIPENA.

## **Daftar Pustaka**

- Dunn, William N..2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT Hanindita Graha Widya
- Edward III, George C. 1980. *Implementasi Publik Policy*. Washington D.C: Congressioal Quarterly Inc.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik (E-Government) di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Offset
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo