

## Stagnasi Reformasi Administrasi (Studi Pada Program SIMPELAKU Disdukcapil di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur)

Dede Resa Maesaroh<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana

[Dederesa390@gmail.com](mailto:Dederesa390@gmail.com)

Article Info	Abstrak
<p><b>Article History</b></p> <p>Received: 26 September 2023</p> <p>Accepted: 06 Oktober 2023</p> <p>Published 06 Oktober 2023</p> <hr/> <p><b>Kata Kunci</b> Pelayanan Publik E-Government Program Simpelaku</p> <p><b>Keywords</b> Publik Service E-Government Simpelaku Program</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Program Simpelaku dalam pelaksanaan kepengurusan Administrasi Kependudukan dan mengetahui apa saja faktor yang menghambat dan pendukung pelaksanaan Program Simpelaku di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi dan Triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan Program Simpelaku di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur sudah berjalan dengan baik, hal itu ditandai dengan Pemerintah Desa Girijaya yang mendukung Program Simpelaku dengan membantu langsung masyarakat dalam penggunaan pelayanan online Simpelaku. Meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan Program Simpelaku seperti masyarakat Desa Girijaya banyak yang belum memahami penggunaan pelayanan bersifat digital, dan belum bisa memanfaatkan teknologi berupa Gadget ataupun komputer. Aplikasi Program Simpelaku sering mengalami gangguan teknis.</p> <p><i>Abstract</i> This study aims to determine the Simpelaku Program in the implementation of Population Administration management and find out what are the inhibiting and supporting factors for the implementation of the Simpelaku Program in Girijaya Village, Cibinong District, Cianjur Regency. The method used in this research is qualitative research methods, data collection techniques using interviews, observation, as well as documentation and source triangulation. The results show that the implementation of the Simpelaku Program in Girijaya Village, Cibinong District, Cianjur Regency has been going well, it is indicated by the Girijaya Village Government supporting the Simpelaku Program by directly assisting the community in using Simpelaku online services. Although there are still obstacles in the implementation of the Simpelaku Program, such as the people of Girijaya Village, many do not understand the use of digital services, and have not been able to take advantage of technology in the form of G edget or computer, Simpelaku Program Applications often experience technical problems.</p>

## Pendahuluan

Seiring Perkembangan teknologi Pelayanan publik diharuskan mengikuti perubahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat,hal ini merupakan upaya di bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Karena itu, pemerintah dituntut siap untuk menanggapi harapan masyarakat dan tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama di bidang teknologi. Dunia telah berubah dimana aktivitas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital.

Pemerintah harus mendorong masyarakat untuk dapat beradaptasi dalam menggunakan aplikasi digital dan meningkatkan kompetensi digital masyarakat, agar masyarakat semakin dapat beradaptasi menggunakan teknologi digital, Survey nasional oleh Kemenkominfo bersama Kata Data pada 2021 menunjukkan indeks literasi digital masyarakat Indonesia berada pada level SEDANG dengan skor 3.49. Hal ini merupakan suatu peningkatan jika dibandingkan dengan kondisi serupa pada 2020 yang menunjukkan skor 3,4.

Setiap perubahan yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk terwujudnya pemerintahan yang demokratis guna terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih baik (Good Governance). Transparansi yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintahan dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.

Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Cianjur kemudian menghadirkan Aplikasi Simpelaku ,yaitu Aplikas Digital untuk keperluan Adminduk atau layanan online,untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan tanpa harus mengantri lama. Masyarakat tidak perlu antri lagi ataupun datang ke kantor Disdukcapil untuk mengambil bukti fisiknya, baik itu KTP, KK maupun Akte kelahiran. Caranya hanya perlu memenuhi persyaratan yang ada di aplikasi tersebut.

## Tinjauan Pustaka

### a. Reformasi birokrasi

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif, dan melayani secara prima dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik.

Reformasi birokrasi adalah perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (culture set) aparatur negara dan merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi pemerintah, baik itu menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itulah dilakukan berbagai strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan itu sekaligus mampu menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

b. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 Ayat 1 sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk adalah pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyedia barang, jasa, dan/atau pelayanan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan. Sementara itu, situasi masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang sangat dinamis dan taraf hidup masyarakat yang semakin membaik, yang menunjukkan pemberdayaan yang dialami masyarakat. pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, proporsional, efektif, efisien, transparan, jelas, tepat waktu, sensitif dan adaptif.

c. Pelayanan Publik Di Era Disrupsi

Era Disrupsi adalah era terjadinya perubahan masif yang mengubah tatanan sistem yang lama menjadi sebuah sistem baru, disrupsi disebabkan adanya Program-Program dan kreativitas baru.

Pelayanan publik dengan digitalisasi merupakan suatu wujud implementasi dari PP No 71 tentang penyelenggaraan sistem elektronik dan PP nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, yaitu terciptanya konsep Pelayanan publik di era industri 4.0 telah mengubah pelayanan publik yang selama ini banyak konvensional, era digitalisasi pada pelayanan publik membawa dampak disrupsi, dibutuhkan apresiasi dari pihak penyelenggara maupun penerima. jika tidak segera beradaptasi dengan perubahan yang bersifat inovatif akan jauh tertinggal, karena proses digitalisasi bersifat mudah dan Cepat

d. Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Electronic Government*

Electronic Government di Indonesia telah mendapat perintah dari instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003 tentang kebijakan strategis penerapan Electronic Government, melalui

perintah tersebut disampaikan bahwa untuk mendukung Good Governance dan mempercepat demokrasi aparat Pemerintah harus memanfaatkan teknologi telematika. dalam lingkungan Pemerintahan penggunaan telematika dapat memberikan kemudahan bagi Pemerintah maupun masyarakat sebagai penerima layanan dalam bentuk G2C (Government To Citizen), G2B (Government To Bisnis) dan G2G (Government To Government).

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang akan menghasilkan gambaran pada suatu kejadian yang diteliti secara deskriptif dan naratif serta dalam “*natural setting*”. Pendekatan penelitian kualitatif memfokuskan pada pemahaman secara mendalam pada suatu masalah. fokus peneliti pada penelitian ini adalah Pelaksanaan Program Simpelaku di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur dan mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung program Inovasi Simpelaku. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dengan pelaksanaan Simpelaku di Desa Girijaya adapun pemilihan informan berdasarkan karakteristik yang berkaitan dengan proses Inovasi Simpelaku

## Hasil dan Pembahasan

### A. Pelaksanaan Inovasi Simpelaku Di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur

Peneliti memilih teori Rogers untuk mengetahui pelaksanaan program Simpelaku di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur berdasarkan Lima indikator yaitu:

1. *Relative Advantage* ,(Keuntungan Relatif/Nilai Lebih);
2. *Compatibility* ,(kesesuaian);
3. *Complexity* (Kerumitan);
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba);
5. *Observability* (Kemudahan diamati).

#### 1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif Nilai Lebih)

Program Inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dari inovasi pelayanan sebelumnya, program Inovasi Mengandung Unsur Kebaruan Yang Membedakan Dengan Inovasi Lain, Dari hasil penelitian Menurut keterangan dari para informan bahwa inovasi Simpelaku memberikan keuntungan dan nilai lebih, mempersingkat jarak dan waktu, dalam pembuatan permohonan Admindex bagi masyarakat, nilai kebaruan dari inovasi Simpelaku ini beralihnya manual ke digital dapat memperingkas pelayanan Administrasi Kependudukan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Program Inovasi harus Memiliki kesesuaian sifat compatible, dan program Inovasi harus memiliki unsur kemudahan dipelajari

Berdasarkan hasil penelitian dan keterangan dari informan hadirnya Simpelaku masih memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, peralihan dari manual ke pelayanan online, aplikasi simpelaku mudah dipahami dalam pendaftaran untuk log in hanya saja untuk tahap pengajuan dinilai rumit karena persyaratan yang harus dipenuhi terlalu banyak.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Program inovasi memiliki kerumitan karena inovasi bersifat baru, Berdasarkan hasil penelitian dan keterangan informan, Kerumitan pada aplikasi Simpelaku ini ada pada persyaratan, setiap persyaratan harus terisi di lengkapi dengan ukuran yang sudah ditentukan, jika semua persyaratan sudah memenuhi syarat maka tinggal menunggu verifikasi disetujui atau tidaknya permohonan.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Program inovasi bisa digunakan setelah teruji dan sudah dilakukan uji coba terhadap aplikasi tersebut Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan informan, dapat dikatakan sesuai dengan teori Rogers pada indikator triability Yaitu inovasi harus melewati uji coba di hadapan publik, masyarakat melihat secara langsung proses uji kualitas dan merasakan manfaat dari inovasi tersebut.

5. *Observability* (Mudah Diamati)

Program inovasi harus bisa diamati dari cara inovasi itu bekerja, dan Inovasi harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik. informan memaparkan bahwa dari aplikasi Simpelaku masyarakat dapat mengamati langsung proses pengajuan melalui aplikasi Simpelaku itu sendiri. manfaatnya memberikan pelayanan yang lebih memudahkan jarak masyarakat.

## **B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Pemerintah Desa Yang Mendukung Inovasi**

Dengan berbagai dukungan yang dilakukan oleh pemdes Girijaya dan jajarannya, mulai dari mensosialisasikan secara langsung maupun melalui media sosial atau membantu langsung masyarakat.

- b. Dukungan Para Pegawai Dalam Melayani Langsung Pelayanan  
Hal itu sesuai dengan temuan peneliti dilapangan bahwa terdapat kegiatan Pemerintah desa membantu masyarakat yang belum mengetahui prosedur penggunaan Simpelaku ,baik itu dari cara pendaftaran akun,persyaratan,maupun cara pemanfaatan teknologi yang masyarakat belum memahami.
- c. Dorongan oleh masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik.  
Berdasarkan penemuan peneliti dilapangan Pemerintah Desa Girijaya menjelaskan adanya peran masyarakat untuk berjalannya Program inovasi Inovasi Simpelaku.

## 2. Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan Inovasi Simpelaku diantaranya disebabkan oleh faktor budaya masyarakat,Produk aplikasinya sendiri seperti system jaringan,persyaratan pengajuan,atau pun dari masyarakatnya itu sendiri yang belum memahami teknologi. atau pelayanan online dan tidak memiliki kelengkapan persyaratan.

- a. Faktor Budaya Masyarakat  
Faktor budaya masyarakat berpengaruh dalam jalannya program Inovasi seperti Banyak masyarakat Desa Girijaya yang belum memahami cara penggunaan dan pengajuan permohonan Administrasi Kependudukan secara Online Simpelaku.
- b. Sistem Aplikasi Simpelaku Sering Mengalami Gangguan Server  
Aplikasi Masih terus dikembangkan,karena masih sering mengalami gangguan baik itu dari Sistem Aplikasi,maupun Sistem jaringan.dan kendala-kendala seperti itu justru menghambat proses penggunaan,
- c. Persyaratan Untuk Pengajuan Terlalu Rumit .Membuat Masyarakat Tidak Tertarik Melakukan Pelayanan Online

Berdasarkan hasil penemuan penelitian dilapangan bahwa prosedur dan persyaratan Simpelaku dapat dikatakan rumit karena terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi saat permohonan jika salah satu syarat tidak memenuhi standar persyaratan maka tidak akan bisa diproses ke tahap selanjutnya.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Administrasi Inovasi Simpelaku Disdukcapil di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur dapat disimpulkan

bahwa program Inovasi Simpelaku sudah berjalan dengan baik, dibantu Pemerintah Desa Girijaya yang mendukung Inovasi Simpelaku dengan membantu langsung masyarakat untuk penggunaan pelayanan online Simpelaku dalam permohonan administrasi Kependudukan. Program Inovasi Simpelaku membawa keuntungan untuk penyelenggara penyedia layanan publik, baik dari efisiensi waktu permohonan pengajuan Administrasi maupun mempelajari teknologi bagi para penyedia pelayanan publik. Dengan Inovasi Simpelaku masyarakat yang mengurus Administrasi Kependudukan, hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang harus di upload, dan menunggu verifikasi data, semua tahapan permohonan melalui online. Bagi masyarakat Desa Girijaya yang tinggal jauh dari Disdukcapil Kabupaten Cianjur, dapat menghemat waktu dan biaya karena pelayanan bersifat online, masyarakat dapat melakukan permohonan Adminduk hanya menggunakan handphone, tidak perlu datang dan mengantre ke kantor Disdukcapil Cianjur.

Adapun kendala dalam pelaksanaan Inovasi Simpelaku di Desa Girijaya yaitu Masyarakat belum memahami penggunaan pelayanan bersifat digital ataupun memanfaatkan teknologi berupa Gadget maupun komputer. Aplikasi Inovasi Simpelaku sering mengalami gangguan teknis. Persyaratan yang harus di penuhi dalam pengajuan terlalu rumit sehingga masyarakat kesulitan untuk mengajukan permohonan secara mandiri.

## Daftar Pustaka

- Ahmad Fauzi, 2021, Manajemen Publik : Pengertian, Tujuan, dan Fungsi Pada Masyarakat, Sabtu, tersedia di : <https://www.rajamanajemen.co.id/manajemen-publik>.
- Everett M.R. 2003 Diffusion of Innovation, New York: The Free Press
- Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003 tentang kebijakan strategis penerapan Electronic Governmen.
- Kemenko Pmk, Reformasi Birokrasi Kemenko PMK, tersedia di : <https://www.kemenkopmk.go.id/>.
- Modul 1 Pelatihan Reformasi Birokrasi Metode e-learning, Hakikat Reformasi Birokrasi Peraturan MENPAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Rizka M Merdeka. 2022, "Kenali Apa Itu Disrupsi, Penyebab, Dampak, dan Cara Menghadapinya", tersedia di : <https://greatdayhr.com/idid/blog/disrupsi-adalah/>,
- Sistem Informasi Desa Cipanas, 2020, SIMPELAKU (Sistem Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan), tersedia di : <https://www.cipanas.desa.id/artikel/2020/11/18/simpelakusistem-implementasipelayanan-administrasikependudukan>