

EFEKTIVITAS PROGRAM AKU WARAS SEBAGAI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI DISDUKCAPIL KOTA DENPASAR

Melati Putri Sarifah¹⁾, Ni Wayan Supriyanti²⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: melatiputrii25@gmail.com¹⁾, prily_baligirl@yahoo.com²⁾, wihin.fisip@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Population and Civil Registration Service of Denpasar City began to implement online services in the form of the AKU WARAS program, with the aim of providing ease of population administration management regulated in Permendagri No.7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. This research uses a qualitative type of research with a descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data. Informant Determination Technique using purposive sampling. The results showed that the effectiveness of the AKU WARAS program at the Denpasar City Population and Civil Registration Service was categorized as having been carried out properly, but not yet fully effective. Because, the socialization about the AKU WARAS program is not optimal, there are still many people who do not know about the existence of the AKU WARAS program. The main objective of the program to provide effective and efficient services is still not well implemented.

Keywords: Program Effectiveness, Population Administration Services, AKU WARAS Program

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui sistem dan prosedur tertentu (Angliawati, 2016). Pelayanan publik pada era dimana teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin pesat, merupakan tantangan tersendiri untuk pemerintahan Indonesia. Hal ini dikarenakan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola pikir masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Masyarakat kini membawa tuntutan besar

terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk lebih terbuka, efektif, dan efisien dalam melakukan tugasnya juga dalam memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Tuntutan ini membuat pemerintah terdorong untuk melaksanakan sebuah inovasi pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan hal penting di setiap pemerintahan daerah. Saat ini banyak pemerintahan daerah memusatkan

perhatiannya pada penciptaan informasi yang bermanfaat. Salah satu upaya pemerintah daerah mengembangkan pelayanan yaitu pembuatan Sistem Informasi Manajemen, tak terkecuali Kota Denpasar yang telah melakukan inovasi di bidang kependudukan. Disdukcapil Kota Denpasar mulai menerapkan Sistem Informasi Manajemen yaitu Administrasi Kependudukan Untuk Warga Denpasar (AKU WARAS). Langkah Disdukcapil Kota Denpasar membuat inovasi AKU WARAS sebagai usaha untuk mempercepat proses pelayanan dan memberikan kemudahan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pemohon program AKU WARAS pada tahun 2020 sebesar 51.216 orang sedangkan pada tahun 2021 mencapai 109.801 orang. Kenaikan data pemohon program AKU WARAS tersebut, selaras dengan peningkatan pengaduan program AKU WARAS. Meningkatnya pengaduan pelayanan sistem administrasi kependudukan online di Kota Denpasar, menunjukkan bahwa program AKU WARAS yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar belum sepenuhnya berjalan efektif. Kurang efektifnya program ini

tentunya karena terkendala beberapa permasalahan.

Permasalahan yang penulis peroleh dari keterangan masyarakat secara langsung maupun keterangan masyarakat yang tertulis di web Pro Denpasar dan ruang ulasan Disdukcapil Kota Denpasar, penulis mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Denpasar tidak memenuhi harapan masyarakat, masih banyak permasalahan yang terdapat dalam program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar. Diantaranya; waktu pelayanan yang singkat, jumlah kuota yang dapat dilayani perhari sangat terbatas, sistem layanan error saat pemohon mengunggah atau memasukkan data, kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program AKU WARAS, masyarakat yang tidak paham teknologi dan tidak bisa mengakses internet, dan lamanya penyelesaian dokumen.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis ingin mengetahui apakah program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar efektif dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga penulis tertarik memilih judul untuk penelitian ini yaitu **“Efektivitas Program AKU WARAS Sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Disdukcapil Kota Denpasar”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Efektivitas

Ratmino dan Atik (2007) mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian atas wujud yang ingin dicapai dan telah ditentukan sebelumnya, baik itu dalam segi target ataupun visi-misi dari organisasi. Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas ialah penggunaan sumber daya, struktur, dan infrastruktur ke kisaran yang telah ditentukan secara sadar untuk menghasilkan banyak barang untuk jasa yang diberikan. Efektivitas dapat dilihat dalam hal mencapai atau gagal menetapkan tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, maka efektivitasnya semakin besar. Adapun dalam mengukur efektivitas dari program dapat dengan cara menilai kelayakan program tersebut jika diterapkan. Penilaian kelayakan dengan membandingkan antara tujuan program dengan hasil yang terjadi, penilaian tersebut diperoleh dari pendapat subjek penerima hasil program tersebut (Dian, 2017).

Dalam melakukan pengukuran program dapat dengan menggunakan indikator-indikator efektivitas dari Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, merupakan indikator efektivitas yang dapat mengukur sejauh mana program dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi program, merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan suatu program agar informasi tentang program yang dilaksanakan dapat

dikomunikasikan kepada masyarakat yang menjadi sasaran program.

3. Tujuan program, adalah sejauh mana tujuan tertentu dicapai dengan tetap menjaga konsistensi antara hasil program dan tujuan program.
4. Pemantauan program, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pembuat program setelah menjalankan program sebagai bentuk memperhatikan pengguna program.

3. METODELOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif dalam penelitian ini dengan pendekatan deskriptif. Purposive sampling digunakan dalam penelitian ini sebagai Teknik penentuan informan dengan sistem analisis data teknik analisis interaktif yaitu merangkum data, menyajikannya, dan menarik kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

Efektivitas penerapan program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar dilaksanakan berdasarkan Permendagri No.7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Administrasi kependudukan online merupakan rangkaian kegiatan membangun dan mempublikasikan dokumen kependudukan secara elektronik melalui pencatatan kependudukan, status kependudukan, dan pengelolaan informasi kependudukan. Dalam pengurusan Administrasi Kependudukan melalui AKU WARAS ini tentunya masyarakat Kota Denpasar akan dimudahkan dalam hal

pengurusan dokumen kependudukan. Proses ini akan lebih efektif karena dalam pembuatan dokumen kependudukan, masyarakat Kota Denpasar hanya perlu mengupload dokumen yang menjadi persyaratan di website yang telah disediakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar.

Namun, untuk mengetahui efektif atau tidaknya program AKU WARAS sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan online di Disdukcapil Kota Denpasar, penelitian ini akan mengukurnya menggunakan teori dari Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) yang berisi 4 indikator untuk mengukur efektivitas suatu program yakni: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program, yang dijelaskan sebagai berikut:

A. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran utama dalam program AKU WARAS ini ialah masyarakat, masyarakat merupakan bagian penting untuk mengukur keberhasilan maupun kegagalan suatu program yang sedang berjalan. Masyarakat Kota Denpasar sebagai pengguna pelayanan administrasi kependudukan online ini sudah tepat sasaran, hal ini ditandai dengan antusiasme masyarakat Kota Denpasar dalam mengakses AKU WARAS cukup tinggi. Pemohon program AKU WARAS pada tahun 2020 sebesar 51.216 orang sedangkan pada tahun 2021 mencapai 109.801 orang. Tingginya antusiasme masyarakat Kota Denpasar tentunya dapat menjadi sebuah ukuran ketepatan sasaran program dari AKU WARAS. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan di

Disdukcapil Kota Denpasar, Bapak Ngurah Agus Hari Narayana, ST:

“Awalnya pelayanan online ini hanya melayani 50 layanan saja perhari, namun makin hari antusiasme masyarakat makin tinggi sehingga kita tambah menjadi 100 layanan, lalu kita tambah lagi menjadi 150 layanan, lalu kita tambah lagi menjadi 250 layanan, sampe akhirnya sekarang dari hari senin sampai kamis kita tambah menjadi 400 layanan, tetapi kalau hari jumat tetap 250 layanan perhari.” (Wawancara, 04 Februari 2022).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan efektivitas program AKU WARAS sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan online di Disdukcapil Kota Denpasar pada indikator ketepatan sasaran program sudah efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan antusiasme dari masyarakat untuk menggunakan pelayanan AKU WARAS dalam mengurus dokumen kependudukan setiap harinya.

B. Sosialisasi Program

Dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien, Disdukcapil Kota Denpasar membuat sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan online berupa program AKU WARAS, dan telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Denpasar yang menjadi sasaran program AKU WARAS. sosialisasi ini dilakukan guna menyampaikan informasi mengenai program AKU WARAS serta tujuan dibuatnya program AKU WARAS.

Adapun bentuk-bentuk sosialisasi yang dilakukan pihak Disdukcapil Kota Denpasar yaitu dengan cara melakukan penyuluhan langsung kepada perwakilan masing-masing kecamatan di Kota Denpasar. Selain itu,

sosialisasi juga dilakukan melalui media massa, pamflet dan spanduk yang dipasang di sekitar lokasi Disdukcapil di Kota Denpasar. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Denpasar yakni Bapak I Gusti Ngurah Agung, SE, yang mengatakan bahwa:

“Sosialisasi telah kita lakukan diberbagai media, baik melalui web, melalui Instagram, dan kita juga memasang pengumuman-pengumuman di masing-masing kecamatan, desa, kelurahan dan sekitaran kantor Disdukcapil Kota Denpasar. Selain itu kita juga membuat iklan di radio dan membuat iklan di TV Bali dengan menggunakan artis-artis Bali agar masyarakat tau dan tertarik dengan adanya program online ini.” (Wawancara, 04 Februari 2022).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa program AKU WARAS yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Denpasar dilihat dari indikator sosialisasi program, pihak pelaksana program yaitu Disdukcapil Kota Denpasar sudah melakukan sosialisasi mengenai program AKU WARAS. Namun, dari pihak sasaran program AKU WARAS yaitu masyarakat Kota Denpasar, diketahui belum seluruhnya mendapatkan sosialisasi. Masyarakat mendapat informasi mengenai program AKU WARAS justru ketika mereka mendatangi kantor Disdukcapil Kota Denpasar. Sehingga dapat kita lihat bahwa sosialisasi program AKU WARAS sudah dilaksanakan namun belum sepenuhnya efektif. Sosialisasi program AKU WARAS dapat dikatakan belum efektif dikarenakan sosialisasi belum dilaksanakan secara maksimal. Sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas yaitu hanya dilakukan sosialisasi dengan satu perwakilan dari

masing-masing kecamatan yang ada di Kota Denpasar. Hal tersebut menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar.

C. Tujuan Program

Program Administrasi Kependudukan Untuk Warga Denpasar (AKU WARAS) adalah salah satu inovasi dalam administrasi kependudukan, yang bertujuan untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan sederhana, efektif dan efisien dalam administrasi kependudukan. Tujuan tersebut sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan tersebut yang menjadi salah satu landasan Disdukcapil Kota Denpasar dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Denpasar. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Denpasar yakni Bapak I Gusti Ngurah Agung, SE, yang menjelaskan bahwa:

“Benar, jadi memang pelayanan online ini salah satunya mengacu pada Permendagri tersebut, dan menurut saya saat ini program pelayanan online sudah sesuai dengan tujuan permendagri yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen, jadi masyarakat cukup dari rumah dan tidak perlu mengurus ke kantor Disdukcapil lagi. Kalau persyaratan sudah lengkap 1 sampai 3x24 jam pun bisa selesai.” (Wawancara, 04 Februari 2022).

Salah satu tujuan dibuatnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan online atau yang dikenal dengan AKU WARAS yaitu

untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Denpasar masih lama dan berbelit-belit. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sintha salah satu warga Kota Denpasar sebagai berikut:

“Pelayanan ini itu seperti sama saja dengan pelayanan manual, karena sistemnya itu terlalu lelet. Buat apa ada sistem secara online tetapi pelayanan masih sama saja seperti offline. Pelayanan online tapi apa-apa dibatasi. Ngurus akta perkawinan sangat berbelit. Sudah hampir 2 bulan mengurus akta perkawinan tidak selesai-selesai” (Wawancara, 26 Februari 2022).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan efektivitas program AKU WARAS sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan online di Disdukcapil Kota Denpasar pada indikator tujuan program belum sepenuhnya efektif. Tujuan program AKU WARAS dikatakan kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan SOP yang seharusnya tidak melebihi 2 hari. Namun program AKU WARAS disisi lain sudah efisien dalam menghemat waktu tanpa harus bolak-balik mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Denpasar.

D. Pemantauan Program

Pelaksanaan program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar sudah mendapatkan respon yang positif di masyarakat. Hal ini diketahui dari data terbaru yang menunjukkan bahwa pada tahun 2020 pemohon program AKU WARAS yakni 51.216 orang sedangkan pada tahun 2021 mencapai 109.801 orang. Sejak di launchingnya program pelayanan AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar, pemantauan program telah

dilakukan oleh pihak Disdukcapil selaku pelaksana dengan menampung keluhan-keluhan masyarakat dan melakukan evaluasi. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Denpasar yakni Bapak I Gusti Ngurah Agung, SE, yang menjelaskan bahwa:

“Kita selalu ada pemantauan, bahkan hampir setiap hari. Setiap ada keluhan pasti langsung kita evaluasi, dengan evaluasi itu kita sempurnakan. Karena online ini kan tetap yang mengerjakan manusia, jadi kita belajar dari kesalahan. Tiap ada kurangnya kita benahi sehingga mendekati sempurna” (Wawancara, 04 Februari 2022).

Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Denpasar, Bapak Ngurah Agus Hari Narayana, ST yang menjelaskan bahwa:

“Kalo evaluasi tentunya tetap kita evaluasi terutama internal kita, dan kalo misalnya ada keluhan masyarakat yang mungkin kurang nyaman, tentunya segera kita atasi. Tetapi kita filter juga kurangnya dimana bukan semata-mata mereka kurang nyaman terus kita penuhi. Artinya ada beberapa hal yang memang masalah besar tentu kita harus benahi dengan cara kita catat dulu. Kalau memang itu bisa kita benahi secepatnya pasti kita langsung benahi, kalau tidak berarti harus menunggu anggaran ditahun berikutnya” (Wawancara, 04 Februari 2022).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan efektivitas program AKU WARAS sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan online di Disdukcapil Kota Denpasar pada indikator pemantauan program sudah cukup efektif. Hal ini ditandai dengan adanya evaluasi oleh Pihak Disdukcapil Kota Denpasar dalam pelaksanaan program AKU WARAS, meskipun dalam melakukan perbaikan masih dilakukan secara berkala.

Selain itu Disdukcapil Kota Denpasar sudah melakukan pemantauan program AKU WARAS dengan cara menyediakan ruang pengaduan di kantor Disdukcapil Kota Denpasar, nomor telepon untuk pengaduan, website Pro Denpasar, email, dan ruang ulasan yang dituliskan di website Disdukcapil Kota Denpasar, yang mana masyarakat dapat dengan mudah menuangkan keluhan dan kritik sarannya, sehingga memudahkan Disdukcapil Kota Denpasar dalam melihat pelayanan seperti apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat.

Analisis Hasil Temuan

A. Ketepatan Sasaran Program

Menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana program dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketepatan sasaran program sangat menentukan keberhasilan program yang akan dijalankan. Dengan demikian, sasaran dapat dikatakan tercapai apabila tepat mengenai sarannya. Di sisi lain, akurasi sasaran yang buruk dapat menghambat pelaksanaan program itu sendiri. Tolak ukur penilaian ketepatan sasaran program dapat dilihat dari sumber daya manusia yang menjadi sasaran dari program tersebut. Disdukcapil Kota Denpasar memiliki program pelayanan berbasis online dengan nama Administrasi Kependudukan Untuk Warga Denpasar (AKU WARAS).

Program AKU WARAS dalam pelaksanaannya memiliki sasaran yang ingin dicapai, yakni siapa-siapa saja yang akan dikenai oleh program ini dan sudah sejauh

mana target Disdukcapil Kota Denpasar dapat tercapai. Sasaran program adalah objek kebijakan yang dituju dengan dilaksanakannya suatu program melalui kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya. Sasaran dalam penelitian ini yaitu pemerintah sebagai pelaksana program AKU WARAS dan masyarakat Kota Denpasar yang menggunakan program AKU WARAS.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa pada indikator ketepatan sasaran program AKU WARAS sudah tepat sasaran. Hal ini ditandai dengan Disdukcapil Kota Denpasar yang merupakan pelaksana program AKU WARAS mempunyai sumber daya manusia yang sangat cukup dalam menjalankan program AKU WARAS sebesar 88 orang. Selain itu, ditandai dengan tingginya antusiasme dari masyarakat untuk menggunakan pelayanan AKU WARAS dalam mengurus dokumen kependudukan setiap harinya semakin tinggi, yakni 96 pada tahun 2020 pemohon program AKU WARAS sebesar 51.216 orang sedangkan pada tahun 2021 mencapai 109.801 orang.

B. Sosialisasi Program

Salah satu cara agar suatu program dapat tercapai tujuannya adalah dengan melakukan sosialisasi. Menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) sosialisasi program yaitu yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan suatu program agar informasi tentang program yang dilaksanakan dapat dikomunikasikan kepada masyarakat yang menjadi sasaran program. Penyebaran informasi sangat penting dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat termasuk sasaran

program dapat mengenal dan mengetahui eksistensi dari program tersebut. Bagaimana mungkin masyarakat dapat memanfaatkan sebuah program yang tersedia untuk mereka apabila tidak mengetahui eksistensi program tersebut. Tolak ukur penilaian sosialisasi program dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mendapatkan sosialisasi mengenai program dan mengetahui akan adanya program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa pada indikator sosialisasi program AKU WARAS sudah berjalan, Disdukcapil Kota Denpasar telah melakukan berbagai macam bentuk sosialisasi agar tujuannya dapat tercapai. Sosialisasi yang ditempuh melalui dua cara, yakni sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan dengan bertemu dengan satu perwakilan tiap kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Denpasar. Sedangkan sosialisasi tidak langsung dilakukan di media sosial dan spanduk yang 97 dipasang di sekitar Disdukcapil Kota Denpasar.

Namun sosialisasi program ini masih dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan Disdukcapil Kota Denpasar sebagai pelaksana program hanya mensosialisasikan satu kali saat program ini baru mulai dijalankan, itupun hanya kepada satu orang perwakilan dari kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Denpasar. Selain sosialisasi secara langsung ke perwakilan kecamatan, Disdukcapil Kota Denpasar hanya memasang spanduk di sekitar kantor Disdukcapil Kota Denpasar saja bukan ditempat-tempat strategis yang banyak dilalui

atau dilihat oleh masyarakat Kota Denpasar. Hal inipun didukung oleh pernyataan dari informan pendukung dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Denpasar yang bertempat tinggal di lingkungan berbeda yang mengungkapkan bahwa mereka tidak pernah mendapatkan atau bahkan mengetahui sosialisasi mengenai program AKU WARAS ini, justru mereka mengetahui program AKU WARAS ini ketika mereka mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Denpasar untuk mengurus dokumen kependudukan.

C. Tujuan Program

Menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) tujuan program adalah sejauh mana tujuan tertentu dicapai dengan tetap menjaga konsistensi antara hasil program dan tujuan program. Tujuan dari program AKU WARAS ini terkait dengan Permendagri No,7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yaitu menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien dengan memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat serta agar terciptanya masyarakat yang sadar pentingnya administrasi kependudukan. Tolak ukur penilaian tujuan program ini dapat dilihat dari kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat Kota Denpasar.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa pada indikator tujuan program AKU WARAS sudah berjalan namun belum sepenuhnya efektif. Hal ini ditandai dengan penyelesaian dokumen yang memakan waktu sampai berminggu-minggu bahkan sampai berbulan-

bulan. Padahal pada SOP tentang pelaksanaan administrasi kependudukan online tidak lebih dari 2x24 jam. Pihak Disdukcapil Kota Denpasar sebagai pihak pelaksana pelayanan juga tidak memberikan keterangan mengenai pelayanan yang lama tersebut, padahal masyarakat sudah menggunakan pelayanan administrasi online dimana salah satu tujuannya yaitu untuk memberikan pelayanan yang cepat. Tapi pada kenyataannya belum memberikan pelayanan yang cepat. Namun masyarakat Kota Denpasar juga merasa terbantu dengan adanya program AKU WARAS. Bagi masyarakat kota Denpasar program AKU WARAS tersebut efisien dalam menghemat waktu dan tenaga tanpa harus mengantri lama di Kantor Disdukcapil Kota Denpasar.

D. Pemantauan Program

Menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyo (2017) pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan oleh pembuat program setelah program dijalankan untuk memperhatikan pengguna program. Pemantauan mencakup berbagai cara untuk membandingkan atau memeriksa hasil yang dicapai dengan kriteria yang digariskan. Jika hasil yang diperoleh menyimpang dari kriteria yang valid, tindakan korektif harus diambil untuk memperbaikinya. Tolak ukur penilaian pemantauan program dapat dilihat dari berjalannya pelayanan program AKU WARAS sampai dengan saat ini. Apakah dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, dan bagaimana mengatasi kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan program AKU WARAS tersebut.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa pada indikator pemantauan program sudah cukup efektif. Hal ini ditandai dengan adanya evaluasi rutin oleh Pihak Disdukcapil Kota Denpasar dalam pelaksanaan program AKU WARAS, meskipun dalam melakukan perbaikan masih dilakukan secara berkala. Selain itu Disdukcapil Kota Denpasar sudah melakukan pemantauan program AKU WARAS dengan cara menyediakan ruang pengaduan di kantor Disdukcapil Kota Denpasar, nomor telepon untuk pengaduan, website Pro Denpasar, email, dan ruang ulasan yang dituliskan di website Disdukcapil Kota Denpasar, yang mana masyarakat dapat dengan mudah menuangkan keluhan, kritik dan sarannya, sehingga memudahkan Disdukcapil Kota Denpasar dalam melihat apa yang menjadi kekurangan dalam program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar.

Faktor Penghambat

- 1) Pegawai Disdukcapil Kota Denpasar sebagian besar masih belum dapat menguasai teknologi informasi seperti internet maupun komputer.
- 2) Disdukcapil Kota Denpasar tidak mengantisipasi adanya sistem pelayanan online yang dapat menimbulkan masalah, sehingga terkadang terjadi *trouble* saat trafik tinggi.
- 3) Masih banyak masyarakat yang gagap teknologi.
- 4) Kurang menyeluruhnya sosialisasi mengenai program AKU WARAS kepada masyarakat.

Rekomendasi Optimalisasi Program AKU WARAS

- 1) Menyelenggarakan pelatihan sumber daya manusia berupa pelatihan teknologi agar dapat meningkatkan pengetahuan pegawai terhadap penggunaan teknologi informasi, yang dapat mengoptimalkan kinerja pegawai yg ada di Disdukcapil Kota Denpasar dalam melakukan pelayanan secara online.
- 2) Melakukan perbaikan secara berkala terhadap fasilitas pelayanan administrasi kependudukan agar bisa digunakan tanpa terhalang oleh kegagalan sistem. Perbaikan sistem pelayanan dilakukan oleh Disdukcapil Kota Denpasar secara berkala minimal sebulan sekali dengan melakukan update jaringan pada sistem yang terindikasi bermasalah.
- 3) Menginformasikan kepada masyarakat bagaimana cara melakukan pelayanan secara online dalam memanfaatkan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, dan menghimbau kepada setiap kelurahan di kota Denpasar agar kelurahan menghimbau kepada masyarakat untuk tidak datang ke Kantor Disdukcapil kota Denpasar, kecuali dalam beberapa kasus yang tidak termasuk dalam program AKU WARAS.
- 4) Mengadakan sosialisasi secara berkelanjutan dan menyeluruh. Sosialisasi dapat dilakukan dengan sosialisasi secara langsung

kemasyarakat ketika acara car free day yang diselenggarakan setiap minggu pagi oleh Pemerintah Kota Denpasar di Lapangan Renon dan Lapangan Kota Denpasar di Lumintang. Selain itu sosialisasi juga dapat dilakukan dengan spanduk atau baliho yang diletakan ditempat-tempat strategis, sehingga masyarakat menjadi paham akan adanya program AKU WARAS

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas program AKU WARAS sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan online di Disdukcapil Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwa penerapan program AKU WARAS di Disdukcapil Kota Denpasar dikategorikan sudah terlaksana secara baik, namun belum sepenuhnya efektif. Berikut adalah hasil dari analisisnya:

1. Ketepatan Sasaran Program

Program AKU WARAS sudah tepat sasaran atau dapat dikatakan sudah efektif. Hal ini ditandai dengan antusiasme dari masyarakat untuk menggunakan pelayanan AKU WARAS dalam mengurus dokumen kependudukan setiap harinya semakin tinggi, yakni pada tahun 2020 pemohon program AKU WARAS sebesar 51.216 orang sedangkan pada tahun 2021 mencapai 109.801 orang. Selain itu dibuktikan dengan tersedianya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang cukup guna menunjang pelaksanaan program AKU WARAS.

2. Sosialisasi Program
Sosialisasi program AKU WARAS dapat dikatakan belum efektif dikarenakan sosialisasi belum dilaksanakan secara maksimal. Sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas yaitu hanya dilakukan sekali sosialisasi dengan menyampaikan langsung kepada satu orang perwakilan dari setiap kecamatan di kota Denpasar. Hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program AKU WARAS.

3. Tujuan Program
Tujuan program AKU WARAS dikatakan kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan SOP yang seharusnya tidak melebihi 2 hari. Pihak Disdukcapil Kota Denpasar sebagai pihak pelaksana pelayanan juga tidak memberikan keterangan mengenai pelayanan yang lama tersebut, padahal masyarakat sudah menggunakan pelayanan administrasi online dimana salah satu tujuannya yaitu untuk memberikan pelayanan yang cepat. Namun program AKU WARAS disini lain sudah efisien dalam menghemat waktu tanpa harus bolak-balik mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Denpasar.

4. Pemantauan Program
Pemantauan program AKU WARAS dikatakan sudah efektif dikarenakan adanya evaluasi oleh Pihak Disdukcapil Kota Denpasar dalam pelaksanaan program AKU WARAS. Selain itu masyarakat pun disediakan ruang untuk menunjangkan kritik dan sarannya baik melalui ruang aduan, no telepon, website

Pro Denpasar, maupun ruang ulasan di website Disdukcapil Kota Denpasar, agar Disdukcapil selalu bisa memantau apa yang harus di evaluasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Satori & Aan, K. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung:ALFABETA.
- Simon, S.H. & Dedy, H. 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: DEEPUBLISH. Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta:Erlangga.
- Widoyoko, E.P. 2011. Evaluasi Program Pembelajaran. Yogyakarta:Pustaka Belajar. Pasolong,

Jurnal

- Supriyanti, N. W., & Winaya, I. K. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik:(Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sidemen Karangasem). *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(1), 65-73.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2020). Efektivitas Program Badung Anti Kantong Plastik "Batik" Berbasis Kearifan Lokal dalam Upaya Mengurangi Plastik di Kabupaten Badung (Studi Kasus di Desa Adat Sempidi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung). *Media Bina Ilmiah*, 15(4), 4337-4352.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. 2020. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64-89.
- Hamid, N., Karim, A., & Zaini, M. 2019. Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Administrasi Negara*, 7(2), 9020-9032.

Nugraha, J. T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 2(1), 32-42.

Undang-Undang

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring.

Dokumen Lainnya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. (2021). Jumlah Pengguna Pelayanan Online Tahun 2020. Diakses pada 06 Oktober 2021 dari <https://kependudukan.denpasarkota.go.id>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. (2021). Jumlah Pengguna Pelayanan Online Tahun 2020. Diakses pada 06 Oktober 2021 dari <https://kependudukan.denpasarkota.go.id>.