

Implementasi Standar Pelayanan Program SAKTI di Kelurahan Bujel Kota Kediri

Fendy Artha Prissando¹, Imam Fachrudin², Djoko Susanto³, Mashuri⁴

arthaprissa@unik-kediri.ac.id¹, imamfachrudin@unik-kediri.ac.id², djokosusanto@unik-kediri.ac.id³,
mashuri@unik-kediri.ac.id⁴

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Kediri

Abstract

This study aims to describe and analyze the implementation of e-government services with the SAKTI program in Bujel Village in realizing excellent public services. This research focuses on Public Service Standards according to the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 of 2003 which includes Service Procedures, Completion Time, Service Fees, Service Products, Facilities and Infrastructure, Competence of Service Providers. The research approach chosen in this research is descriptive qualitative research. The determination of the research location was based on the consideration that Bujel Village, Kediri City, was an active village in implementing e-Government compared to other villages in Bujel District, in addition to preliminary observations it was found that the SAKTI service experienced problems from the Dispenduk server so that various requests for certificate services could usually be made online, while it can only be done by visiting the kelurahan office directly. The researchers determined the data sources in this study using a purposive sampling technique. The data collection technique used in this research is the method of interview, observation, and documentation. The data analysis technique used in this study is the data analysis technique of the Miles (2014) model which is also known as the interactive data analysis technique. Based on the results and discussion, the implementation of e-government services with the SAKTI program in the Bujel Village has been going well although there are still obstacles from the lack of socialization from the government, the SAKTI server error that makes the service process take a long time and the existing facilities and infrastructure at the Bujel Village Office be less than optimal, but it does not affect the quality of services provided. Services through the SAKTI program can still be done well.

Keywords: Public Service, e-Government, Program Implementation

PENDAHULUAN

Electronic government atau biasa dikenal dengan *e-government* merupakan sebuah sistem yang saat ini dibutuhkan dalam mendukung segala kegiatan penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik ke masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam implementasi *e-government* merupakan wujud usaha dalam menciptakan *good governance*, mempermudah komunikasi antar lembaga pemerintahan pusat dengan daerah, menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta memudahkan partisipasi masyarakat (Wilansari *et al.*, 2022). Adanya

e-government diharapkan mampu membantu segala kegiatan pemerintah dalam menyongsong masyarakat menuju era digital. Upaya ini dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud dari strategi supaya masyarakat tidak mengalami kesenjangan digital (*digital divide*) dengan masyarakat luar dalam menghadapi perkembangan teknologi dan informasi yang ada saat ini. Indonesia mulai menerapkan *e-government* sesuai dengan instruksi dari Presiden guna mengedepankan transparansi publik. Hal ini sudah tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan

Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Pada tahun 2003, dikeluarkan lagi Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang secara spesifik berisi mengenai kebijakan pemerintah dalam penerapan e-government di Indonesia, kemudian di masa pemerintahan Presiden Joko Widodo mulai ditindaklanjuti kembali (Kominfo, 2017).

E-government merupakan sebuah proses penggunaan teknologi informasi serta komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat (Utama, 2020). Berdasarkan data dari Kominfo (2017) adanya situs resmi lembaga pemerintah dan pelayanan terpadu secara online memberikan manfaat yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas yang lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan publik (Prissando, 2021). Adanya e-government memberikan peluang bagi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan pihak swasta melalui peningkatan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Dhevina, 2018).

Hal yang terjadi saat ini hanyalah layanan pemerintah secara online tanpa mencerminkan adanya birokrasi. E-government hanya sebatas tampilan konsep saja. Jika implementasi e-government seperti itu tetap diterapkan di Indonesia, maka sama saja pemerintah menyia-nyiakan biaya yang dikeluarkan untuk sebuah produk pemerintah digital yang sudah dibuat. Oleh karena itu, keterbukaan seluruh informasi seluas-luasnya juga perlu diperhatikan selain tata kelola penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (Syafalas, 2021).

Selain kendala yang sudah dijelaskan diatas, ada banyak kendala lain dari implementasi e-government yang masih

terasa sampai saat ini, apalagi saat ini Indonesia masih mengalami masa transisi dari pandemi covid-19, dimana masyarakat masih diwajibkan untuk menjalankan protokol kesehatan dengan cara menjaga jarak dan mampu mendapatkan pelayanan publik yang cepat tanpa harus datang ke lokasi. Hal ini tentu saja menimbulkan kesenjangan digital antara masyarakat dengan pemerintah (Prasetyo *et al.*, 2022). Kesenjangan digital sendiri terdiri dari berbagai faktor yaitu kesenjangan distribusi dalam akses internet, kurang meratanya infrastruktur digital, kekurangan dana karena mahalnya biaya infrastruktur digital dan yang paling parah adalah sumber daya manusia yang belum siap dalam menghadapi tuntutan era digital (Syafalas, 2021).

Berbagai kendala yang sudah diuraikan diatas lantas tidak mengurangi tujuan dari implementasi e-government untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, nyaman serta akuntabel.

Salah satu kota yang mulai membangun ekosistem digital adalah Kota Kediri. Pemerintah Kota Kediri mulai melakukan perubahan pelayanan yang awalnya secara tradisional, kini menjadi pelayanan secara digital. Penerapan e-government dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam segala kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah mulai mengimplementasikan e-government dengan mulai menggunakan media sosial seperti instagram, facebook, dan webiste sebagai sarana atau media dalam menyampaikan berbagai macam informasi kepada masyarakat serta mempersingkat waktu pelayanan melalui gadget yang dimiliki oleh masyarakat. Langkah yang diambil oleh pemerintah Kota Kediri dengan membranding Kota Kediri dengan *Harmoni Kediri the Service City* merupakan wujud nyata pengimplementasian e-government.

Adapun beberapa aplikasi yang diluncurkan guna mempermudah dalam pelayanan publik antara lain SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi), e-Suket yang dapat berbasis android, website untuk mempermudah pelayanan misalnya perijinan online, PPDB, trans-info, pengaduan SURGA, PBB Online serta wifi gratis.

Masyarakat dengan mudah jika ingin melakukan Perizinan, hanya dengan handphonenya tanpa harus datang ke kantor. Dunia digital juga membawa pengaruh yang cukup signifikan dalam dunia pelayanan publik. Terbukti masyarakat cukup di depan komputer yang terkoneksi internet atau handphone yang dimiliki sudah dapat pelayanan akan kebutuhannya (Pemkot Kediri, 2017). Berdasarkan sensus penduduk tahun 2020, Kota Kediri merupakan sebuah kota terpadat ketiga di Jawa Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 289.109 jiwa setelah Kota Surabaya sebagai kota terpadat di Jawa Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 2.874.314 jiwa disusul dengan Kota Malang dengan jumlah penduduk sebanyak 843.810 jiwa. Adapun rincian persebaran penduduk Kota Kediri tersebar ke dalam tiga kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Mojojoto dengan jumlah penduduk sebanyak 119.545 jiwa, Kecamatan Kota terdiri dari 85.248 jiwa dan Kecamatan Pesantren terdiri dari 84.316 jiwa (BPS Kota Kediri, 2020). Kecamatan Mojojoto merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Kediri dengan jumlah keseluruhan sebanyak 119.545 jiwa. Jumlah tersebut tersebar kedalam 14 kelurahan yang ada di Kecamatan Mojojoto.

Kelurahan Bujel merupakan salah satu kelurahan yang aktif dalam melakukan layanan e-government. Melalui SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan

Berbasis Teknologi Informasi), masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan. Selain itu, media sosial Instagram dan Facebook juga aktif untuk memberikan informasi dan sosialisasi akan program yang berlangsung (Prissando and Ambulanto, 2021). Namun, berdasarkan hasil penelitian pendahuluan ditemukan bahwa pelayanan SAKTI melalui website mengalami kendala dari server sehingga berbagai pengajuan pelayanan surat keterangan untuk sementara hanya bisa dilakukan dengan mendatangi kantor kelurahan. Hal ini menjadi temuan apakah implementasi standar pelayanan e-government dengan program SAKTI di Kelurahan Bujel berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standart Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan
Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian layanan.

- 4) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pernyataan di atas menunjukkan bahwa penelitian penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan e-government dengan program SAKTI di Kelurahan Bujel dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

METODE

Pendekatan penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012), penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Bujel Kota Kediri. Penentuan lokasi penelitian didasarkan atas pertimbangan bahwa Kelurahan Bujel Kota Kediri merupakan Kelurahan yang aktif dalam menerapkan e-Government dibandingkan kelurahan lain di Kecamatan Bujel, selain itu dalam observasi pendahuluan ditemukan pelayanan SAKTI mengalami kendala dari server Dispenduk sehingga berbagai pengajuan pelayanan surat keterangan yang biasanya dapat dilakukan secara online, sementara hanya bisa dilakukan dengan mendatangi kantor kelurahan secara

langsung. Peneliti menentukan sumber data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti (Sugiyono:2017).

Penelitian ini memakai 2 Sumber data, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berasal dari para informan. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun orang-orang yang dipilih sesuai dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles (2014) yang disebut pula dengan teknik analisis data interaktif dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan, penarikan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan bisa diakses secara online melalui internet. Masyarakat cukup mengetik di website SAKTI Kota Kediri <https://disdukcapil.kedirikota.go.id/sakti/> maka mereka bisa langsung mengisi pengajuan yang mereka inginkan dengan melakukan login terlebih dahulu ke situs website tersebut dengan memasukkan NIK dan password beserta kode unik. Jika belum memiliki akun, pemohon dapat daftar terlebih dahulu. Jika sudah, pemohon dapat memilih

dokumen kependudukan mana yang ingin serta mengisi data diri dan mengupload berkas-berkas yang dibutuhkan. Jadi untuk masyarakat kota Kediri yang saat ini berada di dalam kota ataupun di luar Kota Kediri, mampu mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Jika pemohon kesulitan dalam melakukan permohonan, maka Kantor Kelurahan Bujel dapat membantu proses pengajuannya.

Bagi pemohon yang datang secara langsung ke Kantor Kelurahan, diwajibkan membawa dokumen persyaratan yang ditentukan, seperti pengantar RT dan diketahui RW dan berkas penunjang lainnya. Kemudian petugas pelaksana mencatat atau meregistrasi surat permohonan yang diinginkan misal pengajuan KK, maka nanti petugas akan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan kembali berkas permohonan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi untuk proses selanjutnya. Kemudian petugas akan menginput data pemohon melalui SAKTI. Petugas pelayanan akan membantu karena SAKTI ini menggunakan *Email* untuk balasannya, sehingga biasanya akan menggunakan emailnya petugas jika pemohon tidak punya email, atau memakai email pribadi dari pemohon atau keluarga pemohon. Setelah itu, daftar dan upload kelengkapannya, terus print untuk bukti pengambilan di Dispenduk. Untuk pengaduan dapat dilakukan ke petugas secara langsung jika ada kendala.

Kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam prosedur pelayanan yaitu kurangnya pengetahuan mereka dalam mengakses SAKTI. Ada berbagai macam alasan kenapa mereka tidak bisa mengakses, mulai dari tidak tersedianya internet atau tidak didukungnya smartphone yang dimiliki oleh masyarakat. Untuk kendala yang sering dihadapi biasanya terjadi error di server

SAKTI. Jika ada kendala seperti error atau trouble itu bisa sampai 1 x 24 jam. Selain itu, hambatan yang membuat proses ini berjalan lambat karena dari pihak pemohon tidak membawa atau menyiapkan berkas yang akan dipakai untuk proses pengajuan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat dilaksanakan pengajuan permohonan sampai dengan pada tahap penyelesaian seluruh proses pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan program SAKTI hanya memakan waktu sekitar 5 menit (maksimal) bisa lebih cepat atau dibawah 5 menit asalkan dokumen yang dibutuhkan sudah siap dan lengkap. Jika berkas pengajuan lengkap, maksimal prosesnya hanya memakan waktu 2 hari kerja sudah jadi untuk berkas administrasi kependudukan dari Dispenduk. Pemohon cukup mencetak bukti pengambilan di Dispenduk yang dikirimkan lewat email. Pelayanan di Kelurahan Bujel Kota Kediri dilakukan setiap hari senin-kamis mulai pukul 08.00-14.30, sedangkan hari jumat mulai pukul 08.00-11.00. Permohonan dokumen setelah jumat pukul 14.00 s/d minggu diproses hari kerja senin selanjutnya. Hal yang paling sering jadi permasalahan dari waktu pelayanan adalah karena faktor server lagi error, biasanya membutuhkan waktu 1x24 jam. Selain itu, jaringan internet di Kelurahan Bujel juga sering mengalami gangguan sehingga membuat proses pelayanan berjalan lambat.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan beserta rinciannya ditentukan dalam proses pemberian pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan. Kelurahan Bujel mengutamakan pelayanan yang prima kepada semua masyarakat. Jadi setiap pengurusan

dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini sesuai dengan undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A. Selain itu, jika terbukti melakukan pungli sebesar apapun itu, maka akan dikenai sanksi sesuai pasal 95B berupa pidana selama 6 tahun atau denda paling banyak tujuh puluh lima juta rupiah. Oleh karena itu, Kelurahan Bujel menghimbau petugas untuk tidak melakukan pungli kepada masyarakat karena selain merugikan orang lain hal itu juga bisa merugikan diri sendiri. Jadi petugas selalu menginformasikan ke masyarakat bahwa tidak perlu membayar dalam jumlah berapapun dalam pengajuan dokumen kependudukan ataupun surat keterangan. Namun, beredarnya rumor di masyarakat bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan biasanya ada calo dari orang dalam dan menetapkan tarifnya masing-masing atas jasa yang diberikan merupakan isu yang sampai saat ini masih tersebar di masyarakat.

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan didapatkan oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan. Pada dasarnya Kelurahan Bujel melayani kebutuhan dari masyarakat. Mereka selalu mencoba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik di Kota Kediri saat ini sudah lebih baik karena adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dulunya pelayanan tersebut harus dilakukan di kantor pelayanan namun kini semuanya bisa dilakukan secara online. Namun, berhubung masih banyaknya masyarakat Kota Kediri terutama di Kelurahan Bujel yang belum mengetahui bahwa adanya pelayanan secara online ini maka mereka sebagai perangkat Kelurahan mencoba

membantu dan memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Adapun jenis pelayanan administratif atau produk layanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bujel kepada masyarakat adalah pelayanan yang diberikan dari baru lahir sampai meninggal dan dapat juga memberikan pelayanan bagi seseorang untuk memperoleh izin. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Bujel yang bisa diakses melalui SAKTI yaitu:

1. Kartu Keluarga
2. KTP
3. Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Pindah Datang
5. Pindah Keluar
6. Akte Kelahiran
7. Akte Kematian
8. Akta Perkawinan
9. Akta Perceraian

Pemohon diharuskan membawa surat pengantar dari RT dan RW setempat beserta dokumen lainnya yang nantinya akan digunakan untuk mengisi data dirinya. Dengan adanya program SAKTI ini memudahkan masyarakat yang biasanya mereka datang langsung ke Dispenduk untuk antri melakukan pendaftaran, dengan adanya SAKTI ini mereka cukup mendaftarkan secara online baik dilakukan secara sendiri-sendiri atau melalui bantuan petugas Kelurahan. Jadi pemohon nanti waktu ke Dispenduk cukup menyerahkan bukti pengambilan yang sudah petugas kelurahan berikan.

5) Sarana dan Prasarana

Kelurahan Bujel menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan Kelurahan Bujel selalu mengedepankan ketepatan waktu yang cepat, tepat dengan menjunjung kesopanan serta keramahan. Mereka juga memberikan kenyamanan

dalam memberikan pelayanan dengan didukung fasilitas pelayanan yang memadai. Petugas selalu memberikan hasil pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun kadang belum maksimal juga jika ada kendala dari segi internet atau server yang terkadang mengalami error. Dari segi peralatan, Kelurahan Bujel mendapat dukungan berupa peralatan dan perlengkapan kerja untuk pelayanan yang sudah memadai. Kelurahan Bujel memiliki 3 unit komputer, 3 unit printer, form pengajuan, ATK, AC, dan kursi tunggu yang ada di dalam ruangan dan luar ruangan. Selain itu, kantor Kelurahan Bujel dilengkapi dengan jaringan internet yang cukup baik kondisi sinyalnya. Untuk gedung pelayanan meliputi ruang pelayanan, ruang kepala kelurahan, ruang sekretaris kelurahan, ruang kepala seksi pemerintahan, seksi pembangunan dan seksi sosial dan trantib.

Sarana dan prasarana di dalam kantor kelurahan Bujel masih perlu untuk diperbaiki mengingat ruang pelayanannya sangat kecil di mana ruangan tersebut hanya terdapat tiga unit komputer beserta printer. Dengan ruangan segitu, hanya mampu menampung 4 orang petugas yang melayani, 2 petugas di depan dan 2 petugas di belakangnya. Sedangkan untuk pemohon yang ingin mengajukan surat di dalam ruangan cuma terdapat 3 kursi sedangkan diluar juga terdapat 3 kursi. Jadi misalkan ada pemohon lain, mereka harus menunggu di luar karena jumlah kursi yang ada di ruangan hanya 3 kursi saja atau dapat berdiri untuk menunggu. Sedangkan untuk AC dengan ruangan segitu hanya terdapat satu sehingga kurang sejuk. Hal ini tentu saja sedikit mengganggu kenyamanan dalam menunggu proses pelayanan.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kualifikasi petugas dalam menguasai bidang tugasnya sudah sesuai sehingga mampu menyelesaikan persoalan yang muncul dalam tugas pelayanan. Pengetahuan mereka dalam melayani sudah sesuai. Apalagi saat ini, untuk pengurusan data kependudukan dilakukan secara online melalui SAKTI, jadi minimal mereka tahu bagaimana cara mengakses dan menginput data sampai berkas pengajuan dapat diterima oleh Dispenduk dan dapat diproses lebih lanjut. Kami berusaha melayani sesuai kebijakan dengan semaksimal mungkin dan mengurangi resiko ketidakpuasan dari masyarakat. Dalam memberikan pelayanan mereka selalu berpegang teguh dengan motto Salam, Sapa, Senyum. Mereka berusaha selalu responsip dengan kebutuhan masyarakat. Hal itu akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi mereka apabila bisa melayani dengan sepenuh hati.

Jumlah tenaga di Kelurahan Bujel yang khusus menangani pelayanan umum berjumlah 2 orang. Masing-masing unit pelayanan berbeda-beda minimal setiap unit pelayanan ditangani oleh 2 orang petugas. Semua petugas itu masing-masing mempunyai tugas yang berbeda sesuai dengan pembagian dari lurah. Tetapi ketika sudah mulai bekerja di ruangan maka semuanya bekerja bersama dan semuanya saling bergantian ketika yang lain sedang berhalangan atau sedang menangani lainnya. Semua petugas merupakan PNS yang bekerja cukup lama, jadi kurang lebih mereka sudah paham bagaimana cara melayani masyarakat, bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk

pendidikan, ada beberapa yang lulusan SMA. Meskipun mereka berpendidikan SMA, mereka masih bisa mengoperasikan komputer dan memberikan pelayanan secara online melalui aplikasi SAKTI.

PENUTUP

Kesimpulan

Prosedur pelayanan bisa diakses secara online melalui internet. Masyarakat cukup mengetik SAKTI Kota Kediri maka mereka bisa langsung mengisi pengajuan yang mereka inginkan serta mengupload berkas-berkas yang dibutuhkan. Waktu pelayanan setiap hari senin-kamis mulai jam 08.00-14.30, sedangkan hari jumat mulai pukul 08.00-11.000 WIB. Lama pelayanan sekitar 5 menit (maksimal) bisa lebih cepat atau dibawah 5 menit terus print untuk bukti pengambilan di Dispenduk. Kalau berkas lengkap, maksimal 2 hari kerja sudah jadi untuk berkas administrasi kependudukan dari Dispenduk. Setiap pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini sesuai dengan undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A. Selain itu, jika terbukti melakukan pungli sebesar apapun itu, maka akan dikenai sanksi sesuai pasal 95B berupa pidana selama 6 tahun atau denda paling banyak tujuh puluh lima juta rupiah. Jenis-jenis produk pelayanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Bujel yang bisa di akses melalui SAKTI yaitu Kartu Keluarga, KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Datang, Pindah Keluar, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Sarana dan prasarana yang dimiliki jika dilihat dari segi peralatan, Kelurahan Bujel mendapat dukungan berupa peralatan dan perlengkapan kerja untuk pelayanan yang sudah memadai. Mereka memiliki 3 unit komputer, 3 unit printer, form pengajuan, ATK, AC, dan kursi tunggu.

Selain itu, kelurahan Bujel juga dilengkapi jaringan internet yang koneksinya baik. Sedangkan untuk gedung pelayanan meliputi ruang pelayanan, ruang kepala kelurahan, ruang sekretaris kelurahan, ruang kepala seksi pemerintahan, seksi pembangunan dan seksi sosial dan trantib. Kualifikasi petugas dalam menguasai bidang tugasnya sudah sesuai sehingga mampu menyelesaikan persoalan yang muncul dalam tugas pelayanan. Pengetahuan mereka dalam melayani sudah sesuai. Untuk pengurusan data kependudukan dilakukan secara online melalui SAKTI, jadi minimal mereka sudah paham bagaimana cara mengakses dan menginput data sampai berkas ajuan dapat diterima oleh Dispenduk dan dapat diproses lebih lanjut. Keterbatasan jumlah petugas yang dimiliki dapat menciptakan rasa peduli karena semuanya bekerja bersama dan semuanya saling bergantian ketika yang lain sedang berhalangan atau sedang menangani lainnya, maka petugas lain menggantikan bagian pelayanan jika ada pemohon yang mengajukan pelayanan.

Saran

Adaupun saran yang ingin peneliti berikan untuk pelayanan di Kelurahan Bujel adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial tentang pengajuan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi SAKTI.
2. Memberikan informasi tentang persyaratan pengajuan dokumen kependudukan
3. Memberikan informasi bahwa pelayanan di Kelurahan Bujel dilakukan secara gratis
4. Dilakukan penambahan pada unit kursi dan juga AC agar pemohon yang melakukan pengajuan atau menunggu di

ruang pelayanan mampu menunggu dengan nyaman.

5. Menambah jumlah petugas pelayanan yang cekatan dengan latar pendidikan sesuai dengan bidangnya.

REFERENSI

- BPS Kota Kediri. (2020), "Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Kediri (jiwa) 2010-2020", <https://Kedirikota.Bps.Go.Id/Dynamictable/2020/04/23/229/-Proyeksi-Penduduk-210-2035-Jumlah-Penduduk-Menurut-Kecamatan-Dan-Jenis-Kelamin-Di-Kota-Kediri-Jiwa-2010-2020.Html>.
- Dhevina, I. (2018), "E-Government : Inovasi dalam Strategi Komunikasi", https://Www.Setneg.Go.Id/Baca/Index/E_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi, 4 April.
- Kominfo. (2017), "Implementasi Penerapan E-Government, Sistem Pemerintahan Riau yang Moderen", https://Kominfo.Go.Id/Content/Detail/9151/Implementasi-e-Goverment-Dipercepat/0/Sorotan_media, February.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Johnny Saldana. (2014), *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed., Sage Publication, Thousand Oaks, CA.
- Moleong, L.J. (2012), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pemkot Kediri. (2017), "Penerapan Digital dalam Pemerintahan di Kota Kediri", <https://Www.Kedirikota.Go.Id/p/Berita/1018437/Penerapan-Digital-Dalam-Pemerintahan-Di-Kota-Kediri>, 26 April.
- Prasetyo, H., Pramono, T. and Prissando, F.A. (2022), "Pelaksanaan Analisis Dampak Lalu Lintas Di Kabupaten Trenggalek (Studi Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek No 18 Tahun 2013 Tentang Analisis Dampak Lalu Lintas Dan Prasarana Perlengkapan Jalan)", *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, Vol. 6 No. 1, pp. 188–202.
- Prissando, F.A. (2021), "Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Kediri: Strategi Posko Siaga Penanganan Penyebaran Covid-19", *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, Vol. 5 No. 2, pp. 214–226.
- Prissando, F.A. and Ambulanto, T. (2021), "Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Kediri Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2015", *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, Vol. 5 No. 1.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Syafalas, T.T. (2021), "Penerapan E-Government dan Praktik E-Governance di Tengah Kesenjangan Digital", <https://Www.Kompasiana.Com/Triastri-syafalas/60d9190c06310e31981699f2/Penerapan-e-Government-Dan-Praktik-e-Governance-Di-Tengah-Kesenjangan-Digital>, 28 June.
- Utama, A.A.G.S. (2020), "The Implementation of e-government in Indonesia", *International Journal Of Research In Business And Social Science*, Vol. 9 No. 7, pp. 190–196.
- Wilansari, Jumiati, I.E. and Agustino, L. (2022), "Implementasi Sistem Infomasi Berbasis Elektronik Melalui SIPD Dalam Proses Perencanaan Pembangunan Di Kabupaten Lebak", *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, Vol. 2 No. 1, pp. 121–129.