

INOVASI SIKEPON DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU KALIMANTAN BARAT

Kusnanto, Cakti Indra Gunawan, Willy Tri Hardianto

Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, Indonesia

*Corresponding Author:
Kusnanto

Abstract

This study aims to analyze and describe the level of adoption and acceptance of the SIKEPON application by the community in the process of population administration in Sanggau Regency, the positive and negative impacts of SIKEPON implementation on the efficiency and effectiveness of public services provided by the Department of Population and Civil Registration, as well as the factors influencing the success or failure of SIKEPON implementation in Sanggau Regency, including technical, social, and policy aspects. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques employ qualitative analysis through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the level of adoption and acceptance of the SIKEPON application in Sanggau Regency indicates a positive trend. The community shows enthusiasm in using the application due to its ease of access through smartphones and satisfaction with the services provided by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Sanggau. The implementation of SIKEPON has had a significant positive impact on the efficiency and effectiveness of public services provided by Disdukcapil Sanggau Regency. The success of SIKEPON implementation in Sanggau Regency is influenced by various factors, including technical, social, and policy aspects. The readiness of technological infrastructure, intensive socialization, support from the local government, and clear regulations are key to success.

Keywords: Innovation, SIKEPON, Population and Civil Registration

PENDAHULUAN

Kabupaten Sanggau merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat dengan ibukota di Sanggau. Kabupaten Sanggau merupakan salah satu kabupaten di Kalimantan Barat yang memiliki wilayah yang luas. Luas wilayah Kabupaten Sanggau mencapai 12.857,70 km² atau 8,76% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan data Agregat Kependudukan Kabupaten Sanggau Semester 2 Tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Sanggau sebanyak 490.805 jiwa, dengan rincian penduduk laki-laki sebanyak 255.208 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 235.597 yang menyebar di 15 kecamatan.

Kabupaten Sanggau memiliki beragam kekayaan alam dan sosial dengan mayoritas penduduk bermata pencaharian di sektor pertanian. Meskipun memiliki potensi besar, terdapat sejumlah tantangan terutama terkait akses masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil. Salah satu masalah yang dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Sanggau adalah aksesibilitas terhadap layanan administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan oleh luasnya wilayah kabupaten dan banyaknya daerah yang terpencil. Masyarakat yang berdomisili di daerah yang jauh dari

kabupaten harus menempuh perjalanan yang jauh dan memakan waktu lama untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sanggau memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pelayanan terkait. Namun, kendala geografis dan infrastruktur menyebabkan sebagian masyarakat, terutama yang berdomisili di daerah terpencil, mengalami kesulitan untuk mengakses layanan tersebut secara langsung. Meskipun demikian, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2022 Periode Survei: Mei 2022 sampai dengan Juni 2022, nilai IKM yang diperoleh Disdukcapil Kabupaten Sanggau sebesar 90,22 dengan predikat mutu pelayanan sangat baik.

Penelitian oleh Yogi dan Trihardianto (2018) menekankan pentingnya kualitas pelayanan administrasi yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Mereka menemukan bahwa daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Responsivitas yang tinggi dalam menanggapi keluhan dan permintaan masyarakat terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sanggau. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuhkan kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Pemerintah Kabupaten Sanggau telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan aksesibilitas layanan dengan mengimplementasikan kebijakan pelayanan online. Langkah ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Sanggau adalah dengan mengembangkan aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIKEPON).

Penelitian oleh Oematan et al., (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi BATT di Kota Batu telah mendukung kinerja pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Sistem informasi BATT berbasis e-government ini memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengelola sumber daya yang ada secara lebih baik. Hal ini sejalan dengan inisiatif Pemerintah Kabupaten Sanggau dalam mengembangkan aplikasi SIKEPON untuk memperbaiki akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil.

SIKEPON, singkatan dari Sistem Kependudukan Online, adalah sebuah inovasi yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. Diluncurkan pada bulan Maret 2020, aplikasi ini diciptakan sebagai respons terhadap pandemi Covid-19 yang mulai menyebar pada tahun yang sama. Dengan SIKEPON, layanan publik yang disediakan oleh Disdukcapil Sanggau menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor.

Sejak peluncurannya, SIKEPON telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Dengan sekitar 600 pengguna saat ini, aplikasi ini telah memfasilitasi berbagai layanan kependudukan dan pencatatan sipil, seperti pembuatan akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, dan berbagai dokumen penting lainnya. Meskipun beberapa layanan seperti Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) masih memerlukan pengambilan langsung di kantor Disdukcapil, namun prosesnya dapat diinisiasi melalui aplikasi, meminimalkan waktu dan tenaga yang diperlukan.

SIKEPON telah membawa dampak positif dalam mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi kependudukan bagi masyarakat Sanggau. Aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat melalui smartphone atau komputer. Untuk masyarakat yang berada di daerah

terpencil, Disdukcapil Sanggau juga melakukan kegiatan jemput bola pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan ini dilakukan dengan mendatangi desa-desa yang sulit dijangkau oleh transportasi umum. Dalam kegiatan ini, petugas Disdukcapil akan melayani permohonan masyarakat secara langsung (Chornelius, 2023).

Manfaat yang diperoleh masyarakat dari upaya Disdukcapil Sanggau dalam memberikan pelayanan online adalah kemudahan akses ke layanan kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil. Masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor. Selain itu, adanya pelayanan online juga mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengantri di kantor Disdukcapil. Hal ini memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat, serta mengurangi biaya transportasi yang biasanya dikeluarkan untuk pergi ke kantor Disdukcapil. Upaya Disdukcapil Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanan online ini merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun telah dilakukan upaya implementasi pelayanan online, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 5 Desember 2023, diketahui bahwa sebagian masyarakat Kabupaten Sanggau mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan ini. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi pelayanan publik, sehingga sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami cara memanfaatkannya. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait layanan online juga menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan ini. Selain itu, keterbatasan akses internet, perangkat, literasi digital, dan masalah teknis juga menjadi kendala yang perlu diperhatikan dan diatasi agar pelayanan online dapat berjalan lebih efektif dan merata.

Penelitian ini menginvestigasi dampak dan signifikansi inovasi SIKEPON dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik di Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. Melalui fokus pada implementasi dan penerimaan aplikasi ini oleh masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana teknologi ini telah menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sanggau yang berlokasi di Jl. Sabang Merah, Komplek Perkantoran Semboja KM. 8, Kelurahan Bunut, Kabupaten Sanggau. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pihak Disdukcapil, masyarakat di daerah terpencil, dan pengguna aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIKEPON). Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Adopsi dan Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi SIKEPON dalam Proses Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sanggau

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber, tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat mulai sadar akan keberadaan dan manfaat aplikasi ini, tercermin dari antusiasme mereka dalam menggunakan SIKEPON untuk berbagai keperluan administrasi kependudukan. Kemudahan akses melalui smartphone menjadi faktor utama yang mendorong adopsi, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, dan menghemat waktu serta tenaga.

Penelitian serupa pada implementasi kebijakan pelayanan daring di Kabupaten Ogan Ilir melalui aplikasi “AKU MANDIRI” menunjukkan bahwa meskipun sudah berjalan dengan baik, sosialisasi yang belum menyeluruh menjadi faktor penghambat utama. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi yang masif dan merata untuk meningkatkan tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat (Pelyadina, 2022). Kebijakan pelayanan dokumen kependudukan yang baik sangat bergantung pada sosialisasi yang efektif. Sosialisasi yang masif dan edukasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan sistem administrasi daring sangat penting untuk memastikan penerimaan yang luas dan mengurangi kebingungan di kalangan masyarakat (Ismail, 2022).

Kriteria sebuah kebijakan publik memiliki beberapa macam jenis, salah satunya adalah penerimaan masyarakat. Dimensi penerimaan masyarakat berkaitan dengan apakah sebuah kebijakan publik diterima masyarakat atau tidak. Dalam hal ini, apakah masyarakat dapat menerima sebuah kebijakan publik yang akan dibuat atau justru terdapat penolakan dari masyarakat umum dalam bentuk protes dan demonstrasi terhadap proses perumusan kebijakan publik tersebut. Terkadang terdapat kebijakan publik yang bertentangan dengan norma yang berlaku umum sehingga menimbulkan penolakan dari masyarakat umum (Kurniawan dan Sutawijaya, 2023: 73).

Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Sanggau melalui berbagai media telah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi SIKEPON. Mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, menilai bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, prosesnya cepat dan efisien, serta petugas Disdukcapil yang melayani melalui aplikasi tersebut ramah dan responsif.

Penelitian oleh Yogi dan Trihardianto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel responsiveness (daya tanggap) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa tingkat responsivitas petugas Disdukcapil dalam melayani melalui aplikasi SIKEPON berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Peningkatan daya tanggap dalam merespons keluhan dan permintaan masyarakat melalui aplikasi SIKEPON dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Sadat (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang efektif merupakan kunci dalam meningkatkan adopsi kebijakan administrasi kependudukan. Di Kabupaten Ciamis, edukasi yang gencar dan sosialisasi yang terarah membantu masyarakat memahami manfaat kebijakan dan cara mengakses layanan yang disediakan, sehingga meningkatkan tingkat penerimaan dan penggunaan layanan tersebut.

Penelitian Oematan et al., (2024) pada implementasi sistem informasi BATT di Kota Batu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan dukungan dari pemerintah pusat maupun daerah. Sistem informasi BATT telah mampu mendukung kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, serta mengelola sumber daya yang ada untuk kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya Disdukcapil Sanggau yang telah menyediakan aplikasi SIKEPON sebagai solusi e-government untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Sosialisasi kebijakan tidak hanya sekedar menjelaskan tentang kebijakan-kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan publik, tetapi bagaimana berkomunikasi yang baik kepada masyarakat, agar konsep kebijakan yang disosialisasikan dapat dimengerti, dipahami, dan dijalankan dengan baik. Agar sosialisasi konsep kebijakan publik berjalan secara efektif dan efisien, maka diperlukan tim sosialisasi yang kredibel dan mempunyai kemampuan berkomunikasi secara baik (Epriadi, 2023: 148).

Pemahaman dari masyarakat tentang konsep kebijakan publik menjadi unsur penting terhadap bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan publik. Salah satu suksesi dari kebijakan publik yang baik adalah dipengaruhi oleh bentuk partisipasi yang baik dari

masyarakat. Karena masyarakatlah yang menjadi sasaran dalam kebijakan publik, maka keterlibatan masyarakat sangat menentukan tujuan dari kebijakan tersebut (Epriadi, 2023: 149).

Selain itu, masyarakat mulai percaya bahwa aplikasi SIKEPON aman dan terpercaya untuk mengurus dokumen kependudukan. Penggunaan aplikasi ini telah membawa dampak positif, seperti mengurangi antrian di kantor Disdukcapil, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.

Namun, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIKEPON. Beberapa wilayah di Kabupaten Sanggau masih memiliki akses internet yang terbatas, menyulitkan sebagian masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Selain itu, beberapa masyarakat, terutama lansia, masih memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital, sehingga membutuhkan pendampingan dalam menggunakan SIKEPON. Sosialisasi dan edukasi tentang aplikasi ini juga perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau menunjukkan tren yang positif. Dengan upaya yang berkelanjutan dari Disdukcapil Sanggau untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi kendala yang ada, diharapkan aplikasi SIKEPON dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Sanggau.

Dampak Positif dan Negatif Implementasi SIKEPON terhadap Efisiensi dan Efektivitas Layanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sanggau

Implementasi aplikasi SIKEPON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sanggau telah membawa dampak positif dan negatif terhadap efisiensi dan efektivitas layanan publik. Dampak positifnya mencakup peningkatan efisiensi layanan, terutama dengan memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, menghemat waktu dan biaya transportasi. Proses verifikasi dokumen yang dilakukan secara elektronik melalui aplikasi WhatsApp juga meningkatkan kecepatan dan akurasi.

Penggunaan tanda tangan elektronik oleh kepala dinas juga mempercepat penerbitan dokumen dan mengurangi risiko penyalahgunaan. Selain itu, SIKEPON meningkatkan efektivitas layanan dengan memperluas jangkauan layanan ke masyarakat di wilayah terpencil, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan dengan memungkinkan petugas fokus pada tugas yang lebih kompleks. Tingkat kepuasan masyarakat juga meningkat karena proses pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien, serta perlindungan data pribadi yang baik.

Implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis juga menunjukkan dampak positif serupa. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik telah meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kebutuhan untuk memperbaiki infrastruktur teknologi masih perlu diatasi (Sadat, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kabupaten Ogan Ilir, implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi "AKU MANDIRI" juga menunjukkan hasil yang positif dalam hal peningkatan kecepatan dan akurasi layanan serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan (Pelyadina, 2022). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Garut juga menunjukkan dampak positif serupa, dengan peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Kebijakan penyederhanaan proses pelayanan dan penggunaan teknologi daring telah mengurangi waktu pelayanan dan meningkatkan akurasi verifikasi dokumen (Ismail, 2022).

Namun, dampak negatifnya meliputi kesenjangan akses teknologi di kalangan masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau smartphone, serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dalam menggunakan aplikasi dan teknologi terkait. Gangguan teknis pada aplikasi juga dapat menghambat proses pelayanan dan menimbulkan frustrasi bagi masyarakat. Untuk mengatasi dampak negatif tersebut, Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi SIKEPON, menyediakan fasilitas internet di tempat-tempat publik, meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM, serta memastikan pemeliharaan dan perawatan sistem aplikasi yang baik.

Secara keseluruhan, implementasi SIKEPON telah membawa dampak positif yang lebih signifikan dibandingkan dengan dampak negatifnya. Aplikasi ini telah meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan Disdukcapil serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, Disdukcapil perlu terus berusaha untuk mengatasi beberapa tantangan yang ada, seperti kesenjangan akses teknologi, keterbatasan SDM, dan gangguan teknis, agar SIKEPON dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Sanggau.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau

Implementasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online (SIKEPON) di Kabupaten Sanggau telah menjadi sukses berkat berbagai faktor yang berpengaruh. Faktor-faktor ini meliputi aspek teknis, sosial, dan kebijakan. Dari segi teknis, kesiapan infrastruktur menjadi kunci. Akses internet yang stabil di seluruh wilayah Sanggau dan ketersediaan perangkat keras serta lunak yang sesuai dengan aplikasi menjadi faktor penting.

Penelitian Sadat (2017) menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang terampil merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi kebijakan pelayanan daring. Dukungan regulasi yang jelas dan komitmen dari pemerintah daerah juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan (Sadat, 2017). Kesiapan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang terampil merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi kebijakan pelayanan daring. Dukungan regulasi yang jelas dan komitmen dari pemerintah daerah juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan (Rombe, 2021).

Kesiapan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang terampil merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi kebijakan pelayanan daring. Dukungan regulasi yang jelas dan komitmen dari pemerintah daerah juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan (Ismail, 2022). Penelitian lain menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan daring juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia yang memadai, dan dukungan regulasi yang jelas. Di Kabupaten Ogan Ilir, faktor-faktor ini terbukti penting dalam suksesnya implementasi aplikasi "AKU MANDIRI" (Pelyadina, 2022).

Selain itu, keamanan data juga menjadi fokus, dengan perlunya penerapan sistem keamanan siber yang kuat untuk melindungi privasi pengguna. Kemudahan penggunaan aplikasi juga diperhatikan, dengan desain antarmuka yang ramah pengguna. Dari sisi sosial, kesadaran masyarakat tentang SIKEPON diupayakan melalui sosialisasi dan edukasi yang gencar. Peningkatan literasi digital, terutama di pedesaan, juga penting untuk memastikan akses yang merata. Dukungan dari tokoh masyarakat dan pemuka agama juga memberikan dorongan besar. Dalam hal kebijakan, komitmen penuh dari pemerintah daerah, terutama Disdukcapil, menjadi landasan. Ini mencakup alokasi anggaran yang memadai, pelatihan staf, dan penyediaan infrastruktur yang dibutuhkan.

Regulasi yang jelas terkait penggunaan SIKEPON, seperti standar layanan dan mekanisme penyelesaian sengketa, juga diperlukan untuk memberikan kepastian hukum. Evaluasi dan pemantauan terus-menerus terhadap kinerja SIKEPON menjadi bagian penting dari proses ini,

memungkinkan identifikasi area yang perlu perbaikan dan memastikan kelangsungan layanan yang berkualitas.

Keberhasilan implementasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau bergantung pada sinergi antara faktor teknis, sosial, dan kebijakan. Dengan memperhatikan dan mengoptimalkan faktor-faktor tersebut, SIKEPON dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kabupaten Sanggau.

Dalam proses implementasi sebuah kebijakan, para ahli mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Dari kumpulan faktor tersebut, bisa ditarik benang merah faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Faktor-faktor tersebut adalah isi atau konten kebijakan tersebut, implementator dan kelompok target, dan lingkungan (Sore dan Sobirin, 2017: 128).

Kebijakan yang baik dari sisi konten setidaknya mempunyai sifat-sifat sebagai berikut: jelas, tidak distorsif, didukung oleh dasar teori yang teruji, mudah dikomunikasikan ke kelompok target, didukung oleh sumber daya baik manusia maupun finansial yang baik (Sore dan Sobirin, 2017: 129).

Pelaksanaan implementasi kebijakan tergantung pada badan pelaksana kebijakan (implementator) dan kelompok target (target groups). Implementator harus mempunyai kapabilitas, kompetensi, komitmen dan konsistensi untuk melaksanakan sebuah kebijakan sesuai dengan arahan dari penentu kebijakan (policy makers). Selain itu, kelompok target yang terdidik dan relatif homogen akan lebih mudah menerima sebuah kebijakan daripada kelompok yang tertutup, tradisional dan heterogen. Lebih lanjut, kelompok target yang merupakan bagian besar dari populasi juga akan lebih mempersulit keberhasilan implementasi kebijakan (Sore dan Sobirin, 2017: 129).

Keadaan sosial-ekonomi, politik, dukungan publik maupun kultur populasi tempat sebuah kebijakan diimplementasikan juga akan mempengaruhi keberhasilan kebijakan publik. Kondisi sosial-ekonomi sebuah masyarakat yang maju, sistem politik yang stabil, demokratis, dukungan baik dari konstituen, maupun elit penguasa, dan budaya keseharian masyarakat yang mendukung akan mempermudah implementasi sebuah kebijakan (Sore dan Sobirin, 2017: 129).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau menunjukkan tren positif. Masyarakat menunjukkan antusiasme dalam menggunakan aplikasi tersebut karena kemudahan akses melalui smartphone dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sanggau. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti akses internet terbatas dan keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, upaya sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan dapat membantu meningkatkan adopsi aplikasi ini.
2. Implementasi SIKEPON telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan publik yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sanggau. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Meskipun terdapat dampak negatif seperti kesenjangan akses teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia terampil, upaya mitigasi seperti sosialisasi, peningkatan pelatihan, dan perbaikan infrastruktur dapat mengatasi tantangan ini.
3. Keberhasilan implementasi SIKEPON di Kabupaten Sanggau dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek teknis, sosial, dan kebijakan. Kesiapan infrastruktur teknologi, sosialisasi yang gencar, dukungan dari pemerintah daerah, serta regulasi yang jelas menjadi kunci kesuksesan. Sinergi antara faktor-faktor tersebut dapat memastikan

kelancaran implementasi dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Sanggau dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Saran untuk Disdukcapil Kabupaten Sanggau
 - a. Disdukcapil perlu terus memperkuat infrastruktur teknologi, termasuk penyediaan akses internet yang lebih luas dan stabil di seluruh wilayah Kabupaten Sanggau. Hal ini akan membantu mengatasi kendala akses internet terbatas yang masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIKEPON.
 - b. Disdukcapil harus terus melakukan sosialisasi dan edukasi tentang aplikasi SIKEPON secara berkelanjutan, termasuk peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di pedesaan. Langkah ini akan membantu meningkatkan pemahaman dan adopsi masyarakat terhadap aplikasi tersebut.
 - c. Disdukcapil perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) terkait penggunaan teknologi dan aplikasi SIKEPON. Dengan memiliki SDM yang terampil dan kompeten dalam mengoperasikan serta memberikan dukungan teknis terhadap aplikasi ini, Disdukcapil dapat memastikan kelancaran dan kualitas layanan yang lebih baik.
2. Saran untuk Masyarakat Kabupaten Sanggau
 - a. Masyarakat Kabupaten Sanggau dihimbau untuk aktif menggunakan aplikasi SIKEPON dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Dengan memanfaatkan aplikasi ini, mereka dapat menghemat waktu dan tenaga serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi layanan publik.
 - b. Masyarakat perlu terus meningkatkan literasi digital mereka agar dapat menggunakan aplikasi SIKEPON dengan lebih efektif. Mengikuti pelatihan-pelatihan atau workshop terkait penggunaan teknologi digital dapat membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi tersebut.
 - c. Masyarakat juga diharapkan untuk memberikan masukan dan umpan balik kepada pihak Disdukcapil terkait penggunaan aplikasi SIKEPON. Dengan memberikan masukan secara konstruktif, masyarakat dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Chornelius, H. (2023). Pelayanan di Disdukcapil Sanggau Kini Bisa Lewat Aplikasi SIKEPON, Tak Perlu Lagi Datang ke Kantor. <https://pontianak.tribunnews.com/2023/09/13/pelayanan-di-disdukcapil-sanggau-kini-bisa-lewat-aplikasi-sikepon-tak-perlu-lagi-datang-ke-kantor> (diakses pada 9 Desember 2023)
- Epriadi, D. (2023). Kebijakan Publik di Indonesia (Konsep, Teori dan Aplikasi). Tasikmalaya: Edu Publisher
- Ismail, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 4 (1): 22-31
- Kurniawan, A., & Sutawijaya, I. N. (2023). Audit Kinerja Kebijakan Publik. Yogyakarta: Andi
- Oematan, A., Sasmito, C., & Gunawan, C. I. (2024). Fenomena dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kota Batu. *Jurnal Syntax Admiration*, 5 (2): 491-504
- Pelyadina, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Daring melalui Aplikasi “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. *Pesirah: Jurnal Administrasi Publik*, 3 (1): 38-53

- Rombe, A. S. (2021). Implementasi Layanan Go-Dok (Go Dokumen Kependudukan) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal Registratie*, 3 (2): 87-101
- Sadat, D. A. (2017). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Pelayanan Publik: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Journal of Management Review*, 1 (2): 57-65
- Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: Sah Media
- Yogi, F., & Trihardianto, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Pasport terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7 (2): 16-20