

**EVALUASI PELAYANAN MELALUI SISTEM APLIKASI SIKANCIL DI KANTOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
TANJUNGPINANG TAHUN 2020**

Vera Afriani<sup>1</sup>, Edison<sup>2</sup>, Handrisal<sup>3</sup>  
verashidhiqi@gmail.com

Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*Along with advances in technology, the development of the world of information is currently growing faster and faster, so that many agencies are improving the quality of their services in various ways. E-government is an information technology system developed by the government to improve public services by providing options for the public to get easy access to public information. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Tanjungpinang launched the Population and Civil Registration Information System (Sikancil) application. Making the Sikancil application is a demand from the Minister of Home Affairs (Mendagri) who wants to be able to make online service effectiveness. This study aims to determine the evaluation of services through the Sikancil Application System at the Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Tanjungpinang, the research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observations, and documentation related to the evaluation of services through the Sikancil application system at the Disdukcapil Tanjungpinang office. The data obtained is then analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected and supported by the results of interviews with the service evaluation theory approach according to Dunn who suggests evaluating the usefulness of alternative policies in solving problems which include effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, accuracy. From the results of the study, it can be seen that based on the results of the study, it can be concluded that the evaluation of services through the sikcil application system at the population and civil registration office (Disdukcapil) has been quite successful, but from six indicators there are four indicators that are not optimal, namely Effectiveness, Efficiency, sufficiency and equity.*

*Keywords: evaluation, service, installment*

**I. Pendahuluan**

Kemajuan dibidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintahan maupun perkantoran melakukan interaksi dengan masyarakat melalui komputer dan jaringan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang penting adalah semakin

dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat dan valid, selain itu juga mudah dalam pengolahan data dan juga mudah dalam pencarian data saat diperlukan. Penerapan teknologi informasi dalam kegiatan suatu organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi tersebut. Salah satu faktor yang menuntut penerapan teknologi informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai sukses harus mengikuti era reformasi dengan menggunakan alat pendukung pengolahan data berbasis internet. Hingga saat ini dalam praktek pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang mewarnai pelayanan yang sulit di akses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus melakukan perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah di Indonesia.

Penggunaan Sikancil juga upaya pemerintah mengajak masyarakat beralih ke sistem online sehingga tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil setempat untuk mendapatkan pelayanan. Pembuatan Aplikasi Sikancil karena permintaan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) membuat inovasi pelayanan secara online penggunaan aplikasi pada masa pandemi Covid-19 sangat baik untuk menghindari layanan tatap muka dalam aplikasi Sikancil itu semua layanan sudah didapatkan oleh masyarakat termasuk cetak sendiri seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Pindah dan lainnya kecuali cetak KTP dan Kartu Identitas Anak karena harus menggunakan blanko, selebihnya bisa menggunakan HVS A4. Masyarakat tidak perlu khawatir dengan berkas yang dicetak sendiri tersebut, karena berkas sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk berkode. (batampos.co.id)

Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai efektivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) pada Tanggal 4 September 2020, pembuatan aplikasi Sikancil ini merupakan tuntutan Menteri dalam Negeri (Mendagri) yang menginginkan untuk bisa membuat efektivitas pelayanan secara online. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian hak akses dan pemanfaatan data kependudukan. Hak akses adalah hak yang diberikan oleh Menteri kepada petugas yang ada pada penyelenggara, instansi pelaksana dan pengguna untuk dapat mengakses basis data kependudukan sesuai dengan izin yang diberikan dengan mempertimbangkan aspek perlindungan data perseorangan dan keamanan negara. Aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat, dalam kepengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) Akta Kelahiran maupun Akta Kematian. Di dalam aplikasi ini, masyarakat bisa mencetak sendiri dari rumah, tanpa harus ke Kantor Disdukcapil Tanjungpinang, termasuk untuk pembuatan baru maupun perubahan data, setelah dicetak sendiri, maka dokumen kependudukan tersebut sudah bisa dikatakan asli. Karena sudah ada barcode kecuali, KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) cetaknya harus di Disdukcapil, karena harus menggunakan blanko asli. Di Kepri baru Tanjungpinang yang menerapkan aplikasi ini.

Aplikasi ini dikeluarkan untuk memperbaiki sistem pelayanan agar lebih baik. Selama ini diketahui antrian permohonan berkas selalu menumpuk bahkan bisa menunggu sampai berjam-jam. Aplikasi layanan online ini juga bisa di download melalui playstore. Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sudah menerapkan layanan daftar antrian Sikancil online khususnya pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang. Dengan mendaftar online ini, Anda akan mendapatkan informasi lengkap kepastian hari dan jam untuk pengajuan berkas melalui Aplikasi Sikancil.

Sebelum diluncurkan aplikasi Sikancil secara online Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang juga telah memberlakukan pelayanan online dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp, sebelum diberlakukan secara online masyarakat harus datang ke Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mendapatkan pelayanan, dalam sehari pengurusan di kantor Disdukcapil berkisar mencapai 100 Orang, sehingga untuk mendapatkan pelayanan harus menggunakan sistem antrian, dan pemohon harus menunggu sampai nomor antrian yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan. Syarat pengajuan pelayanan administrasi harus menggunakan berkas asli untuk diverifikasi terlebih dahulu. Setelah selesai mendapatkan pelayanan pemohon akan diminta datang kembali dan mengambil nomor antrian sesuai dengan tanggal atau waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang.

Tabel 1.1 Perbedaan Pengajuan Berkas

no	Pemberkasan Offline	Pemberkasan Online(Sikancil)
1	Datang ke Kantor Disdukcapil untuk mendaftar	Download Aplikasi Sikancil di Playstore
2	Mengisi semua formulir pengajuan berkas	Login dengan memasukkan dengan nomor resi, tanggal pengajuan, pelapor, NIK, Status
3	Masukkan semua berkas asli untuk diverifikasi	Pilih pengajuan dokumen apa saja yang dapat dibuat SI KANCIL
4	Menunggu jadwal antrian	Kirim pengajuan
5	Kembali kantor Disdukcapil dengan Tanggal ditentukan dan mengambil nomor antrian	Menunggu Hasil

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Keuntungannya bisa mengurus administrasi dengan sendiri, dan tidak perlu mendatangi atau antre ke kantor lagi. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berharap paling tidak 50 persen masyarakat Tanjungpinang bisa memanfaatkan aplikasi ini. Aplikasi Sikancil sudah digunakan sebanyak 1.850 pengguna di kota Tanjungpinang yang ditargetkan akan semakin bertambah, dan maksimal penggunaan kuota aplikasi Sikancil terbatas, hanya bisa 30 orang perhari.

Pembuatan KK (Akta Kelahiran) merupakan Intensitas tertinggi dan terbanyak berdasarkan pemberkasan secara online melalui Aplikasi Sikancil dibandingkan dengan pembuatan Akta Kelahiran, dan KIA. Masalah-masalah yang sering dialami masyarakat terdapat didalam aplikasi Sikancil, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang sering dikeluhkan masyarakat yang ingin membuat kartu KIA, untuk layanan kartu KIA tidak ada, dan dalam mengunggah file, tidak dijelaskan apakah berbentuk IMG atau PDF, dan masih banyaknya masyarakat Tanjungpinang khususnya yang belum mengetahui adanya layanan Disdukcapil online ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan ada juga masyarakat yang belum mempunyai handphone android yang menyebabkan mereka tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut, Sehingga calon pemohon pembuat KK, Akta Kelahiran, maupun Akta Kematian, pendaftaran KTP-el, surat pindah datang, surat pindah keluar, cek status / program layanan yang

diajukan, masih melalui jalur offline. Perlunya Pemutakhiran aplikasi sikancil dalam perbaikan bug seperti unggah foto untuk penambahan fitur, seperti live chat, fitur live chat dapat digunakan ketika masyarakat tidak memahami mengenai penggunaan aplikasi sikancil dan bisa langsung bertanya menggunakan live chat tersebut. Adapun teori yang digunakan adalah Evaluasi pelayanan menurut Dunn (1999:610) :Efektivitas,Efisiensi,Kecukupan,Pemerataan,Responsivitas dan Ketepatan.tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut, untuk Mengetahui Evaluasi Pelayanan Melalui Sistem Aplikasi Sikancil di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang Tahun 2020.

## **II. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan Deskriptif kualitatif Metode penelitian ini (dikutip dalam sugiyono,2014) sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif,karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Jenis pendekatan kualitatif ini dipilih agar dapat menggambarkan realitas Evaluasi Pelayanan Melalui sistem Aplikasi Sikancil dikantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang Tahun 2020.Objek dan peneliti ini adalah Evaluasi Pelayanan Melalui Sistem Aplikasi Sikancil di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang 2020. Peneliti tertarik mengambil objek penelitian di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang karena Kantor Kependudukan dan Pencatatan (Disdukcapil) salah satu badan pemerintahan yang menggunakan Aplikasi Sikancil namun fenomena yang terjadi bahwa peneliti menemukan beberapa masalah yaitu terdapat keluhan masyarakat untuk mengakses Aplikasi Layanan Sikancil.Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016:224). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **III. Hasil dan Pembahasan**

Evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi sikancil di kantor kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) tanjungpinang tahun 2020 yang diluncurkan oleh kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) pada Tanggal 4 September 2020, dalam upaya peningkatan pelayanan kantor disdukcapil. Peluncuran aplikasi Sikancil ini merupakan tuntutan Menteri dalam Negeri (Mendagri) yang menginginkan untuk bisa membuat efektivitas pelayanan secara online. Sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian hak akses dan pemanfaatan data kependudukan, maka dengan ini peneliti menganalisis program evaluasi pelayanan sistem aplikasi sikancil menggunakan teori evaluasi oleh William Dunn (1996:610).

### **A. Efektivitas**

Efektivitas yaitu tentang berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Dalam efektivitas, peningkatan kualitas pelayanan kantor disdukcapil baik kepada

masyarakat dalam mendapatkan layanan surat kependudukan secara online, dengan adanya pemutakhiran aplikasi Sikancil ini mampu meningkatkan kinerja pemerintahan, dan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih maju. Pemohon dapat mengakses melalui aplikasi sikancil untuk mendaftar permohonan pengajuan pemberkasan surat kependudukan secara online. Pemohon dengan bebas dapat memilih pengajuan yang diinginkan pemohon untuk mendapatkan layanan sesuai dengan daftar layanan yang telah disediakan. Waktu yang disediakan oleh pihak kantor Disdukcapil ialah mulai dari hari senin hingga hari jumat pada waktu jam kerja yaitu pukul 08.00 wib pagi hingga pukul 15.00 wib sore. Dengan begitu bagi pemohon yang memiliki jadwal kerja yang padat dapat menggunakan aplikasi sehingga tidak mengganggu jam kerja dari pemohon tersebut. Kantor Disdukcapil dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat dilaksanakan dengan semestinya dikarenakan sangatlah penting bagi masyarakat yang terkendala pada saat mengakses aplikasi tersebut untuk mendapatkan sistem layanan yang mudah.

Hal ini sangat penting untuk dievaluasi lebih lanjut oleh Kantor Disdukcapil dalam mengoptimalkan sistem layanan secara online agar dapat dirasakan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi Sikancil kepada masyarakat dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi melalui media sosial secara online, diperlukan juga sosialisasi secara langsung kelapangan dalam rangka memberikan pemahaman mengenai aplikasi tersebut, dikarenakan tidak semua masyarakat paham untuk diketahui oleh masyarakat menengah kebawah. Dengan adanya Aplikasi Sikancil ini mampu untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam pemerintah dengan masyarakat, swasta dan maupun pemerintah lainnya, untuk itu diperlukan banyak persiapan termasuk menyiapkan sumber manusia yang berkualitas. Maka diketahui evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi sikancil di kantor kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang tahun 2020 belum memenuhi standar pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana, sering terjadinya eror seperti tidak bisa mengunggah foto atau imeg dalam aplikasi Sikancil, dan masih ada sumber daya manusia yang kurang memadai menjadi salah satu penyebab masih kurang optimalnya penggunaan aplikasi sikancil ini.

## **B. Efisiensi**

Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antar efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Untuk mengoptimalkan pelayanan, kantor Disdukcapil membuat aplikasi pelayanan secara online untuk memudahkan masyarakat mengurus surat kependudukan, dan Disdukcapil juga melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi menggunakan media sosial, karena lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat yang rata-rata menggunakan android.

Pelayanan melalui sistem aplikasi secara online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan lebih mudah untuk digunakan oleh masyarakat. Untuk memberikan edukasi kepada masyarakat Kantor Disdukcapil melakukan sosialisasi melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Melakukan pengenalan sistem aplikasi sikancil secara online tidaklah cukup dengan mensosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial, untuk memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat, diperlukan kebijakan kantor



Disdukcapil untuk menyampaikan langsung kepada masyarakat secara merata ke setiap daerahnya. Perbedaan alur pendaftaran online dan offline yakni dalam perbedaan waktu dimana pendaftaran secara online terlihat jelas kepastian waktu yang diberikan karena pendaftar diberi kemudahan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi yaitu aplikasi Sikancil dengan cara mengunduh aplikasi Sikancil di Playstore secara gratis, pendaftar dimudahkan dengan cara bisa mendaftar dirumah atau tidak perlu lagi mengantri di kantor Disdukcapil tanjungpinang untuk mendapatkan layanan, karena dengan pendaftaran melalui online ini, pendaftar sudah mendapatkan layanan langsung dan juga mengetahui waktu antrian jika pendaftaran telah selesai dan berhasil. Kantor Disdukcapil tidak membatasi jumlah pemohon dalam memberikan pelayanan kepada pemohon melalui aplikasi Sikancil, dan aplikasi Sikancil ini sudah di download oleh 1 juta lebih yang memakai aplikasi tersebut. Dapat dilihat dengan pengunduhan aplikasi Sikancil di Playstore.

Berbeda dengan pendaftaran yang dilakukan secara offline dimana pendaftaran secara offline ini tergantung dengan jumlah yang mendaftar dalam perharinya, untuk kepastian waktu dalam pendaftaran offline ini dilakukan secara tentatif tergantung dengan jumlah yang mendaftar di kantor Disdukcapil. Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil tanjungpinang memberikan pengenalan aplikasi sikancil kepada masyarakat melalui media massa, radio, tv, namun lebih efisien apabila dari pihak kantor disdukcapil tanjungpinang turun langsung kelapangan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang tergolong kurang memahami dalam pemanfaatan teknologi, tentunya hal ini sangat berpengaruh untuk memperbaiki sumber daya manusia agar seimbang dengan perkembangan teknologi digital.

### **C. Kecukupan**

Kecukupan yaitu tentang seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dari hasil yang diharapkan. Sebuah produk baru yang sangat mudah untuk diterima oleh masyarakat, jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif artinya produk baru akan menarik konsumen, dan produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya tingkat keunggulan relatif pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai kesenangan dan kepuasan dalam keberhasilan inovasi. Inovasi berupa aplikasi sikancil secara online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan terdepan atas setiap kendala. Keberadaan sikancil ini diperlukan sebagai upaya kepastian waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan terutama bagi masyarakat yang terkendala sarana transportasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan. Demikian juga dengan halnya staff/pegawai merupakan sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan atau program. Kurangnya staff atau pegawai pelaksana akan menghambat jalannya suatu kebijakan sehingga inovasi yang dilakukan tidak maksimal.

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat mendukung untuk berjalannya sistem pelayanan yang efektif. Produk layanan akan berjalan dengan baik dengan didukung sumber daya manusia yang mampu mengikuti perkembangan teknologi. Pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya peningkatan pengetahuan, kemampuan untuk mencapai

tujuan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan, bekerja efektif, efisien kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik kepada masyarakat. dalam sistem pelayanan aplikasi Sikancil, selain sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang berlangsungnya pelayanan secara optimal yang diterapkan oleh kantor Disdukcapil agar mempermudah masyarakat mendapatkan layanan. Hal ini merupakan faktor yang harus diperhatikan kantor Disdukcapil tanjungpinang untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai untuk berlangsungnya penggunaan aplikasi Sikancil kepada masyarakat.

#### **D. Pemerataan**

Pemerataan yaitu tentang erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antar kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kantor Disdukcapil melakukan upaya sosialisasi melalui instansi pemerintah terkait untuk membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat memperkenalkan pelayanan aplikasi secara online, untuk mengikuti perkembangan serta kemajuan dari teknologi komunikasi sehingga pihak kantor Disdukcapil mengikuti dari kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. pemerataan, yang dilakukan kantor Disdukcapil tanjungpinang belum maksimal. Dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tidak cukup menggunakan media sosial, tidak semua masyarakat mampu menggunakan dan mempunyai android, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat diperlukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tanjungpinang.

#### **E. Responsivitas**

Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi, atau kelompok-kelompok masyarakat tertentu kriteria responsivitas. Kantor Disdukcapil tanjungpinang meluncurkan aplikasi sikancil memudahkan masyarakat mendapatkan layanan, Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-goverment di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi sikancil serta manfaat yang dapat mereka ambil. Dalam pelayanan aplikasi sikancil secara online terdapat banyak pengaruh positif bagi masyarakat yang sibuk atau yang hanya memiliki waktu sedikit, sangat terbantu dengan adanya pelayanan melalui aplikasi sikancil secara online seperti pekerja, pelajar, dan orang-orang yang mengerti tentang aplikasi sikancil secara online.

Masyarakat dapat mengikuti perkembangan serta kemajuan teknologi sehingga pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) mengikuti kebutuhan dari masyarakat melalui pelayanan publik, Sehingga bisa sejalan dengan masyarakat, dan masyarakat bisa terbantu dan lebih nyaman, terutama bagi masyarakat yang rata-rata sudah menggunakan android, tentu hal tersebut tidaklah sulit. adanya pelayanan aplikasi sikancil secara online untuk mempermudah, membantu, dan merupakan perwujudan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat serta merupakan sistem pelayanan masyarakat yang menggunakan kemajuan

teknologi digital. Sehingga pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) meluncurkan aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses serta mendaftar pelayanan secara online, dan masyarakat juga memberikan harapan agar kedepannya aplikasi sikancil dapat digunakan secara optimal.

## **F. Ketepatan**

Ketepatan yaitu kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada duanya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Penggunaan Sikancil juga upaya pemerintah mengajak masyarakat beralih ke sistem online untuk mendapatkan pelayanan. Penggunaan aplikasi Sikancil pada masa pandemi Covid-19 sangat baik untuk menghindari layanan tatap muka, dalam aplikasi Sikancil itu semua layanan sudah didapatkan oleh masyarakat termasuk cetak sendiri. Ketepatan, dalam memberikan layanan merupakan hal yang sangat penting dengan memperhatikan kondisi dan situasi yang terjadi dilapangan. Upaya Kantor Disdukcapil cukup baik dalam melakukan pembaharuan sistem pelayanan menggunakan Aplikasi Sikancil secara online, tetapi harus tetap memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung untuk mengoptimalkan pelayanan agar dapat dipergunakan masyarakat tanjungpinang dengan baik.

## **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi sikancil di kantor kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) sudah cukup berhasil, namun dari ada enam indikator terdapat empat indikator yang belum maksimal yaitu Efektivitas, Efisiensi, kecukupan, dan pemerataan.

### **1. Efektivitas**

Efektivitas dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi Sikancil secara online pada kantor Disdukcapil tanjungpinang sudah cukup baik, berdasarkan tingkat keunggulan relatif pada suatu evaluasi yang dilakukan dapat dilihat dari tingkat kesenangan, kepuasan, dapat dilihat juga dari jumlah pengunduh di aplikasi playstore yang sudah terdapat 1 juta lebih pengunduh aplikasi sikancil. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh kantor Disdukcapil tanjungpinang terkait infrastruktur dalam membangun sebuah aplikasi merupakan hal yang sangat penting dan sumber daya manusia yang berkualitas juga merupakan faktor untuk menunjang proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

### **2. Efisiensi**

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kantor Disdukcapil melalui aplikasi Sikancil terhadap masyarakat cukup baik, pihak kantor Disdukcapil berusaha memberikan pemahaman kepada



masyarakat melalui media sosial, namun tidak semua masyarakat yang menguasai dan paham dengan penggunaan teknologi digital. Diperlukan usaha yang intensif dari kantor Disdukcapil tanjungpinang dalam memberikan edukasi secara langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar seimbang dengan pertumbuhan teknologi. Maka diketahui belum sepenuhnya kantor Disdukcapil menjalankan sosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi sikancil ini.

### **3. Kecukupan**

Kecukupan dalam pelayanan aplikasi secara online melalui sistem aplikasi sikancil pada kantor Disdukcapil tanjungpinang cukup baik dikarenakan pihak kantor Disdukcapil sudah memberikan sosialisasi mengenai aplikasi Sikancil namun sosialisasi yang digunakan melalui media massa. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui tata cara penggunaan aplikasi Sikancil namun masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan media massa, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi Sikancil, dan kurangnya sarana dan prasarana menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya pelayanan melalui aplikasi sikancil secara online tersebut.

### **4. Pemerataan**

Proses pemerataan dalam pelayanan aplikasi Sikancil di kantor Disdukcapil tanjungpinang sudah baik, dikarenakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan sumber daya manusia, kantor Disdukcapil berupaya memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui perpanjangan tangan dari instansi pemerintah, namun manfaat tersebut belum dapat dirasakan masyarakat, sehingga masyarakat menengah kebawah belum mengetahui adanya pelayanan melalui aplikasi secara online tersebut.

## **V. Daftar Pustaka**

Ahmad, Badu. 2012. Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik (2015). Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik. Makassar

N.Dunn, William. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: UGM Press, 2000.

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan

## **VI. Ucapan Terimakasih**

Penulis menyampaikan rasa terima kasi yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yaitu :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakt, Spi.DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Edison., MPA, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, saran dan motivasi serta nasehatnya kepada penulis.
4. Bapak Handrisal, S.Sos., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan,saran dan motivasi dalam penulisan penyelesaian skripsi saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak membekali penulisan dengan ilmu yang bermanfaat serta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang ikut juga berkontribusi;
6. Kantor Disdukcapil Tanjungpinang yang telah memberikan banantuan, masukan, saran dan ide untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
7. Kedua Orang Tua saya yaitu Bapak Jais dan Ibu Liza, serta adik-adikku Zuziana, Sri Cantika, Nurhasyifa, serta Keluargaku yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan dan do'anya selama ini, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini;
8. Terkhusus Abangku yaitu Aldi Eka Saputra yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan dan Do'anya selama ini, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini;
9. Keluarga besar Daniyah terkhusus Zurina, Amisyah Maulana, Nurul Aisyah, Ladia Fitri, Safitriana, yang telah memberi masukan serta dukungan;