

Efektivitas Program Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada: Desa Codo Kecamatan Wajak Kabupaten Malang)

Hari Purnomo¹

^{1,2}, Administrasi Negara Stisopol Waskita Dharma Malang

*Korespondensi: fathinsulafah@gmail.com

Abstract

The Effectiveness of the Rural Administration System Program (SIAP) in Public Services (Study on: Codo Village, Wajak District, Malang Regency) is the need of every citizen in terms of efficient and effective public services and care for every citizen's complaints. Currently, Indonesia is still a problem that is still being made improvements related to public services that are fast, effective and efficient. In order to improve public administration services, an administrative system is needed so that services run quickly, efficiently and effectively. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the Rural Administration System Program (SIAP) in public services, the research location was Codo Village, Wajak District, Malang Regency. This research method uses descriptive qualitative research methods. The results of this study indicate that the Rural Administration Program (SIAP) is very effective in providing public services for village administration, however, the Rural Administration Program (SIAP) still has several obstacles, namely the unavailability of adequate infrastructure or connection delays from all data service providers, causing the Rural Administration Program (SIAP) service was disrupted.

Keywords: *effectiveness, administration.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi

tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti yang terdapat di Desa Codo Kecamatan Wajak Kabupaten Malang. Pelayanan administrasi publik pada Desa Codo Kecamatan Wajak Kabupaten Malang masih menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut di khawatirkan membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah riskan atau hilang dan juga sistem manual membuat masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi desa yang lama karena harus menunggu proses administrasi tersebut misalnya seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dapat memakan waktu satu minggu. Pemerintah Kabupaten Malang telah melakukan salah satu upaya pemberdayaan masyarakat melalui model partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan masyarakat berbudaya informasi. Model ini memberikan kemudahan kepada masyarakat mengenai kebutuhan-kebutuhan administrasi desa seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan administrasi publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di kantor kelurahan.

Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) dicanangkan untuk membantu pemerintah desa Codo dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi desa. Hal ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik. Melalui Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) Pemerintah Desa Codo ingin memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Dengan pelayanan berbasis IT juga diharapkan menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan akurat. Penulis memandang bahwa tulisan tentang Efektifitas Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) dalam pelayanan publik belum ada yang membuatnya dalam bentuk tulisan karya ilmiah (Tesis), penulis ingin mengetahui sejauh mana efektivitas Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) dalam pelayanan administrasi desa yang diterapkan pihak Pemerintah Desa Codo.

REVIEW LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pergeseran Paradigma Administrasi

Old Paradigma administration

Paradigma Administrasi Negara menurut Nicholas Henry.

Paradigma ini dikemukakan oleh Woodrow Wilson (1887), beliau merupakan seorang Presiden AS dan juga merupakan Guru Besar Ilmu politik. Adapun lima paradigma Administrasi Negara yang dikemukakan oleh Nicholas Henry, yaitu :

- a. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926) Paradigma ini diawali oleh pendapat dari Frank Goodnow (1900) bahwa pemerintah memiliki dua fungsi, yaitu politik dan administrasi. Menurut Goodnow (1900), fungsi politik adalah melakukan kebijaksanaan dan melahirkan keinginan dari negara, sedangkan fungsi administrasi adalah hal yang berhubungan dengan pelaksanaan dari kebijaksanaan tersebut. Pada paradigma ini, menekankan pada locus yaitu memperlakukan dimana seharusnya letak Administrasi Negara. Goodnow mengatakan bahwa

seharusnya letak dari Administrasi Negara berada di birokrasi pemerintahan.

- b. Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937) Administrasi Negara bisa terjadi di semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi (Thoha, 1984:27). Hal itu merupakan dari locus prinsip-prinsip administrasi negara.
- c. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970) Muncul karena banyak kritikan yang ditujukan untuk administrasi negara pada saat itu, sehingga ilmu administrasi negara memilih ilmu politik sebagai konsep dasar dari administrasi negara. Locus dari paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik adalah birokrasi pemerintah dan mengalami kekurangan hubungan dengan fokusnya. Terdapat dua perkembangan baru pada masa paradigma ini, yaitu: 1) tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai sarana yang bersifat epistemologis; dan 2) munculnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai bagian dari administrasi negara.
- d. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970) Pada saat itu administrasi negara dianggap sebagai kelas dua dari ilmu politik. Oleh karena itu, administrasi negara memilih kembali pada ilmu administrasi.
- e. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara (1970) Administrasi negara meningkat ke wilayah ilmu kebijakan, politik ekonomi, proses pembuatan kebijakan pemerintah beserta analisisnya. Focus dari administrasi negara adalah teori organisasi, praktek dalam analisis kebijakan public dan teknik administrasi dan manajemen yang maju, sedangkan locus normatif dari administrasi negara adalah birokrasi pemerintah dan persoalan-persoalan masyarakat.

Perilaku Administrasi

Manusia yang bertindak secara rasional merupakan manusia administratif (administrative man). Terdapat empat prinsip administrasi, yaitu: 1. efisiensi administrasi ditingkatkan melalui spesialisasi; 2. efisiensi ditingkatkan dengan membagi kelompok dalam suatu hirarki wewenang; 3. efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mempersempit rentang kendali; dan 4. efisiensi ditingkatkan dengan pengelompokan pekerjaan dan maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, pelanggan, atau tempat.

Pilihan Publik

Teori pilihan publik merupakan suatu teori yang menganggap bahwa manusia akan selalu mencari keuntungan dan manfaat yang paling menguntungkan bagi dirinya dalam setiap pengambilan keputusan. Karena manusia diartikan sebagai makhluk ekonomi yang selalu mengejar keuntungan pribadi melalui serangkaian keputusan yang mampu memberikan manfaat yang paling tinggi. Adanya teori ini dapat membantu menghubungkan antara ilmu administrasi negara, ilmu politik, serta ilmu ekonomi. teori pilihan publik adalah dapat menjadi penghubung antara ilmu administrasi negara, ilmu politik, dan ilmu ekonomi.

Kritikan terhadap paradigma klasik atau Old Public Administration yaitu, pemerintahannya yang terlalu bersifat sentralistik dan kaku, sehingga suatu keputusan atau kebijakan-kebijakan yang dianut hanya akan menguntungkan pihak pemerintahan saja, masyarakat tidak merasakannya. Sehingga masyarakat merasa tidak mendapatkan kesejahteraan. Sementara itu, penerapan Old Public Administration dinilai sudah tidak relevan

lagi dengan seiring berjalannya waktu, maka dari itu harus ada perubahan atau pergeseran paradigma tersebut.

New Public Management

NPM muncul pada tahun 1980an khususnya di New Zealand, Australia, Amerika dan Inggris ketika terjadinya krisis di negara tersebut. Seiring berjalannya waktu paradigma ini menyebar, hal itu dikarenakan adanya promosi dari lembaga internasional yaitu Bank Dunia, IMF, Sekretariat Negara Persemakmuran, dan kelompok-kelompok konsultan manajemen. Paradigma NPM ini muncul disebabkan oleh sejumlah kekuatan yang baik di negara maju maupun negara berkembang. Sasaran utama dari perubahan yang diinginkan adalah peningkatan cara pengelolaan pemerintah dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan keefesiensi dan keefektifan. Menurut Larbi (1999, 2-5), terdapat beberapa faktor – faktor yang diantara lain yaitu : krisis ekonomi dan keuangan yang dialami negara, pengaruh ide neoliberalisme dan adanya kritikan terhadap administrasi publik yang sebelumnya, perubahan konteks politik, adanya perkembangan teknologi dan informasi, serta pertumbuhan dan peranan konsultan manajemen.

Dilihat dari beberapa kasus yang ada, NPM telah banyak melakukan perubahan terhadap organisasi-organisasi publik dan dapat melayani diri sendiri melalui penggunaan ide-ide dari sektor privat (Oluwu, 2002; 2). NPM telah menyediakan beberapa pilihan untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien dalam penyampaian barang publik. Dengan kata lain NPM memiliki fokus yang kuat terhadap organisasi internalnya dan NPM berusaha meningkatkan kinerja organisasi sektor publik dengan menggunakan metode-metode yang biasanya dilakukan oleh organisasi sektor privat. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yaitu (Hoods 1991; hal 3-19 dalam Oluwu 2002; hal 3-4 serta Borins dan Warrington 1996; hal 1 dalam Samaratunge dan Bennington 2002; hal 89).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang undangan.

Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP)

Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) merupakan sebuah sistem yang dikembangkan untuk membantu administrasi di desa. Adapun SIAP ini merupakan sistem berbasis online sehingga masyarakat bisa mengakses dari manapun.

2.2.3.1. Pengertian Sistem Administrasi Pedesaan

Sistem Administrasi Pedesaan adalah sistem yang berbasis web online yang ditujukan untuk membantu administrasi dipedesaan. Admin desa atau operator yang di beri kewenangan untuk mengelola SIAP ini akan membuat atau konfigurasi awal untuk menentukan administrasi apa saja yang akan di online. Administrasi ini bisa meliputi perijinan-perijinan yang terkait dengan layanan masyarakat dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi terkait dengan perijinan itu, yang kesemuanya itu dikerjakan dalam sistem Administrasi Pedesaan (SIAP).

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dan lagi, data kualitatif lebih condong dapat membimbing kita untuk memperoleh penemuan yang tak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru; data tersebut membantu para peneliti untuk melangkah lebih maju dari praduga dan kerangka kerja awal.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif pegumpulan data yang dilakukan peneliti lebih menekankan kepada situasi guna menemukan, memahami, menjelaskan dan memeproleh gambaran tentang bagaimana impementasi pelayanan publik yang diberikan kantor desa Codo kepada warga masyarakat desa melalui program Sistem Administrasi Pedesaan. Data yang dikumpulan adalah bentuk pemenuhan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan administrasi di kantor desa dan apakah ada reduksi peran kantor desa yang tidak sesuai dengan jati diri pelayanan publik sebagai peran yang ditugaskan guna pembangunan kesejahteraan pelayanan publik harus dipandang sebagai investasi untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan untuk memenuhi hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Jadi, metode penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat mengenai bagaimana bentuk pemenuhan hak warga negara/masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi di “Kantor Desa Codo Kecamatan Wajak Kabupaten Malang”. Dengan ini peneliti akan melakukan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan data yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang didasarkan pada fokus penelitian, sebagai narasumber yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini diambil dari staff yang ada di kantor desa Codo dan beberapa warga masyarakat. Efektivitas SIAP Dalam Pelayanan Publik di Desa Codo Terkait penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Desa Codo untuk mendapatkan nilai obyektivitas perlu dikonfrontir dengan pendapat warga masyarakat sebagai berikut:

1. Kemudahan
2. Cepat/tepat
3. Tidak ribet
4. Murah
5. Tidak Ada Kendala di Jarak
6. Perlakuan baik
7. Sesuai harapan

Dalam pelaksanaan program Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) di desa Codo ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan program tersebut. Faktor-faktor pendukung inilah yang turut berperan dalam lancarnya program SIAP sehingga tercapai efektivitas dalam pelayanan publik di desa Codo. Adapun faktor-faktor yang mendukung adanya pelaksanaan Program SIAP tersebut adalah sebagai berikut:

1. Infrastruktur yang memadai
Infrastruktur jaringan online di desa Codo sudah menjangkau seluruh RT/RW desa Codo. Jaringan online infrastruktur ini sudah disediakan oleh banyak provider seperti Telkomsel, XL, Indosat, dan lainnya. Sehingga dengan adanya infrastruktur ini masyarakat desa Codo sudah dapat online dimanapun di area desa Codo.
2. Program Sederhana
Program SIAP dirancang secara sederhana dan tidak banyak menu sehingga tidak membingungkan warga masyarakat yang baru belajar teknologi.
3. Sosialisasi terus menerus
Program SIAP disosialisasikan secara terus menerus dan berkala sehingga warga masyarakat benar-benar merasakan manfaat dan keuntungan-keuntungan dengan adanya program tersebut.

Selain beberapa faktor pendukung dilaksanakannya program SIAP, ada juga beberapa faktor penghambat dilaksanakannya program SIAP. Faktor penghambat ini ada yang disebabkan dari warga masyarakat itu sendiri, ada juga faktor penghambat yang disebabkan karena faktor dari luar seperti provider penyedia layanan online. Adapun faktor-faktor penghambat dilaksanakannya program SIAP adalah sebagai berikut:

1. Lambatnya Koneksi Online
Beberapa provider penyedia layanan internet masih dirasakan lambat sehingga data yang tersaji dari SIAP juga mengalami kelambatan.
2. Perangkat Model Lama
Program SIAP dirancang bangun, agar bisa diakses dengan perangkat seperti Handphone, Personal Komputer, dan Laptop. Yang semua perangkat tersebut sudah didukung oleh browser (Program yang digunakan untuk akses internet), namun demikian masih ada beberapa warga yang menggunakan perangkat model lama yang belum bisa digunakan untuk internet, sehingga warga tersebut mengalami kendala dalam mengakses program SIAP tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian serta mengacu pada proses dan hasil analisis data dalam penelitian ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Program Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) di kantor desa Codo kecamatan Wajak kabupaten Malang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi di desa tersebut. Hasil ini memberi dukungan terhadap penelitian bahwa program SIAP berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Arah positif menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan yang ditunjukkan dari tidak banyaknya keluhan/pengaduan terhadap layanan program SIAP tersebut.
2. Program Sistem Administrasi Pedesaan (SIAP) di kantor desa Codo kecamatan Wajak kabupaten Malang berpengaruh signifikan terhadap sumber daya manusia. Hasil ini memberi dukungan terhadap penelitian efektivitas sebuah sistem yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Didik Supriyanto, Sigit Wahyudi, 2020. "Formulasi Kebijakan Publik", Sumatra Barat: CV. INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Husein Umar, 2005. "Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi". Edisi 7 Jakarta: PT. Sun.
- Moleong Lexy J, 2002. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi, 2005, 'Manajemen Kinerja Sektor Publik', Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Miftah Toha, 1983, "Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya", Jakarta: Edisi 1, PT RajaGrafindo Persada
- Miftah Toha, 1984, "Dimensi-Dimensi Prima Ilmu administrasi Negara", Jakarta: CV. Rajawali,
- Riduwan, 2004, "Metode Dan Teknik Menyusun Tesis", Jakarta: Alfabeta.
- Riant Nugroho, 2018. 'Public policy : 287-297 (Peran Kepemimpinan Dalam Kebijakan Publik)'. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Sutrisno Hadi, 1990. "Metodologi Research 2". Yogyakarta: Andi Offset.
- Suharsiwi Ari Kunto, 2010. "Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)". Jakarta: RINEKA CIPTA.
- Sugiyono, 1992, "Metode Penelitian Administrasi", Jakarta Alfabeta.
- Siagian, Sondang P, 2002. "Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja", Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.