

EFEKTIVITAS PENERAPAN TEKNOLOGI DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI DAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KENJERAN

Shafa Jihan Anjani

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
shafaanjani16@gmail.com

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
hasanismail@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi digital memberikan dampak pada saat melakukan pelayanan terhadap warga. Pelaksanaan teknologi digital pada pelayanan pemerintahan dapat disebut juga dengan E-Government. Pelayanan dengan penggunaan teknologi diharapkan mempengaruhi organisasi di kecamatan kenjeran. Perubahan sistem ini dapat mempengaruhi sumber daya manusia karena pada dasarnya perubahan sistem dapat merubah manajemen suatu organisasi, dengan demikian, organisasi memerlukan konsep migrasi atau perubahan melalui pembentukan manajemen organisasi yang baru. Risiko penerapan teknologi digital mengarah pada pergeseran tanggung jawab dan resistensi karyawan, sehingga perubahan yang terjadi perlu diselaraskan dengan budaya dan dikomunikasikan. Maka dari itu dalam penelitian ini menganalisis bagaimana petugas pelayanan publik dalam pemanfaatan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kenjeran. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan adanya aktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan teknologi dalam organisasi.

Kata kunci: *Perubahan Organisasi, Pengembangan Organisasi, E-Government, Teknologi, Pelayanan*

ABSTRACT

The use of digital technology has an impact when providing services to residents. The implementation of digital technology in government services can also be called E-Government. Services with the use of technology are expected to influence organizations in the Kenjeran sub-district. This system change can affect human resources because basically a system change can change the management of an organization, thus, the organization needs the concept of migration or change through the establishment of a new organizational management. The risk of implementing digital technology leads to a shift in employee responsibilities and

resistance, so changes that occur need to be aligned with the culture and communicated. Therefore, this study analyzes how public service officers use technology to provide services to the people of Kenjeran. District. In this study using a qualitative approach to the type of descriptive research. The results of the study indicate that there are factors that can influence the use of technology in organizations.

Keywords: *Organizational Change, Organizational Development, E-Government, Technology, Public services*

A. PENDAHULUAN

Pengembangan organisasi adalah ketika sebuah organisasi berubah menjadi lebih baik. Perubahan tersebut terdiri dari perubahan sistem organisasi, manajemen organisasi, tujuan organisasi, dan standar prosedur operasi organisasi agar berdampak positif bagi masyarakat.

Mirian Sofjan (2005: 1.10) memberikan teori modern untuk memahami organisasi sebagai sistem proses. Sistem merupakan bagian didalam suatu organisasi yang saling berhubungan dan menjalankan bagian satu dengan bagian lainnya untuk membentuk satu kesatuan yang utuh. Konsep ini menuntut organisasi dan warganya untuk bekerja sama berpartisipasi dalam adaptasi. Suka tidak suka, semua organisasi harus beradaptasi dengan gelombang perubahan ini. Perubahan yang terjadi terutama dibagi menjadi empat kategori: perkembangan teknologi, perkembangan mekanisme pengembangan organisasi, ledakan pengetahuan dan layanan yang lebih cepat, dan perubahan sosial yang mempengaruhi perilaku dan gaya hidup.

Pengembangan organisasi tidak hanya menyikapi tentang perubahan yang terjadi tetapi kesiapan dari organisasi itu sendiri. Perkembangan yang akan terjadi di sikapi atau direncanakan oleh organisasi di awal sebelum adanya perubahan dari luar. Organisasi pada bidang pengembangan anggota biasanya akan memanfaatkan teknologi dengan tujuan mempersiapkan anggotanya untuk menguatkan, mengembangkan organisasi, memajemen pengembangan teknologi digital. Pengembangan sumber daya manusia dan mengembangkan kapasitas atau kemampuan dari anggota organisasi dalam organisasi itu sendiri (Mackenzie and Gordon 2016)

Pengembangan organisasi ini terjadi dikarenakan adanya perubahan sistem kepengurusan administrasi kependudukan, sehingga berpengaruh pada pemberian pelayanan terpadu di kecamatan kenjeran. Perubahan organisasi yang dibawa oleh kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk memperbaiki metode manajemen, kinerja birokrasi, administrasi, kecepatan sistem, dan pelayanan publik untuk mencapai pemerintahan yang baik.

Pemerintah juga merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan tugas untuk mengatur wilayah tertentu (negara). Pemerintah memiliki berbagai bidang yang berbeda-beda, salah satunya adalah bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang diberi nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL). Dispendukcapil terus membenahi pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital sesuai dengan

perkembangan zaman. Pelayanan administrasi secara digital sudah diberlakukan dari beberapa tahun belakangan ini, tidak terkecuali Dispendukcapil Kota Surabaya. Dispendukcapil kota Surabaya terus melakukan pendataan terhadap warga sebagai bentuk pengawasan laju pertumbuhan penduduk. Dispendukcapil kota Surabaya bertekad untuk memperbaiki pelayanan dengan memberikan inovasi yang sesuai kebutuhannya, sehingga kini pelayanan diharapkan dapat mempermudah warga dalam kepengurusan data. Dengan adanya kemudahan pengurusan data ini munculah harapan akan kesadaran warga tentang administrasi kependudukan dapat meningkat. Dengan ini diharapkan warga sudah tidak malas lagi dalam mengurus berkas, dan dapat menjadi tolak ukur bagi pemerintahan untuk terus melakukan perbaikan pelayanan.

Selanjutnya menurut Konrad dan Susanti (2006:21), e-government merupakan salah satu contoh penerapan teknologi digital berbasis internet oleh pemerintah sebagai sarana peningkatan program dan pelayanan. Tujuan utama dari e-government adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat guna kepuasan mereka. Definisi ini konsisten dengan pernyataan Bank Dunia tahun 2001 bahwa e-government adalah teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet, dan komputer seluler) yang digunakan pemerintah untuk mengubah hubungan pemerintah pusat dengan elemen bawahannya, masyarakat bahkan dengan pemangku kepentingan lainnya. Pelaksanaan e-government membutuhkan penggunaan internet untuk mempercepat pelaksanaan proses pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih personal. Loudon (2007:77) juga berpendapat bahwa penerapan e-government akan selalu berpusat dengan penerapan teknologi internet dan jaringan digital sebagai pendukung dalam pelaksanaan segala urusan di lembaga sektor publik, E- Government dapat digunakan tidak hanya untuk meningkatkan layanan pemerintah, tetapi juga untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dengan lebih efisien, mudah, dan transparat.

Pemanfaatan teknologi oleh dispendukcapil dapat memberikan kemajuan pada sebagian sektor pemerintah. Penggunaan kegiatan berbasis teknologi internet biasanya disebut dengan E- Government. Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam websitenya berpendapat bahwa e-government dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai seperangkat layanan pemerintah yang lebih efisien dan hemat biaya daripada layanan public pada masa lalu dengan menekankan rasa tanggung jawab kepada masyarakat.

Dispendukcapil kota Surabaya instansi Kecamatan Kenjeran ikut serta memanfaatkan teknologi internet untuk mempermudah kepengurusannya, terlebih lagi inovasi yang diberikan tidak hanya 1 inovasi. Aplikasi yang diberlakukan dalam pendataan kependudukan adalah (Klampid New Generation, Pandawa lima, Puntadewa, Puntadewa Apartement, SKTT OA, Surabaya E-ID, E-Capil). Dalam beberapa aplikasi tersebut yang kini lagi dipromosikan oleh pemerintah salah satunya ialah aplikasi KNG yang digunakan untuk memudahkan dalam kepengurusan administrasi. Hal tersebut dapat memberikan akses kemudahan dan lebih efisien untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, serta pemerintah dapat lebih bertanggung jawab

terhadap tugasnya. Namun, dengan kondisi sumber daya manusia di Kecamatan Kenjeran, maka penulis akan menganalisis bagaimana petugas pelayanan publik dalam pemanfaatan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kenjeran.

B. METODOLOGI

Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Seperti halnya pendapat Creswell, J. W (2013) yang mengartikan penelitian kualitatif sebagai bentuk penelitian yang berfokus meneliti masalah manusia dan sosial. Dimana peneliti akan mendapatkan informasi atau data dari hasil penelitian yang berdasarkan pandangan peneliti pada saat dilapangan. Lalu setelah itu informasi akan dianalisa menjadi data yang kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci.

Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah penelitian yang mengumpulkan, menyiapkan, dan menganalisis data di lapangan sehingga memiliki gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk menceritakan fenomena atau masalah secara sistematis, faktual dan akurat. Menurut Nawawi (1998:63), penelitian dengan metode deskriptif dapat diartikan menjadi tata cara pemecahan sebuah masalah dengan menyelidiki, menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian di sini yang dimaksud adalah pegawai kecamatan dan juga pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian yang dianalisis berdasarkan fakta- fakta yang tampak atau sebagaimana adanya tidak ditambah ataupun dlebihkan merupakan suatu hal yang jarang sekali terlihat sehingga, penulis mengumpulkan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui studi pustaka atau dari beberapa artikel di media massa online yang terkait dengan isu pelayanan public berbasis teknologi dan pengaruhnya pada pengembangan organisasinya.

Fokus penelitian merupakan garis besar sebagai batasan peneliti untuk dapat mengarahkan peneliti dalam melaksanakan atau mengamati suatu objek yang diteliti. Fokus penelitian ini berpusat pada kebijakan akan penggunaan teknologi digital, pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan, sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi di Kecamatan Kenjeran.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fokus yang telah ditentukan, maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

Aspek Kebijakan

Penerapan teknologi digital dalam pelaksanaan pelayanan selaras dengan kebijakan indonesia yang telah berlaku hingga kini. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, penerapan teknologi digital pada pelayanan di instansi pemerintahan merupakan bentuk dari e- Government yang lakukan sebagai jaminan keterpaduan antar sistem pengelolaan dokumen dengan informasi yang berbasis elektronik guna mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Pengembangan e-Government di Indonesia pada setiap instansi harus berdasarkan peraturan ataupun kebijakan. Peraturan itu tercatat pada kerangka arsitektur yang dibuat berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003. Pada instruksi

presiden tersebut bisa kita ketahui bahwasannya e-Government atau pemanfaatan teknologi digital merupakan program utama yang sedang dijalankan Indonesia sebagai upaya membangun sistem tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparent, demokratis dan terpercaya. Maka dari itu, konteks pemerintahan saat ini berada pada dinamika penyelenggaraan kepemerintah dengan menerapkan E-Government yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Kecamatan Kenjeran merupakan salah satu instansi pemerintahan, yang ikut turut dalam pemberian pelayanan public dengan pemanfaatan teknologi digital. Dalam penerapan teknologi pada pelayanan kecamatan Kenjeran dapat dimasukkan kedalam birokrasi. Penggunaan teknologi ini merujuk kepada informasi mengenai status warga, update KTP, dan nomer NIK warga. Informasi disini memiliki pengertian yang bermakna sebuah data yang dibentuk menjadi rangkaian kalimat bermakna penting dan berguna. Di sisi lain, data adalah kumpulan fakta mentah yang belum diproses, diperoleh dari peristiwa yang sedang terjadi dalam suatu organisasi, sehingga tidak dapat dipahami secara efektif oleh orang-orang.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah “kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara atas barang, jasa, dan administrasi pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”, sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sedangkan untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, warga juga harus menjalankan kewajibannya. Kewajiban penduduk sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomer 23 Tahun 2006 adalah “Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”

Pemberian pelayanan di Kecamatan Kenjeran sekarang ini semua berbasis aplikasi teknologi. Semua hal itu terjadi sesuai aturan terbitan dari disdukcapil Surabaya yang mengembangkan aplikasi E- Lampid menjadi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi KNG ini diberlakukan dengan memanfaatkan teknologi agar memudahkan masyarakat melakukan pengurusan administrasi kependudukan tanpa ada batas waktu dan tempat. Semua hal ini diberlakukan untuk mengembangkan sistem pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik (Good Governance)

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan langsung, terlihat semua pelayanan administrasi Kependudukan dilakukan secara online melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) dengan syarat dokumen pendukung yang harus dipenuhi saat pengurusan administrasi kependudukan cukup mudah, hanya saja warga masih banyak yang belum mengerti, sehingga banyak warga yang tidak membawa berkasnya. Namun, di kecamatan kenjeran dibantu dengan i-pad android sehingga warga hanya perlu meminta orang rumah memfotokan kekurangan berkas dan mengirimkannya ke nomer WA Kecamatan. Segala cara diberlakukan guna memberikan kemudahan kepada warga. Dalam setiap pelayanan selalu mempunyai catatan ataupun harian mengenai jumlah warga yang mengurus

pelayanan administrasi kependudukan, tidak terkecuali kecamatan Kenjeran

Jenis Layanan	September	Oktober	November
KTP	420	338	127
KK	54	61	23
KIA	5	2	2
Akta Lahir	15	10	4
Buka Blokir	10	13	3
Legalisir	4	7	1
Hapus Data Ganda	22	11	6
Pindah Keluar	7	8	1
Akta Kematian	13	10	4
Keabsahan	4	4	1
Lain-Lain	8	5	5
Total	562	469	172

Dari penjelasan di atas perlu kita ketahui bahwasannya inovasi yang dilakukan Disdukcapil kota Surabaya tentang Aplikasi Klampid New Generation terkait pengurusan kependudukan yang memanfaatkan media elektronik atau online terus berjalan dengan baik hingga saat ini.

Sarana dan Prasarana

Dapat kita ketahui bahwasannya dengan merubah sistem pelayanan dari yang terbiasa offline menjadi online membuat begitu banyak perbandingan yang harus benar-benar diperhitungkan.

Dari segi teknis, penerapan teknologi digital untuk memperoleh data dan informasi di wilayah Kecamatan Kenjeran berdampak pada penggunaan sarana dan prasarana teknologi atau internet. Sarana dan prasarana tersebut meliputi perangkat elektronik seperti komputer, printer, telepon dan jaringan internet hingga Wi-Fi nirkabel berkecepatan tinggi. Sistem analitik digital nyata yang terus berkembang dapat mengubah perilaku seseorang dalam jangkauannya. Karena ketika seseorang dalam suatu organisasi bekerja dengan bantuan teknologi, maka orang tersebut juga akan beradaptasi membentuk tingkah laku atau perilaku yang baru. Pegawai akan berupaya memahami bagaimana memberikan layanan digital

kepada masyarakat untuk menjalankan tugas dan kewajibannya.

Sumber Daya Manusia

Selain sarana dan prasarana teknologi, kecamatan Kenjeran juga harus mempertimbangkan akan sumber daya manusia yang berfungsi sebagai pengelola lembaga organisasi. Bayangkan saja, jika sarana dan prasarana sudah terpenuhi tetapi anggota atau orang didalamnya tidak mengerti penggunaannya, maka tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Di dinas kecamatan Kenjeran, teknologi informasi yang direncanakan dan diimplementasikan dalam bentuk teknologi dapat disebut juga dengan e-government. Implementasi e-government dalam organisasi memberikan dampak yang nyata terhadap pengelolaan Sumberdaya manusia di Kabupaten Kenjeran. Dampak dari tindakan ini diperkirakan akan membutuhkan kepemimpinan manajemen kelembagaan baru yang lebih mutakhir dalam manajemen teknologi, pengembangan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan dan sosialisasi tentang teknologi, serta peraturan tingkat kelembagaan terkait dengan pengembangan pemanfaatan teknologi digital. Infrastruktur informasi yang diperoleh dari penggunaan teknologi ini dapat diamati dari struktur data, format data, metode berbagi data dan sistem keamanan data. Penguatan sumber daya manusia akan terwujud jika pegawai dan warganya ikut serta dalam syarat pedoman sistem pengelolaan dokumen elektronik yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil. Dengan demikian, kegiatan administrasi di lingkungan instansi pemerintah kecamatan tidak terlepas dari penerapan sistem teknologi digital dan teknologi informasi yang esensinya itu terletak pada pencatatan dan penyimpanan yang teratur, akurat dan akurat dari berbagai informasi penting bagi organisasi.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknik deskriptif diketahui bahwa penerapan teknologi dalam suatu organisasi memerlukan banyak sekali perhitungan yang matang. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan teknologi dalam organisasi adalah:

1. Kebijakan, penerapan teknologi digital dalam pelayanan pemerintahan selalu ditandai dengan kebijakan oleh pemerintah secara struktural untuk dijalankan pada instansi dibawahnya.
2. Organisasi, organisasi menjadi faktor kedua dalam pemberian pelayanan yang berbasis teknologi. Setiap organisasi selalu menimbulkan persaingan sehingga mereka berbondong-bondong untuk berinovasi. Karena pada dasarnya pembuatan sebuah kebijakan oleh atasan selalu dilakukan pemantauan dan pendampingan secara sistematis pada pemerintah daerah atau instansi dibawahnya. Beberapa daerah penerapan pelayanan yang berinovasi teknologi pada organisasi biasa disebut dengan e-government.
3. Community. Pada bagian ini sering timbul permasalahan tentang akses publik yang masih terbatas karena kurangnya fasilitas atau infrastruktur yang memadai dalam menunjang penerapan e-government. Maka aspek community dalam pemberian pelayanan teknologi ini sangat penting, karena tanpa sarana dan prasarana tidak dapat mengajukan permohonan.
4. Individu dalam implementasi e-government harus memiliki karakteristik

kepemimpinan yang mampu berinovasi untuk mewujudkan visi dan misi bersama perangkat daerah dan perangkatnya, dalam implementasi berkelanjutan diperlukan revolusi mental dalam segala perubahan, begitu juga dalam penerapan e-government berpindah dari sistem offline ke sistem online yang lebih terbuka.

Oleh karena itu, penerapan E-government membutuhkan seorang pemimpin yang mampu dan mau menghasilkan TIK dalam setiap implementasi yang dilakukan oleh organisasi atau yang biasa dikenal dengan E-leadership. Dengan peran strategis teknologi digital dalam manajemen, manfaat yang diharapkan dapat terwujud dengan baik.

Pemanfaatan teknologi digital untuk memberikan pelayanan kepada warga sudah baik. Implementasi program berasal dari pemerintah sebagai pengawas dan penyedia fasilitas, didukung oleh faktor pengembangan konsep digital. Namun, terdapat juga beberapa faktor penghambat seperti kurangnya minat masyarakat, kurangnya dukungan internal, namun juga sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan.

Saya sebagai mahasiswa ingin memberikan saran bagi instansi pemerintah agar program yang dijalankan dapat terlaksana dengan baik;

1. Memberikan evaluasi tiap bulan atas kinerja pelayanan
2. Mengadakan kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan pada tiap titik Kecamatan
3. Pembinaan tentang sarana dan prasarana di kecamatan kenjeran.
4. Mengajak Karang Taruna untuk lebih mengajari masyarakat sekitar agar lebih tau program teknologi digital untuk administrasi kependudukan yang dijalankan pemerintah sekarang dapat dilaksanakan secara online mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Evelina, L. W., Fakultas, D., Komunikasi, I., Nusantara, U. M., & Serpong, G. (2014). *OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK*. 673–680.
- Fahlefi, Z., Mahasiswa, A., Magister, P., Administrasi, I., & Mulawarman, F. U. (2007). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda) Zul Fahlefi*. 155–166.
- Ibad, S., Lolita, Y. W., Studi, P., Informasi, T., & Ibrahimy, U. (2020). *Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo) Program Studi , Hukum Universitas Ibrahimy , Indonesia*. 6. No Title. (n.d.). 1–33. Paper, W. (n.d.). *Studi Pengembangan Organisasi*.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2009). *No Title*. 3(12), 2128–2132. *Program pascasarjana universitas islam negeri (uin) fatmawati sukarno bengkulu 2022*. (2022).
- Pt, P., Galesong, S., & Manado, P. (n.d.). *ISSN 2303-1174 C. Salindoho. Pengaruh DAU dan DAK*. 4(3), 1057–1067.
- Publik, P., Governance, G., & City, S. (n.d.). *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus : Pemerintah Kota Makassar)*. Sidoarjo, D. I. K. (n.d.). *No Title*.