

## **E-Readiness Operator Pelaksana dalam Penerapan Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung**

**Achmad Kautsar Azmi Saddam**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
hazmikautsar29@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency launched a new solution in the form of an online application called the Integrated Fast Accurate Population Administration Service (Pandu Cakti). With the Pandu Cakti online application, the Tulungagung community no longer needs to come to the Dispendukcapil Office to take care of population documents at their respective village or kelurahan offices. With the intention to simplify and speed up the process of managing population administration. Therefore, this study aims to measure the level of e-readiness ability of operators implementing the integrated fast accurate population administration application (PANDU CAKTI) in Tulungagung Regency. the type of research used is quantitative research. While the approach used in this research is a quantitative descriptive approach with data collection techniques with questionnaire surveys, documentation, observation, and interviews. The results showed that indicators of perceived Ease of Use, attitude Toward of Using, behavioral Intention to Use, and actual System Usage were in the ready category in the application of panducakti innovation. However, the perceived usefulness indicator falls into the category of quite ready.*

**Keywords:** E-readiness, Pandu Cakti, Operators Implementing

### **ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung meluncurkan solusi terbaru berupa aplikasi *online* yang diberi nama Pelayanan Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti). Dengan aplikasi *online* Pandu Cakti, masyarakat Tulungagung tidak perlu lagi datang ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan cukup di kantor desa atau kelurahannya masing-masing. Dengan maksud untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan *e-readiness* operator pelaksana penerapan aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung. jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan survei kuesioner, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teori yang digunakan yakni teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Fred Davis. Hasil penelitian menunjukkan indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan, sikap Penggunaan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan kondisi nyata penggunaan masuk dalam kategori siap dalam penerapan inovasi panducakti. Namun pada indikator persepsi kegunaan masuk dalam kategori cukup siap.

**Kata kunci:** E-readiness, Pandu Cakti, Operator Pelaksana

## PENDAHULUAN

Pemerintah menghadapi banyak kendala dan persaingan yang ketat di era globalisasi ini. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan tersebut dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Di masa sekarang ini pelayanan publik selalu menjadi topik yang sering dibicarakan dan perkembangannya selalu menjadi nyata (Maulani, 2020). Pemerintah diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, memenuhi kebutuhan masyarakat akan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan waktu, prosedur yang transparan, serta penyediaan informasi yang jelas. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud. Tuntutan ini terus meningkat karena semakin banyak masyarakat yang menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan pemerintah yang berkualitas. Seluruh instansi pemerintah, baik nasional maupun daerah, wajib memunculkan ide-ide inovatif atau perbaikan terhadap prosedur dan mekanisme yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi selalu menampung perubahan dan tantangan bagi setiap organisasi untuk beradaptasi dengan berbagai situasi. Oleh karena itu, kemampuan kebijakan publik pemerintah lokal untuk memanfaatkan alat, proses, dan teknologi orang-orang sangat luar biasa (Orange et al., 2007). Penerapan *e-government* didorong oleh tujuan kebijakan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas informasi, mekanisme interaksi yang lebih baik (Andersen, 2006).

Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, Pemerintah Kabupaten Tulungagung menghadirkan solusi baru untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik, khususnya pengelolaan kependudukan, yang selama ini dianggap masih di belum optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung meluncurkan solusi terbaru berupa aplikasi *online* yang diberi nama Pelayanan Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti). Dengan adanya aplikasi *online* Pandu Cakti, masyarakat Tulungagung kini bisa mengurus dokumen kependudukan di kantor desa atau kelurahan masing-masing, tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil. Dengan maksud untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan inovasi pandu cakti di Kabupaten Tulungagung dapat dilihat berdasarkan rekapitulasi jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan antara di kantor desa/kelurahan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung pada bulan Oktober 2023, pemohon yang dilayani pada pandu cakti di kelurahan/desa berjumlah 7710 dengan pengajuan paling banyak pada Desa Ngunut berjumlah 142 dan pengajuan paling dikit pada desa Winong berjumlah 2, tingkat pemohon yang rendah dapat mempengaruhi efektivitas program, sedangkan pada kantor Dispendukcapil Tulungagung berjumlah 2487 pemohon.

Berdasarkan hasil observasi peninjauan, diungkapkan oleh selaku pegawai bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

'...Masih banyaknya pemohon di Kantor Dispendukcapil Tulungagung dikarenakan apabila pemohon yang mengajukan di kelurahan/desa mengalami kesulitan akan diarahkan untuk mengurus administrasi kependudukan langsung ke Kantor Dispendukcapil Tulungagung. Masih kurang pemahaman operator kelurahan/desa dalam menghadapi pengajuan administrasi kependudukan sehingga pemohon diarahkan ke Kantor Dispenduk...' Rabu, 25 Oktober 2023

Padahal pada Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 24 Tahun 2019 Tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Tulungagung inovasi diselenggarakan berdasarkan prinsip peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan.

Dispendukcapil Tulungagung memberikan sosialisasi secara tatap muka dan online hanya pada saat awal pandu cakti dikeluarkan. Setelah itu Dispendukcapil Tulungagung hanya melakukan informasi terkait pandu cakti melalui grup WA. Tidak adanya rapat evaluasi kepada operator desa membuat kurangnya pemahaman operator desa dalam mengatasi beberapa hal yang rumit masalah administrasi kependudukan sehingga dilemparkan ke Kantor Dispendukcapil Tulungagung. keluhan masyarakat yang merasa dibuat ribet dalam mengurus dokumen kependudukan oleh operator salah satu desa sehingga masyarakat tersebut dilempar ke kantor desa asal dan domisili. Terjadinya salah *entry* saat proses pandu cakti, yaitu masih belum berubahnya salah satu kolom di kartu keluarga sehingga operator harus memproses lagi dokumen kependudukannya.

Penelitian ini ingin mengukur mengenai tingkat kemampuan *e-readiness* operator pelaksana penerapan aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung. Untuk melihat kesiapan operator dalam memanfaatkan teknologi peneliti menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Fred Davis yang terdiri dari 5 indikator (1) Persepsi tentang kemudahan penggunaan, (2) Persepsi kegunaan, (3) Sikap penggunaan, (4) Perilaku untuk tetap menggunakan, (5) Kondisi nyata penggunaan sistem.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif berupaya menjelaskan secara menyeluruh suatu fenomena atau secara metodis, faktual, dan tepat mengkarakterisasi fakta dan ciri-ciri suatu kelompok tertentu. (Yusuf, 2014). Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Dalam menentukan jumlah sampel menurut Gay & Airasian dalam jurnal (Alwi, 2012) membuat acuan dalam penentuan jumlah 20% dari jumlah populasi. Dengan demikian jumlah sampel 20% dari 271 adalah 54. *Simple random sampling* digunakan untuk memilih jenis sampel. Uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan dalam kuesioner. Untuk pengujian

reliabilitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

Pengukuran variabel dengan menggunakan skala pengukuran, yaitu skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. yaitu skor 5 sangat setuju, 4 setuju, 3 cukup setuju, 2 kurang setuju, dan 1 tidak setuju. Kemudian tanggapan responden pada kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam skala interval. Rumus skala interval menurut Sugiyono (2010) yaitu 1,0 – 1,79 Sangat Tidak Siap; 1,80 – 2,59 Tidak Siap; 2,60 – 3,39 Cukup Siap; 3,40 – 4,19 Siap; 4,20 – 5,00 Sangat Siap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari sumber data sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini, observasi, dan hasil kuesioner. Untuk mengetahui tingkat kemampuan *e-readiness* operator pelaksana penerapan aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung menggunakan 5 indikator dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Fred Davis. Berikut merupakan analisis deskriptif setiap indikator :

### Indikator Persepsi Tentang Kemudahan Penggunaan

Persepsi Tentang Kemudahan Penggunaan sebagai persepsi pengguna tentang betapa sederhananya menggunakan suatu teknologi atau sistem, atau seberapa yakin mereka akan kesempurnaan teknologi atau sistem tersebut. Berikut ini hasil statistik kesiapan operator pelaksana dalam persepsi tentang kemudahan.

**Tabel 1. Hasil Statistik Indikator Persepsi Tentang Kemudahan Penggunaan**

Items	Mean
Fleksibel	3,40
Mudah dipelajari	3,72
Mudah digunakan	3,37
Dapat mengontrol pekerjaan	3,31
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,45</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan dalam kategori siap. Penelitian terhadap indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan sejalan dengan pendapat menurut Mahendra (2016) Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan individu tentang betapa sederhana dan mudahnya suatu sistem digunakan tanpa memerlukan banyak usaha. Terbukti pegawai siap dengan mudah dalam menggunakan aplikasi pandu cakti. Namun masih terdapat kekurangan dalam keterampilan dan mengontrol pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa operator desa/kelurahan dalam

menggunakan aplikasi pandu cakti sudah siap namun belum optimal jika dilihat dari indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan.

### Indikator Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan merupakan sebagai keyakinan akan kegunaan, atau sejauh mana orang berpikir bahwa penggunaan teknologi atau sistem akan meningkatkan produktivitas mereka di tempat kerja. Berikut ini hasil statistik kesiapan operator pelaksana dalam persepsi kegunaan:

**Tabel 2. Hasil Statistik Indikator Persepsi Kegunaan**

Items	Mean
Membuat gaya hidup lebih mudah	3,22
Meningkatkan produktivitas	3,42
Menghemat waktu	3,20
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,28</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari indikator persepsi kegunaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,28. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari indikator persepsi tentang kegunaan dalam kategori cukup siap. Penelitian terhadap indikator persepsi kegunaan sejalan dengan pendapat menurut Singasatia and Melami (2018) sebagai keyakinan akan kegunaan, atau sejauh mana orang berpikir bahwa penggunaan teknologi atau sistem akan meningkatkan produktivitas mereka di tempat kerja. Terbukti aplikasi pandu cakti cukup siap dalam meningkatkan kinerja operator. Hal tersebut menunjukkan bahwa operator desa/kelurahan dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sudah cukup siap namun belum optimal jika dilihat dari indikator persepsi kegunaan.

### Indikator Sikap Penggunaan

Sikap penggunaan merupakan keinginan untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain. Berikut ini hasil statistik kesiapan operator dalam sikap penggunaan.

**Tabel 3. Hasil Statistik Sikap Penggunaan**

Items	Mean
Cara pandang	3,59
Perasaan/emosi	3,83
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,71</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari indikator Sikap Penggunaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari indikator persepsi sikap penggunaan dalam kategori siap. Penelitian terhadap indikator Sikap Penggunaan sejalan dengan pendapat menurut

Dalam jurnal Vasirai Juni et al. (2020) Pemahaman tentang Sikap Penggunaan penting karena sikap individu terhadap penggunaan teknologi dapat menjadi prediktor yang kuat untuk perilaku nyata dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi. Terbukti operator senang dalam menggunakan aplikasi pandu cakti. Hal tersebut menunjukkan bahwa operator desa/kelurahan dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sudah siap jika dilihat dari indikator sikap penggunaan.

### Indikator Perilaku Untuk Tetap Menggunakan

Perilaku untuk tetap menggunakan adalah kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku penggunaan sebuah teknologi komputer pada pengguna aplikasi. Berikut ini hasil statistik perilaku untuk tetap menggunakan.

**Tabel 4. Hasil Statistik Perilaku Untuk Tetap Menggunakan**

Items	Mean
Keinginan Pilihan utama dalam menggunakan	3,64
Motivasi untuk tetap menggunakan	3,61
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,62</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari indikator Perilaku Untuk Tetap Menggunakan menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,62. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari indikator persepsi tentang perilaku untuk tetap menggunakan dalam kategori siap. Penelitian terhadap indikator perilaku untuk tetap menggunakan sejalan dengan pendapat Dalam jurnal Heryanta (2019) niat penggunaan secara langsung mempengaruhi perilaku nyata penggunaan teknologi. Dengan kata lain, semakin tinggi niat penggunaan, semakin besar kemungkinan seseorang akan benar-benar menggunakan teknologi tersebut. Terbukti bahwa operator desa/kelurahan memiliki sikap tetap penggunaan aplikasi pandu cakti yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa operator desa/kelurahan dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sudah siap jika dilihat dari indikator perilaku untuk tetap menggunakan.

### Indikator Kondisi Nyata Penggunaan Sistem

Kondisi nyata penggunaan sistem adalah sebuah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Berikut ini hasil statistik kondisi nyata penggunaan sistem:

**Tabel 5. Hasil Statistik Kondisi Nyata Penggunaan Sistem**

Items	Mean
Intensitas	3,72
Frekuensi penggunaan sistem informasi	3,63
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>3,67</b>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari indikator kondisi nyata penggunaan sistem menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari indikator persepsi kondisi nyata penggunaan dalam kategori siap. Penelitian terhadap indikator kondisi nyata penggunaan sejalan dengan pendapat menurut jurnal Muntianah, Astuti, dan Azizah (2012) Kondisi nyata penggunaan adalah hasil akhir dari proses penerimaan teknologi. Ini adalah ukuran yang paling langsung dari apakah individu benar-benar mengadopsi dan menggunakan teknologi yang telah diperkenalkan. Terbukti bahwa operator desa/kelurahan selalu menggunakan aplikasi pandu cakti dalam pengajuan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa operator desa/kelurahan dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sudah siap jika dilihat dari indikator kondisi nyata penggunaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di atas, kesiapan operator dalam memanfaatkan aplikasi pandu cakti di Kabupaten Tulungagung bisa dikatakan siap. Hal ini dapat dilihat dari penilaian 5 (lima) indikator *Technology Acceptance Model* yang digunakan untuk mengukur kesiapan operator, yaitu : Indikator persepsi tentang kemudahan penggunaan memiliki rata-rata total nilai 3,45 masuk dalam kategori siap karena operator dengan mudah menggunakan aplikasi pandu cakti. Indikator persepsi kegunaan memiliki rata-rata total nilai 3,28 masuk dalam kategori cukup siap karena aplikasi pandu cakti cukup memudahkan pekerjaan operator. Indikator Sikap Penggunaan memiliki rata-rata total nilai 3,71 masuk dalam kategori siap karena operator memiliki pandangan baik terhadap aplikasi pandu cakti. Indikator perilaku untuk tetap menggunakan memiliki rata-rata total nilai 3,62 masuk dalam kategori siap karena operator memiliki harapan untuk tetap menggunakan aplikasi pandu cakti. Indikator kondisi nyata penggunaan memiliki rata-rata total nilai 3,67 masuk dalam kategori siap karena operator sudah menggunakan aplikasi pandu cakti dalam permohonan administrasi kependudukan. Kesiapan operator desa atau kelurahan di Kabupaten Tulungagung dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sudah tergolong siap. Namun masih terdapat beberapa indikator yang harus dibenahi agar operator desa atau kelurahan di Kabupaten Tulungagung lebih bisa memanfaatkan aplikasi pandu cakti.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran dari penulis yang dapat diberikan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung agar dapat lebih memanfaatkan aplikasi pandu cakti, yaitu sebagai berikut : Meningkatkan pengetahuan mengenai permasalahan administrasi kependudukan agar masyarakat tidak kesusahan untuk datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Meningkatkan keterampilan operator dalam menggunakan aplikasi pandu cakti sehingga masyarakat dapat menerima dokumen kependudukan dengan baik, benar, dan cepat. Meningkatkan aplikasi pandu cakti agar lebih efisien dan praktis sehingga dapat memudahkan pekerjaan operator desa atau kelurahan di Kabupaten Tulungagung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, I. (2012). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel. *Jurnal Formatif*, 2(2), 140–148.
- Andersen, K. V. (2006). *e-Government : Five Key Challenges for Management*. 4(1), 1–8.
- Heryanta, J. (2019). Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Actual Use Pengguna GO-JEK Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Innovation Diffusion Theory. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 7(2), 1–11.
- Mahendra, I. (2016). Penggunaan technology acceptance model (TAM) dalam mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi -pada PT . Ari Jakarta. *Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, 5(2), 183–195.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *As Siyasa*, 5(2).
- Muntianah, S. T., Astuti, E. S., & Azizah, D. F. (2012). Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Profit Universitas Brawijaya Malang*, 6(1), 1–26.
- Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. K E N C A N A.
- Orange, G., Elliman, T., Kor, A. L., & Tassabehji, R. (2007). Conceptual Models for the Implementation and Evaluation of Local Government Innovation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/17506160710778086>
- Singasatia, D., & Melami, M. (2018). Pengaruh Perceived Usefulness (PU) Dan Perceived Ease Of Use (PEOU) Terhadap Attitude Toward Using (ATU) Serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention To Use (BITU) (Study Kasus : Pengguna Sistem Pendaftaran Online Lomba Tingkat (LT) IV Kwartir Daerah Ger. *STT Wastukencana*, 1–8.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Vasirai Juni, E., Wowor, H. F., E Paturusi, S. D., Elektro Universitas Sam Ratulangi Manado, T., & Kampus Bahu-Unsrat Manado, J. (2020). Analisis Tingkat Pengalaman Pengguna Terhadap Aplikasi Online Shopping di Area Urban Fringe. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(3), 209–216.