

## Efektivitas Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) di Kota Kediri

**Mohammad Raffi Faizul Haq, Tukiman**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
raffifaizul@gmail.com, tukiman\_upnjatim@yahoo.com

### **ABSTRACT**

*The Population and Civil Registration Service of the City of Kediri is one of the regional government agencies of the City of Kediri that implements acceleration of the quality of public services by presenting an innovation in public services in the field of population administration. One of the innovations is SAKTI (Information Technology Based Population Administration System), a website application that makes it easier for the people of Kediri City to manage population administration. The presence of the SAKTI Application does not necessarily replace face-to-face services at the Kediri City Population and Civil Registration Office. Some people prefer face-to-face services at the Kediri City Population and Civil Registration Office rather than online services via the SAKTI application. This research aims to determine and analyze the effectiveness of the Information Technology Based Population Administration System (SAKTI) at the Kediri City Population and Civil Registration Service. This type of research is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The theory used in this research is the theory of program effectiveness according to Budiani in Maulana & Adam (2021) with four focuses, namely accuracy of program targets, program socialization, program objectives, program monitoring. The research results show that the effectiveness of the SAKTI Application is still less effective. This is because there are still people who have not used the SAKTI Application to process population documents. Apart from that, there are still several problems with the SAKTI application.*

**Keywords:** Effectiveness; Public Service; E-Government

### **ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah Kota Kediri yang menerapkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu inovasinya adalah SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi), sebuah aplikasi website yang memudahkan masyarakat Kota Kediri dalam mengurus administrasi kependudukan. Hadirnya Aplikasi SAKTI ini tidak serta merta menggantikan pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri daripada pelayanan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori

efektivitas program menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021) dengan empat fokus, yaitu “ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Aplikasi SAKTI masih kurang efektif. Hal ini karena masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan Aplikasi SAKTI untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu juga masih terdapat beberapa kendala pada Aplikasi SAKTI.

**Kata kunci:** Efektivitas; Pelayanan Publik; *E-Government*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek kehidupan yang luas yang menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan pemerintahan, pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari regulasi hingga pelayanan lainnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Savinatunazah, 2019). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia idealnya mengikuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang itu menetapkan bahwa “pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan ketentuan kebijakan yang berlaku mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrative” (Saputra & Widiyarta, 2021).

Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan layanan publik terbaik bagi masyarakat adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan e-government (Rahmawati & Hertati, 2022). E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan dalam proses pelayanan dan penyampaian informasinya dengan menggunakan teknologi. Pemanfaatan e-government dalam pelayanan dianggap bisa menjadi solusi untuk menciptakan transparansi juga menjadi solusi untuk mengikuti perubahan zaman yang semakin menuju digital. Selain itu keuntungan dari pelayanan publik yang berbasis elektronik juga bisa semakin memudahkan, mempercepat proses pembuatan pelayanan publik, dan juga menghemat biaya pelayanan menjadi murah, serta menghilangkan ruang bagi terjadinya praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Kota Kediri bersama dengan beberapa kota lain di Indonesia, telah menerapkan e-government untuk mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Mengingat jumlah penduduk di Kota Kediri yang selalu meningkat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai penyedia layanan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan berkualitas dengan cara yang mudah dan tidak rumit. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan, pengelolaan, pengawasan, serta pengendalian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan salah satu instansi pemerintahan Kota Kediri yang menerapkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Pentingnya inovasi dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Kediri

bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapat pelayanan kependudukan dan juga karena di dasari oleh banyaknya masyarakat yang belum mengurus dokumen kependudukan karena adanya prosedur pelayanan yang rumit, pembuatan dokumen kependudukan yang membutuhkan waktu yang lama dan masyarakat yang kurang menyadari pentingnya dokumen kependudukan. Salah satu inovasinya adalah SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi), sebuah aplikasi website yang memudahkan masyarakat Kota Kediri dalam mengurus administrasi kependudukan.

Aplikasi SAKTI menyediakan berbagai layanan yaitu layanan kelahiran, layanan kematian, layanan pindah datang, layanan pindah pergi, layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), layanan Kartu Identitas Anak (KIA), layanan Kartu Keluarga (KK), layanan perkawinan, dan layanan cerai. Dengan demikian, inovasi layanan ini dapat dilakukan oleh masyarakat secara mandiri dan tanpa perlu datang langsung ke kantor layanan seperti kelurahan, mal pelayanan publik, dan kantor kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan daring ini memungkinkan masyarakat menghemat waktu karena hanya perlu membuka website melalui gawai atau laptop. Hadirnya aplikasi SAKTI ini tidak serta merta menggantikan pelayanan secara tatap muka di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan secara tatap muka di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri daripada pelayanan secara daring melalui Aplikasi SAKTI. Beberapa masyarakat Kota Kediri banyak yang tidak tahu terkait aplikasi SAKTI dan masyarakat juga kurang paham prosedur mengurus dokumen kependudukan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Beberapa masyarakat Kota Kediri seperti masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu terkait aplikasi SAKTI dan masyarakat juga kurang paham prosedur mengurus dokumen kependudukan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Namun, pada pasca pandemi Covid-19 seperti sekarang ini jumlah pengguna aplikasi SAKTI mengalami penurunan, seperti yang bisa dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi SAKTI**

Sumber : Data Internal Dispendukcapil Kota Kediri, 2023

Tahun	Jumlah
2019	14.251
2020	26.090
2021	37.526
2022	25.204
2023	19.258

Tabel 1 menunjukkan ada penurunan setelah tahun 2021. Menurunnya jumlah pengguna aplikasi SAKTI ini disebabkan telah dibukanya kembali pelayanan tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Masyarakat beranggapan bahwa lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang tidak terlalu jauh menjadikan alasan masyarakat tetap memilih

untuk mengurus dokumen kependudukan secara tatap muka. Padahal proses mengurus dokumen kependudukan secara langsung dan melalui aplikasi SAKTI memakan waktu yang sama yaitu 10-15 menit untuk proses pengajuan dan setelah itu diproses selama 2 hari kerja. Bahkan jika menggunakan aplikasi SAKTI, masyarakat tidak perlu mengantri lama, tetapi pada kenyataannya masyarakat masih kurang meminati aplikasi SAKTI. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih ada yang lebih memilih mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri secara langsung karena beranggapan bahwa aplikasi SAKTI ini juga kerap kali mengalami berbagai permasalahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan “Bagaimana Efektivitas Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2014:11) dalam (Silkyanti, 2019) metode deskriptif adalah “data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar dan tidak menekankan pada angka-angka”. Selain itu, semua data yang terkumpul mulai dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya berkemungkinan akan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sumber data penelitian berasal dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari buku, jurnal, artikel, dan sumber penunjang lainnya. Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah “analisis interaktif yang memiliki empat komponen analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan” (Miles et al., 2014). Fokus penelitian ini menggunakan teori Budiani dalam Maulanan & Adam 2021 meliputi empat fokus yaitu “ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan peneliti melakukan penelitian pada fokus ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Dalam mengukur efektivitas pelayanan melalui Aplikasi SAKTI, peneliti menggunakan empat indikator menurut Budiani dalam mengukur efektivitas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi

program, tujuan program, pemantauan program. keempat indikator tersebut dipakai untuk mengukur bagaimana keefektivan pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SAKTI.

**Tabel 2. Jumlah Pengguna Aplikasi SAKTI**

<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Keterangan</b>
KetepatanSasaranProgram	Kurang Efektif
Sosialisasi..Program	Kurang Efektif
TujuaniProgram	Kurang Efektif
PemantauaniProgram	Kurang Efektif

Dari tabel di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terlaksana dengan kurang efektif.

### **Ketepatan Sasaran Program**

Menurut Budiani yang dikutip oleh Maulana & Adam (2021), ketepatan sasaran program merupakan “tingkat kesesuaian antara peserta program dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya”. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Maharani dalam (Lesmana & Widiyarta, 2022) bahwasanya “sebuah program kebijakan harus sesuai dengan kebutuhan dan target pada masyarakat sehingga kebijakan tersebut akan tepat target yang kemudian dapat dinilai berhasil”.

Berdasar hasil penelitian, dapat dikatakan cukup jelas bahwa pembuatan Aplikasi SAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dibuat untuk yaitu semua masyarakat Kota Kediri, baik itu masyarakat asli atau masyarakat pendatang. Namun dalam pelaksanaannya, Aplikasi SAKTI ini belum digunakan oleh semua masyarakat. Masih banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan tidak menggunakan Aplikasi SAKTI dan lebih memilih mengurus dokumen kependudukan di kantor pelayanan seperti kelurahan, mal pelayanan publik, dan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Hal ini didasari oleh ketidakpahaman masyarakat mengoperasikan Aplikasi SAKTI, bahkan ada juga masyarakat yang tidak tahu sama sekali Aplikasi SAKTI. Tidak hanya itu masyarakat juga enggan mengurus sendiri dan lebih memilih meminta bantuan ke kelurahan karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dan meminimalisir kesalahan saat mengurus dokumen kependudukan sendiri. Selain itu juga, perangkat gawai dan laptop yang dimiliki masyarakat kurang mendukung akhirnya sering tertolak saat proses permohonan dokumen kependudukan.

Masyarakat bahkan baru menggunakan Aplikasi SAKTI saat masa pandemi covid-19. Pada saat pandemi covid-19 pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri ditiadakan dan pelayanan dialihkan menjadi secara daring melalui aplikasi SAKTI. Akhirnya, masyarakat berbondong-bondong menggunakan aplikasi SAKTI untuk mengurus dokumen kependudukan. Namun, pada saat paandemi covid-19 perlahan mulai mereda, Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Kediri membuka pelayanan secara tatap muka kembali. Akibatnya masyarakat mulai perlahan meninggalkan Aplikasi SAKTI dan kembali mengurus dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

## Sosialisasi Program

Menurut Budiani yang dikutip oleh Maulana & Adam (2021), sosialisasi program merupakan “sejauh mana keterampilan penyelenggara program dalam menyebarkan informasi tentang program yang dilaksanakan kepada masyarakat luas dan calon peserta program secara khusus”. Untuk itu sosialisasi harus dilaksanakan guna mendapatkan perhatian dari masyarakat luas untuk menggunakan Aplikasi SAKTI. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Herdiana dalam (Syauqina & Ichsan, 2022) bahwasannya “sosialisasi dalam hal kebijakan publik dipahami sebagai upaya penyebarluasan isi dari sebuah kebijakan yang telah dibuat dengan tujuan memunculkan pengetahuan dan pemahaman dari berbagai pihak, termasuk kelompok sasaran dari sosialisasi sebuah kebijakan publik ini agar paham terkait kebijakan publik tersebut, serta mau dan mampu menjalankan perannya dalam menyukseskan tujuan seperti yang tercantum dalam kebijakan tersebut”.

Berdasar hasil penelitian, dapat dikatakan cukup jelas bahwa Aplikasi SAKTI sudah pernah dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri kepada masyarakat Kota Kediri melalui beberapa metode seperti sosialisasi di tempat pelayanan, tempat-tempat umum, beberapa instansi, papan informasi pelayanan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri juga melakukan sosialisasi secara online dengan memanfaatkan teknologi media sosial seperti *youtube*, *facebook*, *instagram*. Bahkan hingga sekarang sosialisasi tetap gencar dilaukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melalui media sosial *facebook* dan *instagram* setiap dua bulan sekali.

Namun pada kenyataannya, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat Kota Kediri. Banyak dari masyarakat yang tidak pernah mendapat sosialisasi Aplikasi SAKTI secara langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Masyarakat baru banyak yang mengetahui Aplikasi SAKTI pada masa pandemi covid-19, karena pada saat itu pelayanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri ditiadakan dan pelayanan diganti daring melalui Aplikasi SAKTI. Pengumuman penutupan pelayanan tatap muka tersebut ditempel di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dan di sampaikan di media sosial instagtam dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kediri dengan nama akun @dukcapil.kediri. Selain sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, masyarakat mengenal dan tau informasi terkait Aplikasi SAKTI dari mulut ke mulut. Jadi masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan menginformasikan kepada masyarakat di sekitarnya.

## Tujuan Program

Menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021), tujuan program “dapat diartikan sebagai seberapa sesuai antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan awal program yang sudah ditetapkan di awal”. Tujuan adanya Aplikasi SAKTI adalah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat Kota Kediri. Dengan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal melalui Aplikasi SAKTI, masyarakat dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasar hasil penelitian, dapat dikatakan cukup jelas bahwa Dalam pelaksanaannya, Aplikasi SAKTI ini cukup memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan hampir semua fitur pelayanan sudah tersedia Aplikasi SAKTI. Selain itu juga prosesnya yang tidak ribet karena hanya membutuhkan gawai atau laptop dan jaringan internet yang stabil, serta bisa mengurus dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu, mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI prosedurnya sangat mudah dan tinggal mengikuti langkah-langkah yang sudah ada.

Namun, dengan kemudahan yang ditawarkan oleh Aplikasi SAKTI, masih saja dijumpai kendala dalam pelaksanaannya. Saat proses mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI, masyarakat beberapa kali mengalami kendala seperti sinyal yang tidak stabil dan gawai atau laptop yang lemot. Tidak semua masyarakat memiliki gawai atau laptop yang mendukung untuk mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI menjadi penyebab seringnya pengajuan dari masyarakat tertolak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Hal ini biasanya disebabkan oleh persyaratan dokumen yang diunggah oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan, seperti foto atau berkas yang tidak terbaca atau buram, salah mengunggah dokumen, dan berkas yang diunggah tidak bisa diakses.

Selain itu, dalam pelaksanaannya, Aplikasi SAKTI beberapa kali mengalami tertukarnya data diri pemohon saat proses mengurus selesai. Jadi, setelah masyarakat mengurus dan mengajukan dokumen kependudukan, kemudian saat prosesnya selesai ternyata datanya tertukar dengan orang lain. Akibatnya masyarakat harus mengurus kembali atau harus mengurus langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Bahkan untuk saat ini masyarakat merasakan kemunduran Aplikasi SAKTI. Hal ini disebabkan oleh prosedur mengurus melalui Aplikasi SAKTI yang semakin ribet. Kebijakan baru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengharuskan masyarakat yang mengurus melalui Aplikasi SAKTI mengisi satu persatu kolom data diri. Padahal sebelumnya masyarakat hanya mengisi kolom nomor induk kependudukan (NIK) setelah itu data diri sudah terisi semua. Tidak hanya itu, dalam mengurus perubahan alamat domisili atau perpindahan domisili yang masih di daerah kota Kediri, prosedur Aplikasi SAKTI

mengharuskan mengurus di tempat asal sehingga masyarakat harus bolak balik hanya untuk mengurus perubahan alamat domisili atau kepindahan domisili.

## **Pemantauan Program**

Menurut Budiani yang dikutip oleh Maulana & Adam (2021), pemantauan dapat diartikan “aktivitas yang dilakukan setelah program berjalan sebagai bentuk perhatian kepada peserta program”. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Mustopadidjaja yang dikutip oleh Lesmana & Widiyarta (2022) bahwasanya “Kegiatan pemantauan merupakan komponen penting dalam evaluasi implementasi kebijakan. Dengan pemantauan yang efektif, program kebijakan dapat diperbaiki dan dioptimalkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasar hasil penelitian, dapat dikatakan cukup jelas bahwa pemantauan dilakukan oleh pihak internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri demi memantau keberlangsungan Aplikasi SAKTI, pemantauan dilakukan khususnya oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terkait layanan mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI. Pemantauan dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melalui kegiatan *monitoring troubleshooting* yang dilakukan setiap bulan. Dalam kegiatan *monitoring troubleshooting*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melakukan pemeliharaan jaringan dan memantau permasalahan yang terjadi di Aplikasi SAKTI selama satu bulan terakhir, yang selanjutnya akan dievaluasi dan melakukan perbaikan.

Pemantauan juga dilakukan apabila terdapat gangguan dalam penggunaan Aplikasi SAKTI, pemantauan dilakukan untuk menghindari permasalahan terjadi saat masyarakat mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI. Apabila terjadi kendala yang sangat mendesak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri akan mengatasi kendala tersebut dengan cepat dengan target paling lambat 24 jam. Namun pada kenyataannya, pernah terjadi kendala pada Aplikasi SAKTI yang memakan waktu cukup lama, sekitar 4 hari. Hal ini pastinya membuat masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi sakti menjadi terganggu.

Pemantauan juga aktif dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terkait kritikan dan masukan dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri membuka layanan masukan dan kritikan melalui kanal akun media sosial instagram yang dimiliki agar masyarakat lebih leluasa dan dengan mudah menyampaikan masukan dan kritiknya lewat media sosial yang sangat akrab di keseharian masyarakat. Penyampaian keluhannya terkait Aplikasi SAKTI ini pada layanan pengaduan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Kediri. Selain itu keluhan dan saran juga biasanya disampaikan oleh masyarakat melalui petugas pelayanan yang ada di kantor pelayanan. Namun pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri tidak terlalu dirasakan oleh

masyarakat. Hal ini disebabkan oleh pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri secara internal kurang dirasakan oleh masyarakat hasilnya. Kendala pada aplikasi SAKTI tidak segera diatasi dengan cepat. Selain itu keluhan, dan masukan dari masyarakat yang tidak segera ditindak lanjuti membuat masyarakat merasa kurang diperhatikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian pada empat fokus diatas, maka efektivitas sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terlaksana secara kurang efektif. Dari kajian ketepatan sasaran program raih jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI masih kurang efektif. Selanjutnya untuk kajian sosialisasi program, meskipun sosialisasi kerap dilakukan setiap dua bulan sekali, namun hal tersebut masih kurang efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui Aplikasi SAKTI. Kemudian tujuan program juga masih kurang efektif karena masih terdapat beberapa kendala. Dan yang terakhir pemantauan program juga masih kurang efektif karena kritik, keluhan dan masukan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial tidak segera ditindaklanjuti.

Agar sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (SAKTI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dapat berjalan efektif maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu mengadakan sosialisasi lebih gencar lagi terkait Aplikasi SAKTI terutama melalui media sosial, Selain itu juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri harus mengambil langkah untuk meniadakan pelayanan langsung di kantor pelayanan dan semua pelayanan dialihkan melalui Aplikasi SAKTI.

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.

Amatulloh, D., & Suryani, D. A. (2021). ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK BOJONEGORO. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87-107.

Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* (SIMPELIN) DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112-128.  
<https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>

- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *INTEGRALISTIK*, 33(2), 52–59.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Pustaka Ilmu.
- Jannah, M. N., & Pradana, G. W. (2021). EFEKTIVITAS APLIKASI SICANTIK ( SIDOARJO CEGAH ANGKA KEMATIAN IBU DAN ANAK ) PADA PUSKESMAS TAMAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 9(2), 355–366.
- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2260–2268.
- Maulana, R. F., & Adam, H. (2021). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM KESEHATAN MASYARAKAT, LINGKUNGAN MASYARAKAT, PENDIDIKAN MASYARAKAT, DAN BENCANA ALAM SEBAGAI IMPLEMENTASI CSR DI PT. OTSUKA INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2), 1–12.
- Rahayu, N. V., & Sukmana, H. (2022). EFEKTIVITAS BERKAS MLAKU DEWE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *REFORMASI*, 12(2), 262–272.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online Oleh: *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(2), 155–166.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Savinatunazah, V. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Syauqina, L., & Ichsan, S. S. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI TENTANG SOSIALISASI EKSPOR DAN IMPOR BARANG BAWAAN PENUMPANG OLEH BEA DAN CUKAI KEPADA PENYEDIA LAYANAN JASA TITIP. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 8(1), 781–793.
- Tiara, R., & Mardianto. (2019). Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Palembang. *Demography Journal of Sriwijaya (DeJos)*, 3(1), 36–44.