

Implementasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPUSAKO (Sistem Infomasi Pelayanan Umum Satu Kecamatan Online) di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

* **Dwi Rendi Desnaldy¹, Arif Rahman Hakim²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : dwirendidesnaldy@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi SiPusako dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Aplikasi ini merupakan inovasi digital dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mendukung pelayanan administrasi secara online. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teori implementasi Van Meter dan Van Horn, yang mencakup enam variabel utama. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiPusako berjalan cukup efektif, namun masih menghadapi kendala seperti pemahaman pegawai terhadap SOP yang rendah, terbatasnya pelatihan, kendala teknis, dan kurangnya sosialisasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan rutin, perbaikan infrastruktur, dan strategi komunikasi yang lebih optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Digitalisasi, SiPusako, Kecamatan Pinggir.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the SiPusako application in improving the quality of public services at the Pinggir Sub-District Office, Bengkalis Regency. SiPusako is a digital innovation developed by the Department of Communication and Informatics to support online administrative services. The study uses a qualitative descriptive method with Van Meter and Van Horn's implementation theory, which includes six main variables. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of SiPusako is fairly effective, but still faces challenges such as limited understanding of SOPs among staff, lack of ongoing training, technical issues, and insufficient public outreach. The study recommends regular training, improved infrastructure, and more effective communication strategies.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, Digitalization, SiPusako, Pinggir Sub-District.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Negara hadir untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, salah satunya melalui pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan layanan yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab negara terhadap warga negara.

Menurut Dwiyanto (2017), pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mudah diakses, efisien, serta mengedepankan prinsip keadilan dan partisipasi masyarakat. Dalam perkembangannya, transformasi digital menjadi salah satu pendekatan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern. Pemerintah pusat bahkan telah mendorong digitalisasi melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

Di tingkat daerah, inovasi pelayanan publik juga berkembang melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu contohnya adalah aplikasi SiPusako (Sistem Informasi Pelayanan Umum Satu Kecamatan Online), yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem digital. Aplikasi ini menjadi bagian dari strategi percepatan pelayanan administrasi secara daring, seperti pembuatan surat keterangan, izin usaha mikro, dan administrasi kependudukan.

Namun, transformasi digital ini tidak serta-merta berjalan tanpa kendala. Di Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, implementasi aplikasi SiPusako masih menghadapi berbagai tantangan mulai dari keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya pelatihan bagi aparatur, hingga infrastruktur jaringan internet yang belum merata. Persoalan ini menjadi menarik untuk dikaji lebih dalam, terutama dalam konteks implementasi kebijakan digital di level kecamatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik melalui aplikasi SiPusako dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn (2005) sebagai pisau analisis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas program digitalisasi pelayanan publik dan merumuskan strategi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi aplikasi SIPUSAKO di Kecamatan Pinggir. Fokus penelitian adalah mengevaluasi implementasi kebijakan publik berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn.

Desain penelitian yang digunakan bersifat interpretatif, di mana pemahaman terhadap implementasi aplikasi SiPusako dibangun melalui interaksi peneliti dengan narasumber yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik berbasis digital. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, sebagai wilayah yang telah menerapkan aplikasi SiPusako. Pengumpulan data dilakukan selama periode Mei hingga Juli 2025, ketika aplikasi telah berjalan secara aktif dalam mendukung layanan administrasi masyarakat.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposif, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi SiPusako. Total terdapat 6 informan, terdiri atas tiga orang aparatur Kantor Camat Pinggir yang bertugas di bagian pelayanan umum, satu orang pejabat teknis dari Dinas Komunikasi

dan Informatika Kabupaten Bengkalis, dua orang masyarakat pengguna layanan digital melalui aplikasi SiPusako. Para informan memiliki rentang usia antara 25 hingga 50 tahun, serta latar belakang pendidikan dan pengalaman yang relevan dengan proses pelayanan publik. Kriteria inklusi dalam pemilihan informan meliputi keterlibatan aktif dalam penggunaan atau pengelolaan aplikasi, serta kesediaan memberikan informasi yang aktual dan valid terkait dengan implementasi kebijakan pelayanan digital.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman terbuka, dokumentasi seperti SOP, laporan penggunaan, serta data statistik layanan aplikasi, serta observasi terbatas terhadap penggunaan aplikasi dan proses pelayanan. Seluruh data dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yaitu melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti melakukan pengkodean terbuka terhadap hasil wawancara dan dokumen untuk mengidentifikasi tema-tema utama seperti akseibilitas layanan digital, pemahaman aparatur terhadap SOP, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, dan kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi guna memperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi aplikasi SiPusako di Kecamatan Pinggir menunjukkan bahwa meskipun secara administratif sudah berjalan cukup baik, efektivitas pelaksanaan secara substantif masih menghadapi berbagai kendala. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan ini, antara lain:

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Dalam implementasi kebijakan pelayanan publik melalui aplikasi SiPusako (Sistem Informasi Pelayanan Umum Satu Kecamatan Online), variabel pertama yang menjadi perhatian adalah standar dan tujuan kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn (2005), standar dan tujuan kebijakan harus dikomunikasikan dengan jelas, konkret, serta konsisten kepada para pelaksana agar kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif.

Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Aplikasi SiPusako dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis melalui Dinas Kominfo, dan diterapkan di seluruh kecamatan termasuk Kecamatan Pinggir sebagai bagian dari komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Namun, dalam pelaksanaannya di Kecamatan Pinggir, pemahaman terhadap standar dan tujuan tersebut masih bervariasi di kalangan pelaksana pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dari aparatur kecamatan, ditemukan bahwa tidak semua pegawai memahami secara utuh maksud dan arah kebijakan dari penggunaan aplikasi SiPusako.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun standar dan tujuan telah dirumuskan dengan baik di tingkat kabupaten, proses penurunan atau sosialisasi kebijakan ke level pelaksana belum maksimal. Beberapa pelaksana hanya memahami fungsi teknis aplikasi, namun belum memahami mengapa aplikasi ini penting dalam kerangka reformasi pelayanan publik. Selain itu, belum adanya dokumen SOP (*Standard Operating Procedure*) yang terstruktur dan mudah diakses menyebabkan pelaksana mengalami kebingungan, terutama dalam menanggapi permohonan layanan yang tidak sesuai format atau mengalami kendala teknis.

2. Sumber Daya

Menurut Van Meter dan Van Horn, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kecukupan dan kualitas sumber daya, baik sumber daya manusia (SDM), dana, fasilitas, maupun dukungan teknis. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan akan sulit dijalankan secara efektif, tidak peduli seberapa baik perumusan atau niat kebijakan tersebut.

a. Sumber Daya Manusia

Implementasi aplikasi SiPusako di Kecamatan Pinggir menghadapi tantangan serius dari sisi SDM pelaksana. Berdasarkan wawancara dengan pegawai pelaksana layanan, ditemukan bahwa tidak semua staf memiliki kemampuan teknologi informasi yang cukup. Beberapa dari mereka bahkan belum pernah terlibat langsung dalam penggunaan sistem berbasis web sebelumnya.

Selain itu, dari keseluruhan pegawai yang bertugas menangani pelayanan publik, hanya sebagian kecil yang memang benar-benar menguasai aplikasi secara teknis. Ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada satu atau dua orang operator, yang mengakibatkan pelayanan tersendat saat mereka tidak hadir.

Pelatihan penggunaan aplikasi SiPusako juga masih minim. Saat peluncuran awal, pelatihan dilakukan hanya satu kali dan bersifat umum. Tidak ada pelatihan lanjutan atau pendampingan teknis berkala dari pihak pengembang (Diskominfo), sehingga sebagian pegawai harus belajar secara otodidak atau bertanya ke rekan kerja.

Kurangnya pelatihan ini berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang tidak konsisten. Beberapa layanan ditangani sesuai prosedur digital, namun beberapa lainnya tetap melalui pola manual karena pelaksana tidak yakin menjalankan tahapan aplikasi secara benar.

b. Sarana dan Infrastruktur Teknologi

Selain aspek SDM, sarana pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan internet juga menjadi hambatan. Di Kecamatan Pinggir, jumlah komputer yang terhubung dengan sistem aplikasi masih terbatas. Hanya 2–3 unit komputer yang digunakan untuk pelayanan digital, padahal jumlah permohonan layanan bisa mencapai belasan per hari.

Koneksi internet pun belum stabil, terutama saat jam sibuk atau ketika cuaca buruk. Hal ini menyebabkan akses ke aplikasi lambat atau bahkan gagal, sehingga pelayanan menjadi terhambat.

c. Dukungan Anggaran

Dalam konteks anggaran, tidak semua kebutuhan pelaksanaan aplikasi SiPusako difasilitasi melalui pos anggaran khusus. Biaya operasional seperti pemeliharaan perangkat, pelatihan tambahan, dan dukungan teknis belum dialokasikan secara berkelanjutan. Akibatnya, kecamatan hanya mengandalkan anggaran rutin yang sifatnya terbatas, sementara kebutuhan untuk penguatan pelayanan digital memerlukan pendanaan tambahan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam implementasi kebijakan, karakteristik pelaksana meliputi struktur organisasi, kapasitas, dan sikap para pelaksana. Di Kecamatan Pinggir, pelaksanaan aplikasi SiPusako dijalankan oleh staf pelayanan umum yang merangkap tugas manual dan digital, tanpa tim khusus yang menangani aplikasi secara penuh.

Sebagian pegawai sudah mendukung kebijakan digitalisasi, namun terdapat ketimpangan kemampuan teknis. Pegawai muda lebih cepat beradaptasi, sedangkan pegawai yang lebih senior masih kesulitan mengoperasikan aplikasi.

Meskipun pimpinan mendukung penggunaan SiPusako, tidak ada instruksi atau evaluasi rutin yang mewajibkan penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Ini membuat

pelaksana menjalankan aplikasi berdasarkan inisiatif pribadi, bukan sistem organisasi. Beban kerja yang tinggi dan belum adanya insentif juga menyebabkan pelayanan digital belum menjadi prioritas utama.

Secara keseluruhan, karakteristik agen pelaksana menunjukkan adanya komitmen, tetapi belum didukung dengan struktur, pembagian tugas, dan kompetensi yang merata, sehingga pelaksanaan SiPusako masih belum konsisten.

4. Komunikasi Antar Organisasi

Menurut Van Meter dan Van Horn, komunikasi antarorganisasi sangat penting untuk menyampaikan kebijakan secara jelas dan mencegah kesalahpahaman antar pihak pelaksana. Dalam konteks aplikasi SiPusako di Kecamatan Pinggir, komunikasi antara pihak kecamatan dengan instansi pengembang, yaitu Dinas Kominfo Bengkalis, masih belum berjalan optimal.

Koordinasi hanya dilakukan saat awal peluncuran aplikasi. Setelah itu, tidak ada forum rutin untuk membahas kendala teknis atau operasional, baik dalam bentuk rapat evaluasi maupun pendampingan teknis. Bila ada kendala, pegawai biasanya menyelesaikannya sendiri atau menunggu lama untuk mendapat bantuan. Selain itu, komunikasi internal di lingkungan kecamatan juga belum sepenuhnya efektif. Tidak semua pegawai mendapatkan arahan atau informasi teknis terkait pembaruan fitur aplikasi, sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman dan praktik di lapangan.

Kurangnya komunikasi dua arah ini membuat implementasi SiPusako tidak terpantau dengan baik dan pelaksana merasa berjalan sendiri tanpa dukungan struktural.

Secara keseluruhan, komunikasi antarorganisasi pelaksana masih bersifat reaktif dan belum terstruktur, yang berdampak pada lambatnya penanganan masalah dan rendahnya efektivitas pelaksanaan kebijakan digital di tingkat kecamatan.

5. Disposisi

Disposisi mengacu pada sikap, komitmen, dan kesiapan pelaksana dalam menerima serta menjalankan kebijakan. Di Kecamatan Pinggir, pelaksana secara umum menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi SiPusako. Mereka menyadari manfaat digitalisasi dalam mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean masyarakat.

Namun, meskipun sikap mendukung, komitmen dalam penerapan belum merata. Beberapa pegawai masih melayani secara manual karena merasa belum percaya diri dengan sistem, atau karena tidak ada arahan tegas dari pimpinan.

Ketiadaan insentif atau sistem penilaian berbasis pemanfaatan aplikasi juga membuat pelaksana kurang terdorong untuk berinovasi atau berinisiatif. Penggunaan aplikasi cenderung dilakukan hanya bila diminta, bukan karena kesadaran penuh sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Secara keseluruhan, meskipun disposisi pelaksana cenderung positif, implementasi kebijakan belum sepenuhnya ditopang oleh motivasi internal yang kuat. Sikap “menunggu perintah” masih dominan, bukan “inisiatif melayani dengan sistem.”

6. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Kondisi sosial, ekonomi, dan politik merupakan faktor lingkungan eksternal yang turut memengaruhi implementasi kebijakan. Di Kecamatan Pinggir, tingkat literasi digital masyarakat masih rendah, khususnya pada warga usia lanjut dan masyarakat berpendidikan rendah. Banyak warga tidak terbiasa menggunakan aplikasi untuk mengakses layanan publik.

Selain itu, akses terhadap internet dan perangkat digital belum merata. Beberapa desa mengalami kendala sinyal atau tidak memiliki perangkat memadai, yang menyebabkan ketimpangan pemanfaatan SiPusako antarwilayah. Faktor ekonomi juga menjadi penghambat. Tidak semua masyarakat memiliki smartphone atau kuota internet yang cukup untuk mengakses layanan secara daring. Ini menyebabkan ketergantungan

pada pelayanan manual tetap tinggi. Dari sisi politik dan kebijakan daerah, dukungan formal terhadap digitalisasi pelayanan sudah ada. Namun, dalam praktiknya, dukungan operasional seperti edukasi masyarakat dan penyediaan infrastruktur belum berjalan maksimal. Secara umum, kondisi sosial dan ekonomi masyarakat masih menjadi tantangan utama dalam implementasi aplikasi SiPusako, karena tidak semua warga siap beralih ke pelayanan berbasis digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi SiPusako di Kecamatan Pinggir telah berjalan cukup baik secara administratif, namun belum efektif secara substantif. Tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya dipahami dan dilaksanakan oleh pelaksana, ditambah keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan, sarana yang belum memadai, serta koordinasi antarinstansi yang kurang optimal. Di sisi lain, rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses masyarakat turut menjadi penghambat. Meski pelaksana bersikap positif, komitmen dan konsistensi dalam penggunaan aplikasi masih lemah. Secara keseluruhan, kebijakan ini membutuhkan penguatan dari aspek teknis, struktural, dan partisipatif agar tujuan pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M., & Zubakhrum, M. B. (2024). *Administrasi Pemerintahan Daerah*. D. Lambrika (Ed.). Jakarta: Askara Sastra Media.
- Agus Dwiyanto. (2017). *Pelayanan Publik: Perspektif Kebijakan dan Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, R. E. (2006). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Peraturan Badan Pengawas Pemilu Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penanganan Pelanggaran Pemilihan Umum.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Yuliandri, D. (2019). *Hukum Administrasi Negara dan Digitalisasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenada Media.