

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN *UPDATE* ELEMEN DATA KEPENDUDUKAN (SIPULEN) DI KECAMATAN GANEAS KABUPATEN SUMEDANG

Astri Nurmalasari
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 12, 2026
Revised Mei 20, 2026
Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Public Policy
Public Policy Implementation
Population Data Service
SIPULEN Program

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the Implementation of Population Data Element Update Service Information System Program (SIPULEN) in Ganeas District Sumedang Regency. The research method used in this study is a qualitative research method. The informant determination technique is purposive sampling. With informants namely the District Head, Head of the General, Personnel, and Asset Subdivision, Head of Public Service Section, Admin Operator, and the Community. The data collection technique used is literature study and field study consisting of observation, interviews, and documentation. The data validity technique used is credibility, transferability, dependability, and confirmability testing. While the data analysis technique in this study is data reduction, data display, data verification, and triangulation. Based on the results of the study, it was concluded that the Implementation of Population Data Element Update Service Information System Program (SIPULEN) in Ganeas District Sumedang Regency is running quite well. Implementation of the SIPULEN Program has weaknesses, particularly in the inconsistency of information dissemination. There are obstacles in the Implementation of the SIPULEN Program, namely the lack of information intensity and limited staff participation. Efforts to overcome these obstacles involve delivering information through various media and increasing staff participation through coaching, regular briefings, motivation, and strengthening service performance. The suggestions needed are the include establishing more consistent communication in delivering program information, conducting regular training for program implementers as advanced training, and enhancing implementer motivation through the provision of rewards, incentives, and routine coaching.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Astri Nurmalasari
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No.19, Kelurahan Situ – Sumedang
Email: astrinurmalasari02@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat saat ini tidak hanya mengharapkan tersedianya pelayanan, tetapi juga menuntut kepastian prosedur, waktu penyelesaian, kemudahan akses, keamanan data, dan kejelasan informasi. Tuntutan tersebut mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki proses pelayanan melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Proses pelayanan yang sebelumnya bergantung pada pertemuan langsung, dokumen fisik, dan pencatatan manual mulai dialihkan ke sistem elektronik. Transformasi tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan tanpa harus selalu datang ke kantor pemerintah. Sementara bagi aparatur, teknologi dapat membantu mempercepat pengolahan data, penyimpanan dokumen, penyampaian informasi, pemantauan pekerjaan, dan penyusunan laporan.

Atthahara (2018) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dari tingkat pemerintah pusat sampai pemerintah daerah. Penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan akses kepada masyarakat serta menjadi salah satu bentuk inovasi e-government. Namun, keberhasilan pelayanan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kesiapan aparatur, dan kemampuan masyarakat menggunakannya.

Eprilianto, Sari, dan Saputra (2019) menyatakan bahwa perkembangan teknologi digital memberikan peluang besar kepada sektor publik untuk mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mewujudkan integrasi data antarunit organisasi. Data yang terintegrasi memungkinkan informasi diakses secara lebih cepat dan dapat mengurangi pengulangan pencatatan dalam proses administrasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal sebagai e-government atau pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan e-government tidak hanya berarti mengubah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik, tetapi juga mencakup perubahan prosedur, hubungan kerja, pengelolaan data, dan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Teknologi seharusnya digunakan untuk menyederhanakan proses pelayanan, bukan sekadar memindahkan prosedur manual yang panjang ke dalam aplikasi.

Penerapan e-government juga mempunyai hubungan yang erat dengan inovasi pelayanan publik. Inovasi diperlukan karena kebutuhan masyarakat terus berkembang, sedangkan cara pelayanan konvensional sering menghadapi keterbatasan waktu, tempat, jumlah aparatur, dan banyaknya dokumen yang harus diproses. Inovasi pelayanan dapat berupa penciptaan aplikasi, penyederhanaan prosedur, integrasi layanan, pelayanan bergerak, maupun penggunaan saluran komunikasi digital.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang sangat membutuhkan dukungan teknologi informasi. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah merupakan dokumen dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perbankan, bantuan sosial, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Ketidakakuratan elemen data pada dokumen kependudukan dapat menimbulkan hambatan dalam mengakses berbagai pelayanan tersebut.

Ripa'i (2018) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dilengkapi prosedur dan standar khusus untuk mengelola administrasi kependudukan. Hasil penelitiannya di Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa penerapan SIAK telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan membutuhkan kesiapan sistem sekaligus kesiapan organisasi.

Permana (2020) juga mengemukakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien membutuhkan pelayanan terkomputerisasi. Sistem informasi dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan data yang lebih teratur dan cepat. Akan tetapi, pelaksanaan sistem informasi masih dapat menghadapi kendala teknis maupun administratif sehingga membutuhkan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Aprilia dan Wijaya (2020) menemukan bahwa implementasi SIAK dapat menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan tenaga pengelola basis data, jaringan, helpdesk, ruang server, dan sarana pendukung. Selain itu, pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem digital juga dapat menjadi kendala. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi ditentukan oleh keseimbangan antara perangkat teknologi, sumber daya manusia, prosedur, dan kesiapan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik memberikan manfaat dalam mengurangi jarak antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengirim persyaratan, memantau perkembangan pengajuan, dan menerima informasi tanpa harus berulang kali datang ke kantor

pelayanan. Bagi pemerintah, sistem elektronik dapat membantu pencatatan transaksi, pemeriksaan berkas, pengendalian proses, dan penyusunan laporan.

Garini, Amalia, dan Ristiani (2021) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dapat mendukung penerbitan dokumen secara daring. Aplikasi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kualitas sosialisasi, ketepatan proses verifikasi, kesiapan aparatur, serta kemampuan masyarakat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pelayanan daring masih membutuhkan saluran bantuan agar masyarakat dapat memperoleh pendampingan ketika menghadapi kendala.

Herlinda et al. (2023) menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan dengan baik, tetapi masih dapat menghadapi gangguan jaringan server, keterbatasan kapasitas pelayanan, dan rendahnya kesadaran masyarakat mengenai penggunaan layanan daring. Temuan tersebut menegaskan bahwa inovasi digital perlu disertai penguatan infrastruktur dan komunikasi publik. Aplikasi yang baik tidak akan memberikan manfaat optimal apabila masyarakat belum mengetahui keberadaan, fungsi, atau tata cara penggunaannya.

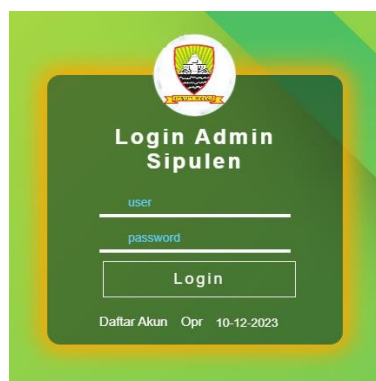
Upaya digitalisasi administrasi kependudukan juga dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang, melalui Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan yang selanjutnya disebut SIPULEN. Aplikasi SIPULEN dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperbarui elemen data kependudukan, khususnya data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

Sebelum adanya SIPULEN, masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembaruan Kartu Keluarga harus datang secara langsung ke kantor pelayanan. Proses tersebut dapat membutuhkan waktu dan biaya perjalanan, terlebih apabila berkas yang dibawa belum lengkap atau masih memerlukan perbaikan. Masyarakat juga harus menyesuaikan waktu untuk datang dengan jam kerja kantor pemerintah. Bagi aparatur, proses pelayanan manual membutuhkan pencatatan, pemeriksaan, penyimpanan, dan rekapitulasi dokumen dalam jumlah besar.

Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan (SIPULEN) Kecamatan merupakan pengembangan lanjutan dari aplikasi SIPULEN untuk masyarakat yang dioperasikan oleh pihak kecamatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi melalui *dashboard* dan mencakup proses-proses pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang telah diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi SIPULEN.

SIPULEN adalah aplikasi pelayanan data kependudukan khususnya untuk layanan pembaruan Kartu Keluarga yang memudahkan masyarakat dalam memperbarui elemen data kependudukan secara daring. Selain itu, sistem ini mendukung proses administratif yang lebih efisien sehingga dapat dilakukan secara terkoordinasi dalam satu *platform*. Program aplikasi ini digunakan dengan memanfaatkan perangkat *android* dengan cara mengunduhnya melalui *play store*. Sebelum adanya aplikasi ini, layanan Kartu Keluarga kurang efisien karena masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk membuat atau memperbarui Kartu Keluarga.

Aplikasi SIPULEN merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan memberikan kemudahan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat dalam memproses pengajuan layanan data kependudukan secara digital. SIPULEN diluncurkan oleh Pemerintah Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang sebagai upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan dengan meningkatkan pelayanan publik, memperkuat peran masyarakat khususnya dalam meningkatkan daya saing daerah, serta mendukung pelaksanaan *e-government* di lingkungan Pemerintah Kecamatan Ganeas.



Gambar 1. Tampilan Menu Admin SIPULEN
Sumber: Buku Panduan SIPULEN Kecamatan Ganeas tahun 2023

Menu tersebut dapat diakses oleh admin operator untuk menampilkan jumlah transaksi yang telah dilakukan oleh masyarakat pada aplikasi SIPULEN, salah satunya pada menu sistem informasi kemudian masuk pada sub menu grafik transisi. Menu tersebut mempermudah admin operator dalam mengkalkulasikan jumlah transaksi masyarakat berupa harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Dengan demikian, admin operator tidak perlu menghitung kembali transaksi yang telah dilakukan oleh masyarakat secara manual. Sedangkan sub menu ajuan KK berisi rekap jumlah pengajuan KK harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Sub menu tersebut juga menampilkan grafik pengajuan KK yang telah dilakukan oleh pihak kecamatan.

Pelaksanaan program aplikasi SIPULEN di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang, telah diterapkan pada tahun 2023 sebagai salah satu bentuk penerapan nilai visi dari misi lembaga kemasyarakatan untuk mendukung digitalisasi sistem informasi masa kini. Selain itu, program tersebut dapat meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi pelayanan sehingga pengunjung atau masyarakat dapat memperoleh gambaran dan kemudahan bahwa kualitas pelayanan telah menggunakan sistem aplikasi. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, teratur dan tidak diskriminatif. Hal ini dilakukan untuk mencapai standar pelayanan prima yang optimal dalam menangani masalah kependudukan (Undang-Undang, 2013).

Sebagai bagian dari upaya tersebut, penerapan program SIPULEN juga merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan dan manfaat langsung bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan publik adalah gagasan atau ide baru dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dapat berupa gagasan orisinal atau adaptasi yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu merupakan ciptaan baru, tetapi juga mencakup metode dalam inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan manfaat (Peraturan Menteri PAN-RB, 2014).

Putri (2023) menyatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat menghadirkan pelayanan waktu nyata dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengelola berkas. Namun, penerapan pelayanan daring dapat belum optimal apabila sosialisasi dan promosi masih kurang. Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi dapat menyebabkan tingkat partisipasi dalam pelayanan digital tetap rendah meskipun sistem telah tersedia. Lestari et al. (2024) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi dapat membantu masyarakat mengakses pelayanan dari rumah dengan menggunakan telepon pintar. Kemudahan tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, pelayanan digital tetap membutuhkan dukungan organisasi, prosedur yang jelas, dan pendampingan pengguna. Wargadinata et al. (2025) menegaskan bahwa transformasi pelayanan administrasi kependudukan dari sistem konvensional menuju sistem digital memerlukan pendekatan yang menyeluruh. Pelatihan, pendampingan, dukungan kebijakan, dan kesiapan masyarakat dibutuhkan agar aplikasi dapat diterima dan digunakan secara lebih luas. Penambahan fitur tanpa peningkatan kemampuan pengguna belum tentu meningkatkan pemanfaatan pelayanan digital.

Inovasi sektor publik sangat penting sesuai dengan prinsip *good governance* yang membimbing organisasi publik agar dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih baik. Langkah yang dapat dilakukan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menjawab permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan adalah dengan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis daring. Pelayanan berbasis daring ini merupakan upaya dalam proses penyelenggaraan *e-government* di lingkungan pemerintahan (Instruksi Presiden, 2003). *E-government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

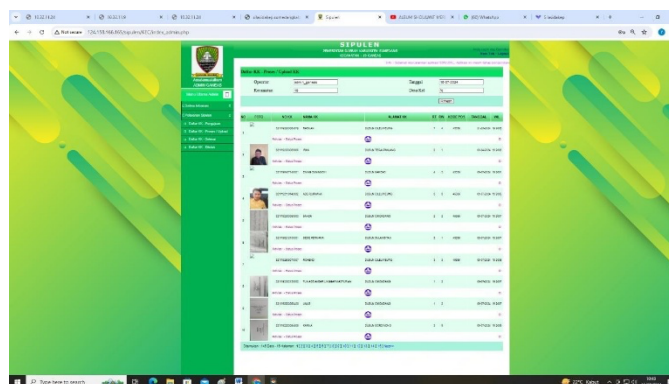
Penerapan *e-government* menjadi salah satu langkah strategis dalam mendorong lahirnya berbagai inovasi pelayanan di tingkat daerah. Inovasi daerah ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah (Peraturan Bupati, 2020).

Melayani masyarakat merupakan tujuan dan kewajiban utama yang penting dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Di Kabupaten Sumedang khususnya Kecamatan Ganeas, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan strategis. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Ganeas pada prinsipnya bertujuan untuk memudahkan pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat agar semakin cepat dan mudah.

Namun berdasarkan observasi awal, ditemukan indikasi permasalahan yang berkaitan dengan implementasi program SIPULEN di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang, yaitu:

1. Pada dimensi komunikasi, indikator konsistensi penyampaian informasi (Agustino, 2020) menunjukkan kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi dari perangkat kecamatan kepada masyarakat mengenai pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan

(SIPULEN) sehingga masih banyak masyarakat Kecamatan Ganeas yang belum mengetahui keberadaan serta kegunaan aplikasi SIPULEN. Hal ini dilihat dari gambar pemanfaatan informasi jumlah pengguna aplikasi SIPULEN di bawah ini:



Gambar 2. Proses Kartu Keluarga pada Pengguna Aplikasi SIPULEN

Sumber: Buku Kemanfaatan Informasi Jumlah Pengguna Aplikasi SIPULEN

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa baru terdapat 145 pengguna aplikasi SIPULEN dalam proses pengajuan data kependudukan di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang pada bulan Juli tahun 2024.

2. Pada dimensi sumber daya, indikator staf atau pelaksana program (Agustino, 2020) menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Ganeas masih memerlukan peningkatan kemampuan, kompetensi, dan profesionalisme guna memenuhi standar pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Hal ini dilihat dari tabel isu-isu strategis di bawah ini:

Tabel 1. Isu-isu Strategis Kecamatan Ganeas

No	Aspek	Isu-isu Strategis
1	Pemerintahan Desa	Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
2	Pelayanan Publik	
3	Pemerintahan Umum	
4	Pemberdayaan Masyarakat	
5	Ketenteraman dan Ketertiban Umum	

Sumber: Rencana Strategis Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang tahun 2024-2026

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa peran dan fungsi Kecamatan Ganeas dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Pada dimensi disposisi, indikator respon pelaksana terhadap pelaksanaan program (Agustino, 2020) menunjukkan kurangnya respons dari perangkat kecamatan akibat rendahnya motivasi dan kepedulian dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait pengelolaan administrasi kependudukan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Hal ini dilihat dari tabel identifikasi permasalahan pelayanan di bawah ini:

Tabel 2. Identifikasi Permasalahan Pelayanan Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi

No	Unsur	Jumlah (orang)
1	Permasalahan Pemerintahan Desa	1. Masih kurangnya pemahaman masyarakat di bidang administrasi pemerintahan; 2. Masih perlu adanya pembenahan administrasi RT/RW hal ini disebabkan SDM yang masih kurang menguasai; 3. Masih kurangnya pembinaan terhadap kepala desa dan aparat desa tentang tugas pokok dan fungsinya sesuai Permendagri No. 83 Tahun 2015; 4. Masih kurangnya pemahaman Aparat Desa tentang Rotasi Perangkat Desa.
2	Permasalahan dalam Pelayanan Publik	1. Sumber Daya Manusia (SDM) untuk petugas pelayanan di kecamatan masih perlu perbaikan sehingga bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi;

No	Unsur	Jumlah (orang)
		2. Masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengurusan administrasi kependudukan (KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat pindah).
3	Permasalahan Pemberdayaan Masyarakat	1. SDM pengelola keuangan di tingkat Desa masih belum maksimal; 2. Terlambatnya kegiatan/pengelolaan keuangan desa diakibatkan terlambatnya aturan yang mengatur pelaksanaan kegiatan tersebut; 3. Masih kurangnya pembinaan dalam bantuan modal, perijinan dan pemasaran bagi usaha kecil menengah (UKM); 4. Masih kurangnya SDM dalam masalah penanganan masyarakat bidang sosial; 5. Data penanganan masalah sosial yang tidak akurat (Data Rastra, Data Jamkesmas); 6. Tumpang tindihnya program penanganan masalah sosial antar berbagai <i>stakeholder</i> terkait; 7. Masih kurangnya sarana dan prasarana terutama IT yang mendukung penanganan masalah sosial.
4	Permasalahan Ketentraman dan Ketertiban Umum	1. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga ketertiban umum; 2. Sudah berkurangnya gotong-royong dan kesadaran masyarakat dalam menjaga ketentraman lingkungan; 3. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penanggulangan bencana.

Sumber: Rencana Strategis Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang tahun 2024-2026

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan dalam pelayanan publik terkait kurangnya respons perangkat kecamatan dalam mengedukasi masyarakat dapat berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Kondisi ini berpotensi menghambat kelancaran proses administrasi serta menimbulkan dampak negatif terhadap ketertiban administrasi dan pelayanan publik yang diharapkan.

2. METHOD

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif sering disebut pendekatan penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *purposive sampling* adalah “Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah individu-individu atau para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta pemahaman yang memadai mengenai hal-hal yang ingin digali dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Sehingga dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang yang dituangkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Unsur	Jumlah (orang)
1	Camat	1
2	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Aset	1
3	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
4	Admin Operator	1
5	Masyarakat	1
Jumlah		5

Sumber: Data diolah oleh peneliti tahun 2025

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan teknik pengumpulan data penelitian adalah untuk mendapatkan data. Untuk menunjang metode yang digunakan dalam

memperoleh informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2016), yaitu sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan menganalisis beragam *literature* baik itu buku-buku ilmiah, dokumen dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan, yaitu pengumpulan data secara langsung dengan meneliti secara mendalam yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini, dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:
 - a. observasi
 - b. wawancara
 - c. dokumentasi
 - d. triangulasi

Teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya (Sugiyono, 2015). Pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2015) dapat dilakukan dengan uji sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas
2. Uji Transferabilitas
3. Uji Depenabilitas
4. Uji Konfirmabilitas

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang dilakukan dengan mengacu kepada teknik analisis dan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

3. RESULTS AND DISCUSSION

Implementasi kebijakan merupakan upaya untuk menerapkan keputusan-keputusan yang telah dirumuskan sebelumnya untuk mencapai perubahan besar dan kecil dalam setiap keputusan setelah kebijakan ditetapkan. Implementasi kebijakan ini melibatkan langkah-langkah konkret mulai dari penetapan tujuan atau rencana sampai dengan adanya evaluasi dari kebijakan tersebut untuk mengukur keefektifitasan kebijakan tersebut dalam praktik sehari-hari. Sejalan dengan pendapat menurut Sabatier (Gobel & Koton, 2016) yang menjelaskan bahwa “Makna implementasi adalah upaya untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat diukur dari proses dan tujuan yang dicapai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Grindle (Sutmasa, 2021) yang menyatakan bahwa “Pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal, pertama proses yaitu apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*designed*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Kedua tujuan, yaitu apakah tujuan kebijakan tercapai berdasarkan indikator *impact* atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok dan tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran”.

Untuk menunjukkan jawaban pada implementasi kebijakan, dilakukan pengukuran melalui implementasi kebijakan menurut Edwards III. Adapun ukuran faktor yang menentukan implementasi kebijakan menurut Edwards III (Agustino, 2020) sebagai berikut:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Pembagian Potensi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan keseluruhan dari Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan (SIPULEN) di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang, sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1	Komunikasi	a. Transmisi para pelaksana dengan masyarakat	Bentuk komunikasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai program SIPULEN dilakukan secara komunikasi lisan dan dengan memanfaatkan media sosial, dengan mengacu pada petunjuk teknis pelaksanaan program SIPULEN.
		b. Kejelasan tujuan program	Informasi mengenai tujuan program SIPULEN sudah jelas untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat, yang tercantum dalam Kerangka Acuan Kerja program SIPULEN.
		c. Konsistensi penyampaian informasi	Penyampaian informasi layanan kependudukan dan pemanfaatan aplikasi SIPULEN hanya dilakukan melalui beberapa kegiatan dengan adanya komunikasi bersama desa dan belum disampaikan secara merata ke semua masyarakat.
2	Sumber daya	a. Staf atau pelaksana program	Staf atau pelaksana program SIPULEN yang tercantum dalam Surat Keputusan hanya berasal dari pegawai internal kecamatan, dengan pelatihan yang diberikan hanya di awal tanpa berkelanjutan, sehingga pihak desa hanya dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbatas.
		b. Informasi yang mendukung pelaksanaan program	Informasi yang mendukung pelaksanaan program terdapat pada SOP SIPULEN dan tim pelaksana menyampaikan kepada masyarakat secara lisan maupun di media sosial.
		c. Wewenang pelaksana program	Pelaksana belum memiliki wewenang yang cukup untuk melaksanakan program SIPULEN karena rincian wewenang tersebut tidak terdapat di Surat Keputusan (SK).
		d. Fasilitas yang mendukung Pelaksanaan Program	Fasilitas untuk mendukung pelaksanaan program SIPULEN sudah memadai, seperti komputer, laptop, telepon genggam dan aplikasi SIPULEN.
3	Disposisi	a. Pemahaman pelaksana terhadap program	Pelaksana program sudah memahami aturan dan pedoman pelaksanaan program SIPULEN dengan mengacu pada Buku Panduan SIPULEN.
		b. Respon pelaksana terhadap pelaksanaan program	Respon pelaksana terhadap pelaksanaan program SIPULEN didukung oleh motivasi dan semangat pelaksana yang telah menjadi bagian dari tugas mereka. Meskipun insentif dan penghargaan telah diberikan sebagai bentuk apresiasi, hasilnya masih belum sepenuhnya optimal.
4	Pembagian potensi	a. SOP terhadap kepatuhan pelaksanaan program	SOP terhadap kepatuhan pelaksanaan program telah diterapkan dengan baik. Untuk di kecamatan, para tim pelaksana sudah mematuhi SOP SIPULEN, namun untuk masyarakat masih terdapat kebingungan pada SOP program SIPULEN.
		b. <i>Fragmentasi</i> dalam koordinasi antar organisasi	Koordinasi antar organisasi sudah baik sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja meminimalisir terjadinya <i>fragmentasi</i> . Kecamatan berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Desa yang berada di wilayah Kecamatan Ganeas untuk memastikan pelaksanaan program SIPULEN berjalan dengan baik.

Sumber: Hasil Wawancara di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang, 2025

Berdasarkan tabel di atas dalam Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan (SIPULEN) di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang, bahwa secara keseluruhan implementasi program tersebut dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari beberapa aspek, diantaranya:

Pertama, pada dimensi komunikasi masih terlihat belum optimal terutama pada indikator konsistensi penyampaian informasi, yang menyebabkan informasi masih terbatas dan belum merata ke seluruh masyarakat. Selain itu, untuk indikator transmisi komunikasi antara pelaksana dengan masyarakat dilihat cukup baik, dikarenakan penyampaian informasi program SIPULEN telah dilakukan melalui komunikasi lisan, media

sosial dan kegiatan desa. Selanjutnya pada indikator kejelasan tujuan program sudah jelas, yaitu untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan beberapa indikator tersebut menyebabkan dimensi komunikasi berada pada kondisi kurang baik yang ditunjukkan oleh indikator konsistensi penyampaian informasi yang belum terlaksana secara konsisten. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward III (Wumu et al., 2022) yang menjelaskan bahwa, “Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten. Walaupun perintah-perintah yang telah disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan, maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik”.

Kedua, pada dimensi sumber daya yang terdapat pada indikator fasilitas yang mendukung pelaksanaan program dinilai sudah memadai, sesuai dengan rincian yang tercantum dalam Rencana Strategis Kecamatan Ganeas. Namun, terdapat beberapa aspek yang optimal yaitu kekurangan dalam pelatihan yang tidak berkelanjutan, dimana pelatihan hanya dilakukan di awal tanpa ada pelatihan lanjutan atau penyegaran padahal pelaksanaan program berbasis aplikasi memerlukan peningkatan kapasitas secara berkala. Selain itu penyampaian informasi masih terbatas dan kurang optimal, dimana informasi kepada masyarakat hanya disampaikan secara lisan dan melalui media sosial, belum memanfaatkan media atau strategi komunikasi yang lebih efektif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat terutama yang kurang aktif di media sosial. Serta dalam wewenang pelaksana program belum cukup karena dalam Surat Keputusan (SK) tidak dijelaskan secara rinci tugas dan batasan kewenangannya, sehingga bisa menimbulkan ketidaktegasan saat mengambil keputusan di lapangan. Dari beberapa kondisi tersebut menyebabkan dimensi sumber daya berada pada kondisi kurang baik, khususnya pada pelaksana program yang belum dibekali pelatihan berkelanjutan. Padahal dalam program berbasis aplikasi, peningkatan kapasitas pelaksana secara berkala sangat diperlukan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Putri et al., 2024) yang menjelaskan bahwa, “Petugas yang terbiasa dengan prosedur manual membutuhkan pelatihan khusus untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal. Sehingga perlu mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan petugas, serta menyediakan dukungan teknis yang memadai bagi mereka yang menghadapi kesulitan dalam penggunaan sistem baru”.

Ketiga, pada dimensi disposisi untuk pelaksana program telah memahami aturan dan pedoman pelaksanaan yang tercantum dalam Buku Panduan SIPULEN. Sedangkan dalam respon pelaksana masih ditemukan kurangnya motivasi, semangat, dan dukungan berupa insentif atau penghargaan yang memadai bagi pelaksana. Kondisi tersebut menyebabkan dimensi disposisi berada pada kondisi kurang baik, dilihat dari respon pelaksana yang belum sepenuhnya optimal dalam mendukung pelaksanaan program. Hal ini sejalan dengan pendapat Grindle (Wahyuningsih et al., 2022) yang menjelaskan bahwa, “Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana, serta sejauhmana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan”.

Keempat, pada dimensi struktur birokrasi dapat dikatakan berada dalam kondisi yang baik, karena pelaksanaan program SIPULEN di Kecamatan Ganeas telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, koordinasi antar organisasi juga telah terjalin dengan baik untuk mencegah terjadinya *fragmentasi*, di mana kecamatan secara aktif berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan serta desa-desa di wilayahnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward III (Tahir, 2020) yang menyatakan bahwa, “Meskipun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi, dan para pelaksana memahami tugas yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan tetap memerlukan koordinasi lintas pihak untuk mencegah terjadinya *fragmentasi* dan memastikan kelancaran pelaksanaan suatu program”.

Oleh karena itu, untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan suatu program sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan dan target yang telah ditetapkan tercapai. Meskipun implementasi program atau kebijakan tersebut tidak dilaksanakan secara sempurna, akan tetapi para pelaksana kebijakan tersebut telah berusaha melaksanakan tugas yang harus dijalankan sesuai dengan aturan, mekanisme, dan standar yang telah ditetapkan pada pelaksanaan program SIPULEN di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang.

4. CONCLUSION

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan *Update* Elemen Data Kependudukan (SIPULEN) di Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang telah berjalan cukup baik. Implementasi Program SIPULEN memiliki kelemahan dalam pelaksanaannya yang didasari oleh tidak konsisten dalam penyampaian informasi, tidak adanya pelatihan lanjutan untuk para pelaksana program, dan respon pelaksana yang masih kurang optimal akibat minimnya motivasi dan dukungan. Selain itu, terdapat hambatan dalam implementasi program SIPULEN yaitu kurangnya intensitas informasi dan kurangnya partisipasi pegawai. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu adanya penyampaian informasi melalui berbagai media dan meningkatkan partisipasi pegawai melalui pembinaan, *briefing*, motivasi dan penguatan pelayanan. Adapun saran yang diperlukan yaitu

adanya komunikasi untuk penyampaian informasi program dilakukan secara lebih konsisten, mengadakan pelatihan bagi pelaksana program secara rutin sebagai pelatihan lanjutan, dan meningkatkan motivasi pelaksana melalui pemberian penghargaan, insentif dan pembinaan secara rutin.

REFERENCES

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Aprilia, R., & Wijaya, R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 2(2). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v2i2.2377>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan integrasi data melalui implementasi inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi digital. *JPSI: Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i1.2360>
- Gobel, E. Z., & Koton, Y. P. (2016). *Pengelolaan Danau Limboto dalam Perspektif Kebijakan Publik*. CV Budi Utama.
- Herlinda, D., Saputra, T., Eka, E., & Fauzan, F. (2023). Innovation of population administration services during the COVID-19 pandemic. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 15(2). <https://doi.org/10.33701/jtp.v15i2.2662>
- Instruksi Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Lestari, A., Furwanti, D., Rahmawati, R., Santa, R., & Ginanjar, S. E. (2024). Innovation of population administration services with the “Done in the Hands” application Salaman. *Jurnal Pallangga Praja*, 6(1), 41–48. <https://doi.org/10.61076/jpp.v6i1.4354>
- Peraturan Bupati. (2020). *Peraturan Bupati Sumedang Nomor 126 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah*.
- Peraturan Menteri PAN-RB. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik*.
- Putri, K., Anggraini, D., Aurora, B., & Damitri, D. (2024). Pelatihan Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penggunaan Teknologi Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Pengabdian Kepada Masyarakat. *Bhakti Nagori (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 23 – 30. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i1.3884.
- Permana, D. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 2(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v2i1.2560>
- Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan pengadilan agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, 5(1), 53–68. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229>
- Ripa'i, A. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis teknologi informasi menuju single identity number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. In *Jurnal Cakrawarti* (pp.

25–36). <https://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/242/0>.

Tahir, A. (2020). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (edisi cetakan ke-3)*. Alfabeta.

Undang-Undang. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Wahyuningsih, E., Rochim, A. I., & Widiyanto, M. K. (2022). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan UMKM di Kelurahan Pucang Sewu Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN, 2(04), 2797–0469), <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1104>.

Wargadinata, E. L., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2025). Analisis penerimaan aplikasi Salaman, pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v5i1.4899>

Wumu, A. M., Dengo, S., & Londa, V. Y. (2022). Komunikasi Kebijakan dalam Pelaksanaan Dana Desa di Desa Watudambo II Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(113). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/38159>.