

# EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KELURAHAN (SIKEL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MULYASARI KECAMATAN TAMANSARI KOTA TASIKMALAYA

Ersal Aliandi<sup>1</sup>, Agus Nurulsyam<sup>2</sup>, Endah Vestikowati<sup>3</sup>  
Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email : Ersalaliandi@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pengamatan penulis, terlihat bahwa Sistem Informasi Kelurahan (SIKEL) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya belum efektif. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIKEL) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa : Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIKEL) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya sudah berjalan sesuai dengan ukuran efektivitas sistem informasi, hal ini dapat dilihat dari dimensi kemampuan teknis dengan indikator aplikasi Sikel memiliki fungsi pengendalian dan keamanan selain itu dimensi evaluasi dengan indikator aplikasi Sikel memiliki kelayakan ekonomis sehingga biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaatnya. Selain itu dimensi analisis biaya dan manfaat dengan indikator aplikasi Sikel telah menampilkan detail tampilan atau penyajian yang mudah dan aplikasi Sikel dapat dicetak secara langsung oleh masyarakat sesuai kebutuhannya selain itu aplikasi Sikel memiliki kualitas data yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Sistem Informasi Kelurahan (Sikel)*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang memberikan kebutuhan dasar terhadap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Salah satu fungsi dasar pada pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Layanan administratif adalah salah satu jenis pelayanan publik dari yang ada. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat, baik pusat maupun daerah. Dalam era desentralisasi saat ini, pemerintah kelurahan menjadi salah satu lembaga publik yang memiliki kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terbuka, efisien dan efektif serta bertanggung jawab. Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh pemerintah kelurahan dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu bagian dari fungsi dasar yang dibangun dalam Sistem Informasi Kelurahan. Ada tiga hal dasar yang dikelola didalam SIKel, selain pelayanan publik, ada juga pemetaan terhadap aset/sumber daya di kelurahan dan perencanaan pembangunan. Pelayanan publik dan pelayanan administrasi menjadi salah satu fungsi yang paling bersentuhan langsung dengan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik dalam ranah administrasi menjadi salah satu faktor pembaharuan data dasar kependudukan di dalam SIKel, yang mempunyai manfaat dan tujuan yang baik. Sikel yang aktif dan rutin digunakan dalam pelayanan administrasi publik akan menjadikannya selalu terbaru datanya dan keberadaannya tersampaikan langsung secara nyata kepada masyarakat.

Peran teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Menurut Putro, (2011:109) menyatakan bahwa :

Kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatann jaringan internet, yang memungkinkan

orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang.

Pendapat tersebut menyebutkan kalau perlunya teknologi informasi bagi masyarakat terutama masyarakat kelurahan perlu akan informasi yang cepat dan tepat agar mereka tidak tertinggal. Pada hal ini pemerintah kelurahan harus membuat suatu sistem informasi kelurahan untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dalam pembangunan kelurahan atau masyarakat dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik, dalam pembangunan kelurahan dibutuhkan peran komunikasi dan informasi dalam sebuah pembangunan. Sistem informasi kelurahan (SIKkel) menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan kelurahan dan pembangunan kawasan di kelurahan. Adanya perubahan dari pembangunan kelurahan menjadikan SIKel memiliki peran yang penting, maka dari itu perlunya SIKel dikembangkan sesuai dengan visi Kelurahan.

Kelurahan menjadi aktor sebagai pembangunan, pengelolaan sumber daya alam dan pemberdayaan masyarakat dengan mengedepankan perturan yang ada. Sistem Informasi Kelurahan kedepan dapat dikembangkan untuk menjalankan setidaknya empat fungsi utama yang antara lain :

1. Fungsi media transparansi dan informasi
2. Fungsi perbaikan pelayanan dan tata kelola pemerintahan kelurahan
3. Fungsi interkoneksi antara kelurahan dengan supra kelurahan
4. Fungsi promosi unggulan kelurahan

Betapa pentingnya Sistem Informasi Kelurahan tersebut jika dijalankan oleh pemerintah kelurahan dalam menyelenggarakan pemerintahannya. SIKEL adalah sebuah program yang dirancang oleh CRI sejak tahun 2009 untuk membuka ruang partisipatif antara masyarakat dan perangkat kelurahan dalam membangun kelurahannya secara demokratis melalui penggunaan software terbuka. Secara teknis program ini diharapkan dapat membantu pemerintahan kelurahan dan warganya mendokumentasikan data-data milik kelurahan menjadi lebih mudah.

Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 Tentang Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kebijakan yang dibuat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kelurahan sehingga dapat mengoptimalkan fungsi Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem informasi kelurahan dalam bentuk aplikasi Smart kelurahan.

Aplikasi smart kelurahan dibuat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik serta penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Aplikasi ini dibuat untuk

membantu perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat agar lebih cepat dan mudah. Selain itu, Template aplikasi ini telah disesuaikan formatnya dengan Peraturan Walikota Tasikmalaya nomor 64 Tahun 2014 tentang Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya dan Peraturan Wali Kota Nomor 58 Tahun 2014 tentang Pedoman Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya.

Tak hanya itu, aplikasi ini juga telah terintegrasi dengan data kependudukan. Sehingga petugas cukup memilih jenis layanan yang diminta kemudian memasukkan NIK pemohon, maka data pemohon akan terisi secara otomatis pada format layanan yang telah dipilih.

Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya merupakan kelurahan yang sebelumnya memiliki terobosan baru dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan di kelurahan dan sukses meningkatkan perform kelurahannya. Adanya sistem informasi kelurahan (SIKEL) maka diharapkan dapat membantu pelayanan. Sistem informasi kelurahan (SIKEL) merupakan bank data dari kelurahan yang diambil dari data kelurahan wisma PKK dan setelah diolah akan menjadi data *base* yang nantinya digunakan dalam pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan itu sendiri.

## KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara

dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Menurut Sudirman (2012:31) Efektivitas adalah :

Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya.

Menurut Pasolong (2007:9) menyatakan :

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab-akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Efektivitas lebih memfokuskan pada akibat atau pengaruh sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu. Sedangkan menurut Kurniawan,

(2005:109) mendefinisikan efektivitas adalah : “Kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” .

Dari uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal.

Sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem yang menghasilkan apa yang didapat dari informasi yang berguna sebagai tingkatan informasi tersebut. Menurut Jogiyanto (2009 ; 11) yang mengemukakan bahwa :

Sistem informasi adalah suatu organisasi yang mempunyai sistem yang mempertemukan antara kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan organisasi mempunyai strategi dan kegiatan yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Selanjutnya Yaqub (2012:8) menyatakan bahwa :

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi anatar orang-orang dan perangkat yang ada pada komputer seperti perangkat lunak, perangkat keras dan sebagainya. Kombinasi tersebut mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi ke dalam organisasi.

Dengan demikian sistem informasi merupakan sebagai elemen-elemen yang berkumpul yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan membentuk satu kesatuan untuk menyimpan memproses data informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.

Efektivitas sistem informasi kelurahan dalam menjalankan pelayanan publik memiliki strategi dan inovasi yang sudah dibuat oleh suatu instansi pemerintahan atau organisasi untuk mencapai suatu kepuasan pelayanan publik, selain itu meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi sehingga mampu meningkatkan rasa kepuasan terhadap masyarakat.

Untuk mengukur keefektifan sistem informasi tersebut maka menurut Hartono, (2013:194) dapat dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang digunakan antara lain sebagai berikut :

- a. Menilai Fungsi atau Kemampuan Teknis
- b. Menilai Kinerja Operasional dari Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
- c. Menilai Aplikasi
- d. Menganalisis Biaya dan Manfaat

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang menurut Menurut Sugiyono (2017:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong, (2014:2)

pendekatan kualitatif yaitu “Data yang dikumpulkan cenderung bersifat naratif dari pada angka-angka yang hasil analisisnya berupa uraian-uraian yang sangat deskriptif dan berdasarkan pada analisis data secara induktif“.

Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yang terdiri dari Lurah sebanyak 1 orang, pegawai kelurahan sebanyak 3 orang dan perwakilan masyarakat sebanyak 2 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya**

#### **a. Menilai Fungsi atau Kemampuan Teknis**

##### **1) Aplikasi SIK memudahkan dalam pengelolaan data dan informasi**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa aplikasi SIK memudahkan dalam pengelolaan data dan informasi baik bagi petugas operator yang mengelola sistem informasi kelurahan maupun bagi masyarakat namun kurang mendapatkan dukungan anggaran untuk melakukan penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh operator sehingga operator berupaya agar aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan dengan melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana komputer sehingga tidak bermasalah

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka kelurahan perlu ditunjang dengan sarana dan

prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan dapat dioptimalkan. Begitupula dalam penerapan SIKel maka keberadaan sarana dan prasarana yang memadai sangatlah penting guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **2) Aplikasi SIKel dapat digunakan dengan mudah oleh pegawai**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa aplikasi SIKel dapat digunakan dengan mudah oleh pegawai hal ini dikarenakan adanya kegiatan yang dilaksanakan bagi operator SIKel walaupun belum dilaksanakan secara rutin oleh Bagian Pemerintahan Desa Setda Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui dianalisis bahwa keberadaan SIKel dapat dimanfaatkan dengan baik oleh berbagai pihak yang membutuhkan apabila ditunjang dengan keberadaan operator yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan aplikasi SIKel dengan baik. Namun permasalahan yang dihadapi oleh operator SIKel disebabkan kurangnya pelatihan sehingga belum dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi.

### **3) Aplikasi SIKel mudah untuk dioperasikan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa Aplikasi SIKel cukup mudah digunakan oleh petugas karena memang sudah lama diaplikasikan namun permasalahan yang menjadi hambatan petugas karena kurangnya dukungan berbagai pihak sehingga data yang ditampilkan dalam SIKel kurang akurat. Oleh karena itu telah diupayakan dilakukan

pemutakhiran data melalui pelibatan kepala lingkungan dan para ketua RT.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa untuk memberikan pelayanan kependudukan maka operator SIKel sebaiknya mampu menampilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya karena administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga operator perlu melakukan pemutakhiran data secara rutin.

### **4) Aplikasi SIKel memiliki fungsi pengendalian dan keamanan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis aplikasi SIKel memiliki fungsi pengendalian dan keamanan bagi masyarakat yang menggunakannya sehingga data tersebut aman karena tidak mudah untuk mengambil data dari SIKel karena pemerintah kelurahan telah menetapkan password untuk masuk ke aplikasi SIKel hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan data masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kelurahan telah menjaga keamanan informasi dari data masyarakat yang ditampilkan dalam SIKel karena tidak sembarang orang yang dapat mengakses informasi atau data dalam SIKel. Oleh karena itu sebaiknya Kelurahan Mulyasari selalu meningkatkan keamanan data dalam aplikasi SIKel sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

### **b. Menilai Kinerja Operasional dari Perangkat Keras dan Perangkat Lunak**

**1) Aplikasi SIKel memudahkan masyarakat dalam mengakses sistem informasi kelurahan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa Aplikasi SIKel dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses sistem informasi kelurahan walaupun dalam kenyataannya tidak semua masyarakat dapat mengakses karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat selain itu pihak kelurahan kurang mempertimbangkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIKel.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa salah satu tugas pemerintah kelurahan adalah memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh karena itu maka pihak Kelurahan Mulyasari harus memberikan kemudahan akses pada SIKel yang diterapkan melalui berbagai sosialisasi mengenai penggunaan SIKel agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi.

**2) Aplikasi SIKel memudahkan masyarakat dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis Aplikasi SIKel dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan sehingga tidak perlu datang ke kantor kelurahan namun masih ada warga masyarakat yang kesulitan karena tidak memiliki HP dalam membuka aplikasi tersebut. Oleh karena itu pihak kelurahan telah meminta masyarakat untuk datang ke kantor kelurahan untuk mengurus

kebutuhannya apabila tidak dapat menggunakan aplikasi SIKel.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pihak kelurahan telah berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi dan data yang dibutuhkan melalui SIKel dan telah mempermudah masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi SIKel untuk datang ke Kantor Kelurahan.

**3) Aplikasi SIKel dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan data dan informasi**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis aplikasi SIKel dapat memberikan manfaat bagi sebagian masyarakat yang membutuhkan data dan informasi karena mereka memahami aplikasi tersebut dengan baik walaupun masih ada masyarakat yang kesulitan karena tidak memahami aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi SIKel dapat memberikan manfaat bagi sebagian masyarakat yang membutuhkan data dan informasi karena mereka memahami aplikasi tersebut dengan baik walaupun masih ada masyarakat yang kesulitan karena tidak memahami aplikasi tersebut sehingga pihak kelurahan berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk datang langsung apabila tidak dapat mengakses informasi tersebut.

**4) Aplikasi SIKel menyajikan data dan informasi yang akurat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis

menganalisis Aplikasi SIKel belum sepenuhnya dapat menyajikan data dan informasi yang akurat hal ini dikarenakan keterbatasan informasi yang diperoleh petugas selaku operator SIKel sehingga menyebabkan data yang ditampilkan tidak *up to date* mengingat kurangnya data yang dilaporkan apabila terjadi perubahan di masyarakat oleh karena itu operator berupaya bekerjasama dengan kepala lingkungan maupun RT dalam rangka proses pemutakhiran data.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa mengingat kurangnya data yang dilaporkan apabila terjadi perubahan di masyarakat oleh karena itu operator berupaya bekerjasama dengan kepala lingkungan maupun RT dalam rangka proses pemutakhiran data.

### c. Menilai Aplikasi

#### 1) Aplikasi SIKel memiliki kelayakan secara teknis dalam penggunaannya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa aplikasi SIKel secara teknik memiliki kelayakan dalam penggunaannya karena memang sudah lama diaplikasikan namun demikian bukan tanpa masalah karena dalam kenyataannya masih ada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Mulyasari harus meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan dengan meningkatkan berbagai upaya seperti meningkatkan sosialisasi penggunaan SIKel kepada masyarakat serta memberikan arahan kepada masyarakat untuk dapat mendatangi kelurahan apabila tidak

dapat mengakses informasi yang dibutuhkan.

#### 2) Aplikasi SIKel memiliki kelayakan operasional secara tepat waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis Aplikasi SIKel memiliki kelayakan operasional secara tepat waktu sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan yang dibutuhkannya walaupun masih ada kendala bagi sebagian masyarakat yang sulit dalam memperoleh pelayanan karena tidak dapat mengakses SIKel tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa sudah tugas kelurahan dalam mengupayakan agar data dan informasi yang dibutuhkan dapat dimanfaatkan oleh yang membutuhkan. Selain itu pihak kelurahan harus mengupayakan agar informasi dalam SIKel dapat digunakan secara tepat.

#### 3) Aplikasi SIKel memiliki kelayakan ekonomis sehingga biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaatnya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa aplikasi SIKel memiliki kelayakan ekonomis sehingga biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaatnya mengingat dengan adanya SIKel pemerintah dapat lebih mudah dalam melakukan pengelolaan administrasi kelurahan dan bagi masyarakat dapat memperoleh berbagai data dan informasi yang dibutuhkannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa dalam proses memperoleh

pelayanan yang baik maka kelancaran akses informasi sangatlah penting sehingga manfaat yang diperoleh lebih besar bagi masyarakat sehingga keberadaan SIKel dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang menggunakannya karena masyarakat dapat mengakses informasi tidak terbatas waktu dan tempat.

#### **d. Menganalisis Biaya dan Manfaat**

##### **1) Aplikasi SIKel memiliki respon yang cepat dalam memenuhi data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis aplikasi SIKel telah memiliki respon yang cepat dalam memenuhi data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat walaupun kadang data dan informasi tersebut kurang validt karena kurangnya dilakukan pemutakhiran data oleh karena itu perlunya kegiatan yang dilakukan oleh petugas dalam melakukan pemutakhiran data.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIKel telah memiliki respon yang cepat dalam memenuhi data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat walaupun kadang data dan informasi tersebut kurang validt karena kurangnya dilakukan pemutakhiran data sehingga kelurahan berupaya mengantisipasi masalah tersebut dengan melakukan kerjasama dengan masyarakat sehingga setiap perubahan data dapat dilaporkan kepada operator.

##### **2) Aplikasi SIKel menampilkan detail tampilan atau penyajian yang mudah**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis SIKel menampilkan

detail tampilan atau penyajian yang mudah diingat oleh masyarakat sehingga sangat memudahkan dalam pengaplikasiannya dan tidak menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi maupun data yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa SIKel menampilkan detail tampilan atau penyajian yang mudah diingat oleh masyarakat sehingga sangat memudahkan dalam pengaplikasiannya dan tidak menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi maupun data yang dibutuhkan oleh masyarakat.

##### **3) Aplikasi SIKel dapat dicetak secara langsung oleh masyarakat sesuai kebutuhannya**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa aplikasi SIKel telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh data dan informasi hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat dapat langsung mencetak setiap data dan informasi yang dibutuhkannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa bahwa aplikasi SIKel telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh data dan informasi hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat dapat langsung mencetak setiap data dan informasi yang dibutuhkannya sehingga dengan semakin mudahnya informasi yang diberikan maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

##### **4) Aplikasi SIKel memiliki kualitas data yang baik sesuai**

### **dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penulis menganalisis bahwa Aplikasi SIKel memiliki kualitas data yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses data dan informasi sesuai dengan kebutuhannya namun demikian masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut karena keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki sehingga pihak kelurahan telah mengarahkan bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan SIKel untuk datang ke kantor kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi SIKel memiliki kualitas data yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses data dan informasi sesuai dengan kebutuhannya namun demikian masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut karena keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki sehingga pihak kelurahan telah mengarahkan bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan SIKel untuk datang ke kantor kelurahan

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas sistem informasi kelurahan (SIK) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) dalam meningkatkan pelayanan publik di

Kelurahan Mulyasari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya sudah berjalan sesuai dengan ukuran efektivitas sistem informasi, hal ini dapat dilihat dari dimensi kemampuan teknis dengan indikator aplikasi Sikel memiliki fungsi pengendalian dan keamanan selain itu dimensi evaluasi dengan indikator aplikasi Sikel memiliki kelayakan ekonomis sehingga biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaatnya. Selain itu dimensi analisis biaya dan manfaat dengan indikator aplikasi Sikel telah menampilkan detail tampilan atau penyajian yang mudah dan aplikasi Sikel dapat dicetak secara langsung oleh masyarakat sesuai kebutuhannya selain itu aplikasi Sikel memiliki kualitas data yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **a. Sumber Buku**

- Hartono, Bambang. 2013. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Jakarta: Rineka Cipta
- Jogiyanto, 2009. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kurniawan Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan
- Moleong, J. Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Putro. 2011. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol 2, Ed 9, e-ISSN 2548-964

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta  
Yakub, 2012, Pengantar Sistem Informasi, Graha Ilmu, Yogyakarta

**b. Sumber Perundang-Undangan :**  
*Undang-Undang* Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 Tentang Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya

Peraturan Wali Kota Nomor 58 Tahun 2014 tentang Pedoman Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya