

PEMANFAATAN APLIKASI *E-PUNTEN* DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS) DI KOTA BANDUNG

Penulis :

Emza Qinan Fansuri¹, Endang Sri Hidayah²

Afiliasi :

BKPSDM Kota Bandung¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri²

E-mail :

emzaqi@gmail.com¹, sriendang@ipdn.ac.id²

ABSTRACT

The E-PunTEN application is present in an online presentation, which makes it easier for the public to take care of a temporary residence certificate (SKTS). This writing aims to determine the use of the E-Punten Application in Making SKTS in the City of Bandung. The method used in this paper is descriptive qualitative method, data collection techniques used are Interview, Observation, and Documentation. The author's data analysis used the triangulation method. The results show that the use of the E-PuTEN Application in terms of convenience, benefits, and effectiveness has been carried out well, but there are still obstacles to Social Influence and Behavioral Intention, which is still constrained by public awareness in changing the service system by using technology in the form of applications. Then there is negative feedback from the community, namely there are still users who give a rating of 1 out of 5 on the Google Play Store Review. The author's suggestion is that the working hours of employees are adjusted more, or add more employees, especially in the field of information and technology, because the IT staff is the first part as a server. In the socialization procedure, social media is more used, because online-based services must be in line with continuous socialization, so that it will get better feedback from the community. Finally, it is better if the use of the E-PunTEN Application is always evaluated regarding the frequency of use and the functioning of the system.

Keywords: E-PunTEN Application, Utilization

ABSTRAK

Aplikasi *E-PunTEN* hadir dalam sajian online, yang memudahkan masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) . Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan Aplikasi *E-Punten* Dalam Pembuatan SKTS di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan eokumentasi. Analisis data penulis menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan, Pemanfaatan aplikasi *E-PunTEN* dalam segi kemudahan, manfaat, dan efektivitas sudah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat hambatan pada *Social Influence* dan *Behavioral Intention*, masih terkendala pada kesadaran masyarakat dalam perubahan sistem pelayanan dengan menggunakan teknologi berupa Aplikasi. Kemudian terdapat *feedback* negatif dari masyarakat yaitu masih terdapat pengguna yang memberi rating 1 dari 5 di *Google Play Store*

Review. Saran penulis yakni jam kerja pegawai lebih disesuaikan kembali, atau menambah pegawai terutama di bidang informasi dan teknologi, karena staf IT adalah bagian pertama sebagai server. Dalam prosedur sosialisasi lebih dimanfaatkan sosial media, karena pelayanan berbasis *online* harus sejalan dengan sosialisasi secara kontinu, sehingga akan mendapatkan *feedback* yang lebih baik dari masyarakat. Terakhir, ada baiknya penggunaan aplikasi E-PunTEN selalu dilakukan evaluasi terkait frekuensi penggunaan dan berfungsi/tidaknya sistem.

Kata Kunci: *Aplikasi E-PunTEN, Pemanfaatan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan ialah upaya pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan berbentuk layanan jasa, barang dan administratif. Dalam meningkatkan kualitas layanan dan seiringberjalannya perkembangan teknologi informasi, maka bentuk interaksi pelayanan pun mengalami kemajuan. Guna meningkatkan kepercayaan publik melalui pelayanan yang dilakukan dalam pemenuhan hak dan keinginan masyarakat, maka terbentuklah pelayanan yang bersifat memudahkan dan memuaskan masyarakat.

Dalam kategori jumlah penduduknya, di Indonesia, Jawa barat menempati urutan teratas dengan 49.935.858 Jiwa, yang tersebar pada luasan 35.377,76 km², serta dibagi pada 5.957 wilayah Kelurahan/Desa, 627 kecamatan dan 26 Kota/Kabupaten (jabar.bps.go.id 2020). Jawa Barat menjadi salah satu daerah tujuan masyarakat untuk mencari sumbermata pencaharian, yang menjadi elemen penyokong utama migrasi masyarakat ke daerah tersebut. Kelengkapan Fasilitas publik utamanya yang menyokong kegiatan ekonomi, pariwisata, ataupun pendidikan menjadikan Ibukota Provinsi JawaBarat, Kota Bandung, berlaku sebagai satu diantara kota dengan ketinggianmobilitas penduduk. Segenap ketersediaan fasilitas di Kota Bandung merupakan alasan masyarakat daerah lain baik dalam Provinsi maupun luar Provinsi untuk bermigrasi dan menetap di Kota yang disebut kota kembang ini. Pada 2018, tercatat sejumlah 2.503.708 penduduk berdiam di KotaBandung dengan persebaran pada 150 Kelurahan dan 30 Kecamatan dalam luasan 167,29 km². (Bandungkota.bps.go.id 2020).

Dari pasal tersebut, didapati pandangan satu dari aspek yang menjadi perhatian pemerintah pada keterdukungan kesetimbangan pertumbuhan penduduk ialah pengarahan

mobilitas penduduk. Di Kota Bandung, Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) diharapkan mampu bertindak efektif dalam pencarian solusi terkait penertiban administrasi kependudukan, yakni dalam bentuk SKTS (Sertifikat Keterangan Tinggal Sementara) bagi para pendatang, sebab ketertiban administrasi kependudukan ialah satu diantara kunci kebaikan kualitas dan keseimbangan pertumbuhan penduduk.

Jumlah penduduk pendatang di Kota Bandung tidaklah sedikit, pendatang yang datang bertujuan baik mengenyam Pendidikan, bekerja, maupun berwisata. Faktanya hanya beberapa pendatang yang memiliki surat keterangan tinggal sementara, oleh karena itu perlunya pengawasan atas mobilitas penduduk yang datang ke Kota Bandung dengan membuat SKTS.

Keadaan saat ini yang menggerakkan Pemerintah melalui Disdukcapil Kota Bandung untuk membuat terobosan terhadap kebermanfaatan dan kemudahan pendaftaran penduduk pendatang lewat aplikasi daring yang diberi nama *E-PunTEN*. Aplikasi yang dimaksud merupakan bentuk inovasi dalam penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) bagi penduduk pendatang ke Kota Bandung. Melalui terobosan *E-PunTEN*, seiring berkembangnya teknologi dan era Revolusi Industri 4.0 Disdukcapil Kota Bandung membuat Terobosan *E-PunTEN* yang diharapkan memberikan kemudahan kepada pendatang. Pelaksanaan *E-PunTEN* perlu dijalankan dengan tepat guna agar kemudahan dan manfaat yang didapat oleh semua pihak baik pemerintah sebagai pembuat kebijakan pendatang sebagai pengguna kebijakan. Bermanfaat bagi pemerintah adalah dalam mengontrol jalannya mobilitas penduduk di Kota Bandung, sedangkan kemudahan bagi pendatang adalah dalam mendapatkan haknya membuat surat keterangan tinggal sementara. Penulisan ini mengkaji tentang pemanfaatan pelayanan *E-PunTEN* di Kota Bandung, bagi pendatang, terhadap pemenuhan kepemilikan dokumen SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) dalam ranah partisipasi khalayak pendatang dalam pembuatan SKTS, kendala dan solusi terhadap permasalahan yang timbul, serta keefektifan terapan kebijakan. Penulis berharap bahwa terobosan *E-PunTEN* dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin dalam mengontrol mobilitas penduduk Kota Bandung.

Aplikasi *E-PunTEN* dapat dimanfaatkan pada laman <http://E-PunTEN.bandung.go.id/> ataupun dengan mengunduh aplikasinya pada layanan Play Store. Keberadaan *E-PunTEN*

diharapkan menjadi sarana yang memudahkan warga untuk pembuatan surat keterangan tinggal sementara supaya masyarakat pendatang tidaklah harus mendatangi Kantor Disdukcapil untuk melakukan registrasi. Hanya melalui *smartphone*, pendatang dapat membuat surat keterangan tinggal sementara. Hasilnya dapat dicetak pada kecamatan tempat tinggal pendaftar.

Cara pendaftaran pada *E-PunTEN* untuk pengurusan surat keterangan tinggal sementara ialah:

1. Akses laman <https://disdukcapil.bandung.go.id/E-PunTEN/> atau unduh aplikasinya di layanan Play Store
2. Unggah dokumen yang disyaratkan
3. Verifikasi pengajuan berkas oleh petugas
4. Input data dan pencetakan SKTS oleh petugas
5. Verifikasi ulang pengajuan dan hasil cetakan oleh Kepala Seksi
6. Pemberitahuan jadwal penyerahan SKTS oleh petugas
7. Penukaran SKTS oleh pemohon dengan berkas yang disyaratkan sesuai penjadwalan
8. Jika berhasil, pemohon bisa *review* proses pengajuan di halaman profil pada tab pengajuan. Semua notifikasi pemberitahuan selanjutnya akan dikirim melalui email, sms, website pada halaman profil, maupun di aplikasi *E-PunTEN* secara langsung (jika pemohon menginstalnya di perangkat androidnya).

Penelitian ini didasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan dalam konteks “Implementasi Kebijakan E-Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” (Darmawan 2020), menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan e-punten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sejauh ini telah berjalan dengan baik meskipun belum mencapai hasil yang diinginkan. Dalam dimensi pertama ukuran dan tujuan kebijakan dirasa sudah tepat dengan sasaran warga pendatang luar kota Bandung seperti mahasiswa dan juga sudah terlaksana dengan baik dimana masyarakat sudah memahami akan pentingnya memiliki surat keterangan tinggal sementara, sumber daya sudah berjalan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan *E-PunTEN*, karakteristik kebijakan masih kurang peduli dan memberikan informasi tidak secara

merata meskipun memang dalam menjalankan kebijakan E-Punten ini dapat dikatakan telah melakukan yang terbaik, komunikasi badan atau lembaga pelaksana dapat dikatakan sudah baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berkoordinasi dengan kelurahan-kelurahan yang ada di kota Bandung untuk mengetahui perkembangan warga pendatang, kondisi ekonomi sosial dan politik sudah terlaksana dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya dukungan dari pemerintah dan dukungan dari masyarakat luar kota Bandung yang ingin menetap untuk sementara waktu walaupun masih ada masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya memiliki surat keterangan tinggal sementara, dan yang terakhir dimensi sikap para pelaksana kebijakan para pelaksana dirasa sudah menerapkan kebijakan ini dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku

Penelitian ini mengkaji tentang pemanfaatan pelayanan *E-PunTEN* di Kota Bandung, bagi pendatang, terhadap pemenuhan kepemilikan dokumen SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) dalam ranah partisipasi khalayak pendatang dalam pembuatan SKTS. Peneliti menggunakan teori Pemanfaatan (Venkatesh 2003), di mana terdapat lima indikator, yakni *Behavioral Intention, Facilitating Condition, Social Influence, Effort Expectancy, dan Performance Expectancy*. Peneliti berharap bahwa terobosan *E-PunTEN* dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin dalam mengontrol mobilitas penduduk Kota Bandung.

Dari latar belakang tersebut, keterkaitan antara kemudahan layanan masyarakat, terkhusus pada penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara, dan pemanfaatan teknologi menjadikan menarik bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian terkait dengan **“Pemanfaatan Aplikasi *E-PunTEN* dalam Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kota Bandung”**

METODE

Bogdan dan Taylor dalam (Baswori 2008) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai tata pelaksanaan riset dengan keluaran atau hasil berbentuk data deskriptif yang dilandaskan pada pengamatan yang dikodekan dalam perilaku teramati, ucapan, maupun tulisan. Pendekatan mengarah secara holistik (utuh) pada latar atau individu tersebut. Tidaklah dikehendaki padanya isolasi organisasi atau individu dalam hipotesis atau variabel sebab kebutuhan akan keutuhan tiap bagian dalam tata laksana metode yang demikian.

Tujuan penulisan deskriptif menurut Artherton dan Klemmack dalam (Soehartono 2011) ialah gambaran dari sebuah penanda ataupun keterkaitan dua atau lebih penanda. Dalam pemenuhan tujuan ini, survei ialah metode yang lazim dimanfaatkan pada suatu penulisan deskriptif

Metode penulisan deskriptif berdasarkan hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa penulisan ini, menyertakan tata cara pengkajian pada keluasan hubungan kausal dalam sebuah persoalan, dan menarik pemaknaannya dalam rupa simpulan dengan landasan himpunan perolehan data pada maksud penjelasan atas isu yang ada disekitar objek teramati pada latar penulisan hingga diraih suatu kejelasan pola pada proses penulisan.

Penggunaan dan pemanfaatan pada tiap individu sangatlah berpengaruh pada tingkat kesuksesan penerapan sebuah sistem, didapati pula pengaruh pada kenaikan produktifitas sebuah organisasi dan kadar kepusaan pada kegunaan sebuah siste, atas pengukuran pgunaan dan pemanfaatannya. Oleh (Venkatesh 2003) dikembangkanlah kebaruan teori yang bertindak sebagai penggabungan dan pengembangan delapan teori utama perihal perilaku pada penjelasan kebermanfaatan penerapansistem informasi.

1. *Behavioral Intention* atau niat penggunaan dimengerti selaku kadar niat pemakai dalam mendayagunakan keberadaan sistem teknologi informasi secara kontinu dengan asumsi kesetimbangan akses bagi para pemakainya.
2. *Facilitating Conditions* merupakan kadar kemantapan individu terhadap keterdukungan fasilitas dan infrastruktur yang disediakan suatu organisasi atau badan demi menyokong pemanfaatan sistem. Teori pengembangan dijadikan Indikator dasar pada pengukuran variabel ini yang dilandaskan pada dimensi ketersediaan sumber daya dan bantuan, kompatibilitas, dan kepemilikan pengetahuan
3. *Social Influence* disimpulkan sebagai besaran sugesti atau masukan dari sekitar terhadap calon pengguna sebuah teknologi baru. Kadar besaran niat yang muncul pada diri seseorang untuk memanfaatkan teknologi yang dimaksud akan bersejajar dengan besaran impact yang berasal dari kekuatan masukan lingkungan sekitarnya
4. *Effort Expectancy* dipahami selaku kadar kemudahan pemanfaatan sistem yang bisa menurunkan kompleksitas kebutuhan waktu dan tenaga pada penyelesaian suatu penugasan. Minat penggunaan sebab kebermanfaatan sebuah sistem serta kenyamanan

dalam penggunaan akan sangat dipengaruhi pada seberapa mudah sistem tersebut untuk bisa diterapkan.

5. *Performance Expectancy* ialah kadar kemantapan seseorang dalam pandangannya terhadap manfaat keberadaan suatu sistem yang bisa menyediakan akses bagi kemudahan pekerjaan mereka (Venkatesh 2003).

Tabel 2.1 Operasional Konsep Penulisan

VARIABLE 1	DIMENSI 2	INDIKATOR 3	SUB-INDIKATOR 4
Pemanfaatan	<i>Performance Expectancy</i>	Mempermudah pekerjaan	Kemudahan yang diberikan aplikasi E-PunTen bagi Pengguna
	<i>Effort Expectancy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan penggunaan Teknologi • Kemudahan akses penggunaan teknologi • Kemudahan memahami teknologi 	Kepraktisan dan kemudahan dalam mengakses dan Menggunakan aplikasi E-PunTEN
	<i>Social Influence</i>	Pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi	Kesadaran dan kemauan pengguna atas pemanfaatan teknologi guna mempermudah penerbitan surat keterangan tinggal sementara
	<i>Facilitating Conditions</i>	Tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi	Keinginan pengguna aplikasi E-PunTEN untuk menggunakan aplikasi secara terus menerus dan berulang
	<i>Behavioral Intention</i>	Tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi	Keinginan pengguna aplikasi E-PunTEN untuk menggunakan aplikasi secara terus menerus dan berulang

Sumber: Model UTAUT oleh (Venkatesh 2003)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi. Sutrisno Hadi dalam (Suwandi and Basrowi 2008:65) berpendapat bahwa observasi ialah proses yang kompleks, dimana proses tersebut tersusun berdasarkan ragam proses psikologis dan biologis. Pengamatan dan proses pengingatan merupakan dua ihwal yang dinilai krusial.

Wawancara dinilai sebagai cara pengumpulan data lewat interogasi langsung pada responden oleh pewawancara (Soehartono 2011:67), dimana hasil wawancara (respon) dicatat atau disimpan dengan memanfaatkan catatan atau perangkat rekaman. Wawancara

bisa dilakukan dengan cara lain seperti melalui telepon, bahkan teknik wawancara bisa dilakukan kepada responden yang memiliki kekurangan seperti tidak dapat membaca dan menulis sebab kecacatan literasi. Wawancara bebas terpimpin menjadi pilihan penulis untuk digunakan di mana pada pelaksanaa wawancara digunakan acuan berkenaan ihwal terkait poin ditanyakan.

(Sugiyono 2011:30) berpendapat bahwa Dokumen merupakan catatan atau arsip dari peristiwa di kala lampau. Bentuk dokumentasi dapat berupa ragam karya, gambar, atau tulisan yang dianggap memiliki makna bagi seseorang. Dokumentasi merupakan *non human resources* (tidaklah termasuk pada informasi yang bersumber pada manusia). Sementara, menurut A.S. Homby dalam (Komariah and Satori 2014:45) amenyatakan bahwa "*Things used as evidence or record in printed or written forms*". Dokumentasi berdasarkan beberapa pandangan diatas adalah suatu proses atau teknik pengumpulan data melalui bukti yang nyata baik dalam bentuk tertulis, gambar maupun rekaman mengenai masalah yang diteliti. Kemudian disesuaikan dengan data yang didapat sebelumnya, dalam menggunakan teknik dokumentasi penulis melakukan pengumpulan data berupa dokumen-dokumen maupun catatan-catatan resmi yang berhubungan dengan aktivitas pelaksanaan studi kasus di Disdukcapil Kota Bandung terkait penggunaan *E-PunTEN* dalam penerbitan surat keterangan tinggal sementara bagi khalayak pendatang.

Dalam menganalisis data pada magang riset terapan pemerintahan penulis, secara interaktif, menjalankan analisis data kualitatif. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2011:404), mengutarakan bahwa diberlakukan kontinuitas aktivitas hingga batasan kejenuhan dalam analisis data kualitatif yang terlingkupi pada tahapan verifikasi/penetapan simpulan setelah sebelumnya dijalankan reduksi dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Performance Expectancy*

Dengan berpedoman pada teori *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT)* oleh (Venkatesh 2003), Pemanfaatan aplikasi *E-PunTEN* yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempermudah pekerjaan sebagaimana

dikatakan oleh Bapak H. Tatang Muhtar, S.sos, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bahwa:

“tujuan aplikasi ini kan untuk mempermudah pekerjaan, sehingga dari segi waktu pun lebih efisien, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kalau hanya untuk mengurus surat keterangan sementara.” (wawancara pada Senin, 25 Januari 2021 pukul 10.00 WIB)

Pernyataan lain oleh Ibu Yupida, S.IP, M.A.P selaku Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan dikatakan bahwa:

“harapannya sih kita bisa meningkatkan kemauan masyarakat yaa, dengan kita kasih kemudahan bisa melalui website atau bisa melalui aplikasi” (wawancara pada Kamis, 7 Januari pukul 09.00 WIB)

Informasi terkait mempermudah pekerjaan pun dikatakan oleh Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan beliau menyebutkan bahwa:

“makanya dibuat aplikasi sedemikian rupa seperti *E-PunTEN* ini kan untuk mempermudah juga, urusan bisa terselesaikan tanpa perlu datang ke kantor, kemudian belum harus mengantre di kantor Disdukcapil.”

“adanya teknologi ini sangat mempermudah dan membantu pekerjaan di Disdukcapil tentunya setelah kita pintar dalam memanfaatkan IT.”

“setelah masyarakat daftar maka bisa langsung terhubung langsung dengan server di aplikasi *E-PunTEN* prosesnya pun cepet” (wawancara pada 4 Januari 2021 pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara mengenai kemudahan yang diberikan pemanfaatan Aplikasi E- PunTEN dinilai sudah baik, karena Aplikasi E-PunTEN memenuhi indikator pada salah satu dimensi *Performance Expectancy* yaitu mempermudah pekerjaan. Kemudahan yang diberikan dalam pemanfaatan Aplikasi E-PunTEN secara langsung yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik.

Tabel 3.1 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Performance Expectancy*

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Mempermudah pekerjaan	Sudah terlaksana dengan baik	-	-	Kemudahan yang diberikan dalam pemanfaatan Aplikasi EPunTEN secara langsung yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik

Berdasarkan data dari Teknik pengumpulan data wawancara diatas dapat diketahui bahwa kemudahan yang diberikan melalui bentuk website dan Aplikasi *E-PunTEN* yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, karena antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan sampel dari masyarakat saling memberikan *feedback* yang baik dan positif.

2. *Effort Expectancy*

Berdasarkan hasil pengamatan, dengan berpedoman pada teori pemanfaatan oleh (Venkatesh 2003), penulis menentukan indikator dari dimensi bermanfaat yakni kemudahan dalam penggunaan dapat menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan menimbulkan rasa nyaman saat penggunaannya. Dalam wawancara, penulis melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan, Kepala Seksi SIAK, Operator Pusat Aplikasi E-PunTEN, Perwakilan masyarakat di Kecamatan Coblong.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan pada tanggal 4 Januari 2021 menyampaikan, bahwa:

“Untuk mempermudah kegiatan pelayanan yang diharapkan aplikasi ini menjadi solusi dalam membuat efisiensi pelayanan, aplikasi ini telah dirancang sedemikian rupa agar pengguna merasa termudahkan dalam penggunaan aplikasi. Meringkas dan mengemas aplikasi agar mudah dalam penggunaannya”

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara mengenai kemudahan pemanfaatan Aplikasi E-PunTEN dinilai sudah baik karena Aplikasi E-PunTEN memenuhi indikator pada salah satu dimensi kemudahan yaitu mudah pengoperasiannya, dan dari hasil wawancara diatas

dapat diketahui bahwa bentuk website dan Aplikasi E-PunTEN yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, karena antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan sampel dari masyarakat saling memberikan feedback yang baik dan positif. Berdasarkan hasil pencarian penulis terkait Aplikasi E-PunTEN dalam versi website dan android, Aplikasi E-PunTEN memberi kemudahan dalam bentuk, penampilan dan cara penggunaan, sehingga mudah dipahami dan mudah dioperasikan. Berikut merupakan Aplikasi E-PunTEN versi website dan Android.



Gambar 3.1 Aplikasi E-PunTEN



Gambar 3.2 Aplikasi E-PunTEN versi android



Gambar 3.3 Ketersediaan Aplikasi E-PunTEN

User Interface Aplikasi *E-PunTEN* yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tampil secara simpel dan bersifat menarik perhatian sehingga penduduk yang melihat akan mudah memahaminya sebagaimana terlihat pada gambar berikut:



Gambar 3.4 User Interface Aplikasi E-PunTEN versi Android

Tabel 3.2 Triangulasi Teknik pada Dimensi Effort Expectancy

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Kemudahan penggunaan teknologi	Sudah terlaksana dengan baik	Aplikasi E-PunTEN dalam versi website dan android		Efektivitas kinerja individu dalam pemanfaatan Aplikasi E-PunTEN dalam meningkatkan kepemilikan surat keterangan tinggal sementara di Kota Bandung sudah baik
Kemudahan akses penggunaan teknologi	Sudah terlaksana dengan baik	Kemudahan mengunduh aplikasi dan mengakses website	Ketersediaan website dan aplikasi di <i>playstore</i>	
Kemudahan pemahaman penggunaan teknologi	Sudah terlaksana dengan baik		User interface aplikasi E-PunTEN	

Sumber: diolah Penulis

3. Social Influence

Masyarakat yang sadar akan kemudahan teknologi menjadikan Sebagian masyarakat yang belum sadar terdorong untuk menggunakannya juga. Oleh karena itu, pengaruh lingkungan menjadi hal yang penting dalam peningkatan pemanfaatan teknologi. Dalam wawancara, penulis melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan, Kepala Seksi, Perwakilan masyarakat di Kecamatan Coblong).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan bahwasanya:

“awalnya ada aplikasi salaman, namun setelah melihat bahwa teknologi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat, maka masyarakat pun terdorong untuk menggunakan aplikasi lain yaitu aplikasi *E-PunTEN* ini.” (wawancara pada Senin, 4 Januari 2021 pukul 11.00 WIB)

Pernyataan lain disampaikan oleh Ibu Yupida, S.IP, M.A.P selaku Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan bahwa:

“rata-rata sih masyarakat itu terdorong untuk menggunakan *E-PunTEN* ini karena lingkungan sekitarnya”

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *Social Influence* pemanfaatan Aplikasi E-PunTEN dinilai baik namun belum optimal karena Aplikasi E- PunTEN memenuhi indikator pada salah satu dimensi *Social Influence* yaitu pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi. Berdasarkan data dari Teknik pengumpulan data wawancara di atas dapat diketahui bahwa pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi dalam pemanfaatan Aplikasi E-PunTEN baik namun belum optimal, karena rata-rata pengguna terdorong atas anjuran petugas bukan pengaruh dari lingkungan sekitar ataupun keinginan pribadi. Sedangkan berdasarkan data, terkait pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi, bahwa pengguna aplikasi dalam kurun waktu tertentu belum mencapai target dan efek beruntun yang ditimbulkan dalam penggunaan aplikasi tersebut belum semasif yang diharapkan.

Tabel 3.3 Jumlah Pengguna Aplikasi *E-PunTEN* Tahun 2020

NO	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2	3	4	5
1	SUKADARI	3	2	61
2	COBLONG	62	26	864
3	BARABAN CEPARAY	3	2	56
4	BOJONGLOKA KALER	1	2	50
5	ANDIR	2	4	81
6	CICENDO	8	6	179
7	SUKASADA	23	18	280
8	CIDADAP	17	13	158
9	BANDUNG WETAN	4	3	94
10	ASTANA ANYAR	0	0	17
11	REGOL	8	3	84
12	BATUNUNGGAL	8	5	174
13	LENGKONG	6	10	118
14	CIBELUNYING KIDUL	1	5	88
15	BANDUNG KUSON	1	1	60
16	BARACONDONG	7	8	126
17	BOJONGLOKA KIDUL	1	2	116
18	CIBELUNYING KALER	2	4	83
19	SUMUR BANDUNG	0	0	35
20	ANTAPAN	1	7	118
21	BANDUNG KIDUL	3	3	50
22	BUAHBATU	6	9	156
23	MANCASARI	7	6	108
24	ARJAMANIE	4	1	122
25	CIBIRU	7	7	94
26	LUUNG BERLING	2	5	72
27	GEDERAGE	2	2	43
28	PANJILEUKAN	2	0	36
29	CINAMBO	3	0	46
30	MANDALAJATI	3	2	66
JUMLAH		194	156	2158

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Tabel 3.4 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Social Influence*

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Pengaruh lingkungan atas pemanfaatan teknologi	Baik namun belum optimal	Jumlah pengguna aplikasi	-	Kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan Aplikasi <i>E-PunTEN</i> sudah baik namun belum optimal

Sumber: diolah Penulis

4. *Facilitating Conditions*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan dalam ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung teknologi sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“untuk menunjang aplikasi *E-PunTEN* ini, jadi disediakan alat- alat atau katakanlah fasilitas yang mendukung seperti komputer, server, kemudian perlu adanya juga tim khusus yang tentunya memahami dalam bidang IT.” (wawancara pada Senin, 4 Januari 2021 pukul 11.00 WIB)

Informasi lain juga telah disampaikan oleh Bapak Agus Hermansyah selaku Operator Aplikasi *E-PunTEN* yang menyatakan:

“dalam mendukung aplikasi *E-PunTEN* ini tersedia dana khusus untuk mempercepat kalau-kalau ada kendala yang harus diselesaikan, supaya nantinya kalau terjadi apa-apa ya gak usah nunggu dana baru dulu baru bisa selesai masalah.” (wawancara pada Jumat, 15 Januari pukul 14.00 WIB)

Pernyataan dari kedua informan tersebut menunjukkan bahwasanya ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung teknologi bagi aplikasi *E-PunTen* yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat dikatakan sudah baik karena usaha dalam

pemenuhan fasilitasnya pun dapat memenuhi dan didukung dengan kondisi fasilitas yang tersedia.

Tabel 3.5 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Facilitating Conditions*

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Ketersediaan Infrastruktur dan fasilitas pendukung teknologi	Sudah terlaksana dengan baik	-	Sarana pendukung yang tersedia	Ketersediaan infrastruktur dan fasilitas dalam pemanfaatan Aplikasi <i>E- PunTEN</i> secara langsung yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik

Sumber: diolah Penulis

5. Behavioral Intention

Dalam tolak ukur tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara berulang, jumlah hasil yang dikeluarkan atau dengan kata lain output dari Aplikasi E-PunTEN dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memenuhi kriteria memuaskan. Oleh karena itu, Jumlah hasil yang dikeluarkan merupakan tolak ukur dalam keefektivitasan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Dalam wawancara, penulis melakukan wawancara kepada perwakilan masyarakat yang menggunakan Aplikasi E-PunTEN.

Pemanfaatan aplikasi *E-PunTEN* yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara berulang menurut *informan* yang mana merupakan masyarakat pengguna, bahwa:

“sejauh ini sih kita pakai aplikasi ya baru setelah ada anjuran dari petugas saja”

“ketika membuat surat keterangan tinggal sementara mungkin pakai aplikasi *E-PunTEN* ini karena syarat saja”

“mungkin setelah kita tau asa aplikasi ini, dan setelah dianjurkan juga oleh petugas kayanya kita akan pakai lagi karena lebih mudah”

(Masyarakat pengguna, wawancara pada Rabu, 20 Januari 2021 pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara berulang pada pemanfaatan aplikasi *E-PunTEN* sudah ada timbal baik yang cukup baik, namun perlu adanya pengembangan yang terus dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara berulang, Aplikasi *E-PunTEN* dinilai sudah baik namun belum optimal dikarenakan pengguna Aplikasi *E-PunTEN* masih merasa hanya menggunakan Aplikasi dikala perlu dan harus menggunakannya bukan timbul dari keinginan pengguna. Berdasarkan data dari teknik pengumpulan data wawancara diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh dalam pemanfaatan Aplikasi *E-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, karena masyarakat memberikan feedback yang baik.

Tabel 3.6 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Behavioral Intention*

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Tingkat keinginan pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara berulang	Baik namun belum optimal	-	-	Keinginan pengguna dalam menggunakan secara berulang dalam pemanfaatan Aplikasi <i>E-PunTEN</i> sudah Baik namun belum optimal

KESIMPULAN

Pemanfaatan Aplikasi *E-PunTEN* dalam pembuatan Surat keterangan tinggal sementara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam segi kemudahan, manfaat, dan efektivitas sudah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat hambatan pada *Social Influence* dan *Behavioral Intention* yakni masih terkendala pada kesadaran masyarakat dalam perubahan sistem pelayanan dengan menggunakan teknologi berupa aplikasi. Pemanfaatan aplikasi *E-PunTEN* dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terdapat hambatan di prosedur sosialisasi dan masih ada *feedback* negatif dari masyarakat yaitu masih terdapat pengguna yang memberi rating 1 dari 5 di *Google Play Store Review*.

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran terkait dengan pemanfaatan Aplikasi *E-PunTEN* dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara di Kota Bandung.

Jam kerja pegawai lebih disesuaikan dengan jadwalnya, atau opsi lain yaitu menambah pegawai terutama di bidang informasi dan teknologi, karena staf IT adalah bagian pertama sebagai server yang menerima dan menindaklanjuti registrasi Aplikasi *E-PunTEN* dari pengguna. Dalam prosedur sosialisasi lebih dimanfaatkan sosial media terutama instagram, facebook, twitter, iklan di TV, dan papan reklame atau baligho di tempat umum seperti pasar, sarana olahraga, dan di setiap wilayah RT atau RW, karena pelayanan berbasis daring/*online* harus sejalan dengan sosialisasi secara mumpuni, sehingga akan mendapatkan *feedback* yang lebih baik dari masyarakat. Terakhir, ada baiknya penggunaan aplikasi *E-PunTEN* selalu dilakukan evaluasi terkait frekuensi penggunaan dan berfungsi/tidaknya sistem.

REFERENSI

- Baswori, S. 2008. "Dalam Memahami Penelitian Kualitatif." P. 13 in. Jakarta: PT Rineke Cipta.
- Darmawan, Agis. 2020. "Implementasi Kebijakan E-Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen (E-PUNTEN) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung."
- Komariah, and Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Soehartono. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suwandi, and Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Venkatesh. 2003. *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT)*.

WEBSITE

Bandungkota.bps.go.id. 2020. "No Title." Retrieved

(<https://bandungkota.bps.go.id/publication/2019/12/04/040296bb302fa5f1d72f53a4/statistik-daerah-kota-bandung-2019>).

jabar.bps.go.id. 2020. "No Title." Retrieved (<https://jabar.bps.go.id>).

PERATURAN DAERAH

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.