

## **Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari dalam Mewujudkan *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari**

**Muhammad Arif Rahman Shiddiq<sup>1</sup>, Sartono<sup>2</sup>, Suriyani BB<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo

email: arifrahmansiddiqarifrahmansidd@gmail.com

Kendari, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) dapat Mewujudkan Good Governance pada pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara purposive. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari dalam Mewujudkan Good Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah Konsisten dalam menjalankan Aplikasi LAIKA, pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sangat transparan, penggunaan aplikasi LAIKA juga memberikan keadilan bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sudah efektif dan efisien serta dapat mewujudkan Good Governance. Hal ini dapat di lihat dari semakin berkurangnya masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Selain itu kemudahan akses informasi pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat, masyarakat bisa mengetahui nomor antrian mereka, masyarakat juga bisa mengetahui berapa jumlah yang mengurus dokumen kependudukan hanya melalui aplikasi LAIKA, serta pelayanan bisa dengan mudah di akses oleh masyarakat. Namun ada beberapa hal yang menjadi hambatan yaitu tidak semua masyarakat paham menggunakan aplikasi LAIKA. Selain itu jaringan internet dan sistem SIAK yang terkadang bermasalah sehingga menyebabkan pelayanan menjadi terhambat serta kondisi sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap menjadi salah satu kendala dalam mempercepat pelayanan.

**Kata kunci** : Good Governance, Implementasi Kebijakan, LAIKA

### **Abstract**

This study aims to determine whether the Implementation of the Kendari Integration Service Program (LAIKA) can achieve good governance in existing public services at the Kendari City Population and Civil Registry Office using a qualitative descriptive method. Informants were selected purposively. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of the study show that the Implementation of the Kendari Integration Service Program in Realizing Good Governance at the Kendari City Population and Civil Registration Service has been going well. The Kendari City Population and Civil Registry Office has been consistent in running the LAIKA application, services using the LAIKA application are very transparent, the use of the LAIKA application also provides justice for people who manage population documents, services using the LAIKA application are effective and efficient and can realize good governance. This can be seen from the decreasing number of people who take care of population documents directly at the Kendari City Population and Civil Registration Service. Apart from that, it is easy to access information on population document

management for the community, the community can find out their queue number, the community can also find out how many are taking care of population documents only through the LAIKA application, and services can be easily accessed by the community. However, there are several things that become obstacles, namely not all people understand how to use the LAIKA application. In addition, the internet network and the SIAK system are sometimes problematic, causing services to be hampered and the condition of facilities and infrastructure that is still incomplete is one of the obstacles in speeding up services. Nevertheless, the employees of the Kendari City Population and Civil Registry Office always try to provide the best service by helping the community to use the LAIKA Application and teaching the public to use the LAIKA Application so that services can be better and Good Governance can be achieved.

**Keywords** : Good Governance, Policy Implementation, LAIKA.

## PENDAHULUAN

Grindle (Cahyani, 2009) mengungkapkan bahwa implementasi adalah proses tindakan yang berkaitan dengan administrasi dan dapat diteliti oleh praktisi maupun akademisi pada tingkat program tertentu. Sedangkan Implementasi kebijakan merupakan langkah-langkah yang di ambil oleh pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat ataupun menciptakan solusi baru yang bermanfaat bagi masyarakat. Sementara itu Kebijakan Publik menurut Thomas Dye (Subarsono, 2005) yaitu segala pilihan pemerintah, untuk melakukan ataupun tidak melakukan .Contohnya Ketika pemerintah mengetahui bahwa ada infrastuktur pemerintahan yang rusak di wilayahnya, lantas tidak mengambil langkah kebijakan yang bersifat sulutif untuk mengatasi permasalahan tersebut, berarti pemerintah telah mengambil kebijakan (Subarsono, 2005).

kebijakan mengenai pelayanan public di atur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan public. Dalam memberikan pelayanan pemerintah melakukan berbagai cara agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemerintah dengan maksud melakukan pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya sebagai langkah nyata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan (Sulistiyorini et al., 2017).

Salah satu dari bentuk pelayanan public tersebut yaitu pelayanan berbasis digital atau pelayanan berbasis elektronik atau yang populer dengan sebutan *E-Government*. Pelayanan berbasis digital yaitu pelayanan yang di berikan kepada penerima layanan dengan

memanfaatkan serta menggunakan teknologi informasi sebagai media perantara dalam memberikan pelayanan. (Irawan, 2013) menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan langkah yang dilakukan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudahan akses untuk informasi yang di butuhkan, pelayanan aparatur pemerintahan dengan mudah dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Era digital seperti sekarang ini, masyarakat secara tidak langsung di tuntut untuk lebih mengetahui dan memahami perkembangan zaman. Era industry 4.0 masyarakat di tuntut untuk bisa memanfaatkan teknologi dan bisa beradaptasi dengan teknologi yang ada. Banyak perkembangan dan pemanfaatan teknologi di dalam kehidupan seperti menjalankan roda pemerintahan, tak terkecuali pemerintah kota kendari. Pemerintah kota Kendari juga menerapkan sebuah teknologi yang berupa aplikasi. Salah satu aplikasi yang di gunakan yaitu aplikasi LAIKA. Aplikasi laika adalah solusi pelayanan untuk mengatasi masalah pelayanan.

Pelayanan sering menjadi masalah di tengah-tengah masyarakat, terkhususnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil kota Kendari. Masalah pelayanan yang sering di rasakan oleh masyarakat yaitu kualitas pelayanan yang kurang maksimal dan sering terjadi maldministrasi, sehingga ini menjadi tugas tersendiri oleh pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut. Dengan banyaknya masalah yang di hadapi oleh masyarakat, maka pemerintah berupaya mencari solusi dengan menciptakan sebuah inovasi dalam pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan *good governance* berupa Program Aplikasi LAIKA.

**Gambar 1 Profil Aplikasi LAIKA**



Sumber Data: <http://laika.kendarikota.go.id>

Aplikasi LAIKA adalah singkatan dari “Layanan Public Integrasi Kendari”, dimana salah satu tujuannya yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen atau surat-surat administrasi kependudukan secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota kendari. Bentuk kemudahan aplikasi LAIKA yaitu kemudahan akses informasi yang berkaitan dengan pelayanan, proses pengajuan pelayanan, dan penerbitan surat-surat ataupun dokumen kependudukan ([laika.kendari.kota.go.id](http://laika.kendari.kota.go.id)).

Aplikasi LAIKA di gunakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk melayani masyarakat secara online. Salah satu kelebihan dari aplikasi LAIKA ini adalah penerapannya yang transparan dan sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan kependudukan, sehingga dengan menggunakan aplikasi LAIKA ini maka pelayanan lebih memudahkan masyarakat sehingga Good Governance bisa tercapai di kota kendari.

Namun dari hasil pengamatan awal di balik kelebihan dan kemudahan dari aplikasi tersebut ada banyak masyarakat yang belum paham baik aplikasi maupun penggunaan layanan tersebut. Dari hasil pengamatan kebanyakan masyarakat datang untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung walaupun pelayanan administrasi kependudukan sudah bisa di urus secara online. Dokumen yang di urus secara langsung hanya KTP dan KIA namun pendaftaran tetap dilakukan secara online melalui aplikasi LAIKA.

Realitas dari banyaknya masyarakat yang datang mengurus dokumen secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari menunjukan bahwa kebanyakan dari masyarakat tidak tau manfaat serta penggunaan dari aplikasi LAIKA dalam mengurus dokumen online. Selain itu kurangnya sosialisasi serta pelatihan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga banyak dari masyarakat tidak mengetahui penggunaan dari aplikasi LAIKA tersebut. Hal ini di sebabkan karna kebanyakan dari masyarakat kota kendari masih banyak yang “gaptek” dalam pemanfaatan aplikasi LAIKA dan kurangnya anggaran untuk mengadakan sosialisasi serta pelatihan untuk penggunaan aplikasi LAIKA.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan Penelitian penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif kualitatif, untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang menjadi objek pengamatan peneliti. Jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan

oleh peneliti lewat wawancara lisan atau tertulis kepada informan yang berkaitan langsung dengan topik masalah penelitian. Sementara itu menurut Arikunto (2013) Data Primer adalah data yang di kumpulkan melalui pihak pertama seperti melalui wawancara kepada informan. Sedangkan data sekunder adalah data yang di kumpulkan melalui pihak kedua biasanya diperoleh melalui instansi yang bergerak dibidang pengumpulan data seperti badan pusat statistic dan lain sebagainya. Selanjutnya menurut Moleong (1994) informan adalah seseorang yang dijadikan sebagai sumber pemberi informasi tentang keadaan apa yang di teliti serta memiliki kaitan dengan variabel yang diteliti. Adapun pemilihan informan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data-data yang di butuhkan serta bersedia ataupun memiliki kemauan untuk memberi informasi lengkap dan akurat kepada seorang peneliti.

Pengumpulan data merupakan proses pencatatan sebuah peristiwa, keterangan-keterangan, atau seluruh elemen populasi yang akan membantu peneliti dalam melakukan penelitian (Arikunto 2009) Adapun teknik yang di gunakan untuk mngumpulkan data-data yang di butuhkan dalam penelitian yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Untuk menghasilkan data yang di butuhkan dan mendapatkan data yang akurat serta objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu dengan mwnggunakan teknik analisis data yang di kembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010) yaitu data di kumpulkan, data reduksi, penyajian data, dan kesimpulan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) dalam Mewujudkan Good Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari**

Hasil Penelitian yang di lakukan oleh peneliti tentang Implementasi Program LAIKA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dapat di lihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program Laika merujuk pada teori yang di kemukakan (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) menjelaskan bahwa pelaksanaan kebijakan diukur atau di evaluasi dengan menggunakan dimensi seperti konsistensi, transparansi, keadilan, efektifitas dan efisiensi.

#### **1. Konsistensi**

Konsistensi merupakan tindakan atau sikap dalam melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan mematuhi aturan yang ada serta

merupakan wujud dari upaya mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Tanpa adanya konsistensi dalam pelaksanaan *E-Government* dalam pelayanan publik maka tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah konsisten, dari hasil pengamatan peneliti masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi LAIKA selalu di bantu, masyarakat selalu di berikan informasi yang mereka butuhkan agar paham dan tidak kesulitan saat mengurus dokumen kependudukan. Selain itu dari hasil pengamatan peneliti para Pegawai juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang sejalan dengan visi dan misi kota kendari yaitu menjadikan kota Kendari sebagai Kota layak huni berbasis ekologi, teknologi dan informasi.

Dari hasil Pengamatan peneliti, Pemerintah Kota Kendari melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dengan menggunakan Aplikasi LAIKA berusaha mewujudkan dua Poin Penting Visi Misi Kota Kendari sebagai Kota berbasis teknologi dan informasi. Dimana di harapkan dengan adanya aplikasi LAIKA dalam pelayanan publik bisa mendongkrak kemajuan dalam pelayanan dan keterbukaan serta akses masyarakat yang mudah terhadap informasi pelayanan.

Dari hasil wawancara oleh bapak Dudy Laewany, S.STP., M.Si selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai Capil yang ada disini saat melayani masyarakat mereka sudah konsisten untuk menjalankan program LAIKA dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, masyarakat yang belum paham selalu di sampaikan, diarahkan sehingga mereka bisa langsung praktekkan, di bantu mendaftar, bahkan masyarakat yang tidak memiliki HP Androidpun di bantu untuk mendaftar sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.”

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada dasarnya sudah konsisten, hal ini dapat di lihat dari tindakan atau langkah yang di ambil oleh para pegawai yang selalu membantu masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi LAIKA untuk mengurus dokumen kependudukan, masyarakat selalu di berikan informasi yang mereka butuhkan sesuai prosedur yang ada agar mereka paham dan mudah

dalam mengurus dokumen kependudukan dan ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) yang menyatakan bahwa konsistensi adalah implementasi kebijakan yang berlangsung dengan baik dan pelaksanaan kebijakan dilakukan dengan konsisten serta berpegang teguh pada prosedur dan norma yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kendari telah menjalankan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan telah mengikuti prosedur yang ada dan tindakan tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

## 2. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan dalam Implementasi Program LAIKA saat memberikan pelayanan serta informasi mengenai masalah yang di hadapi ataupun informasi yang berkaitan dengan kepentingan public. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah transparan. Hasil pengamatan peneliti masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, tidak ada manipulasi nomor antrian masyarakat dalam pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai antrian yang mereka daftarkan, dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi juga dapat mengikis budaya nepotisme atau yang lebih di kenal dengan istilah “Orang Dalam” dalam pelayanan.

Dari hasil pengamatan peneliti semua pelayanan administrasi kependudukan harus melalui Aplikasi LAIKA sehingga tidak ada peluang bagi aparat untuk berbuat curang ataupun memasukan berkas masyarakat tanpa mendaftar di aplikasi sebelumnya. Masyarakat hanya bisa mendapatkan pelayanan tanpa melalui aplikasi terlebih dahulu jika ingin mengaktifkan KTP dan itu semua merupakan wujud dari implementasi program LAIKA agar memudahkan masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat serta maksimal sehingga *Good Governance* bisa tercapai.

Dari hasil wawancara oleh bapak Dudy Laewany, S.STP., M.Si selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sudah transparan dalam memberikan pelayanan, dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi ini masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai nomor antrian mereka di saat melakukan pendaftaran pada program LAIKA, tidak ada istilah orang dalam, mereka bisa dilayani kecuali telah mengikuti prosedur yang ada, berbeda dengan secara manual, berkas-berkas bisa dimainkan, dan pendaftaran serta nomor antrian dengan menggunakan aplikasi LAIKA tidak bisa di manipulasi sehingga masyarakat yang dilayani sesuai dengan

aturan yang ada, ketika ada masalah jaringanpun semua ketahuan, ada yang tidak terdaftar atau belum mendaftar mereka juga bisa di tahu walaupun mereka memiliki kenalan di Capil” (Hasil Wawancara 16 Agustus 2022).

Hasil wawancara oleh informan terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah transparan dalam menjalankan program LAIKA, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan mereka bisa mengakses informasi yang mereka butuhkan kapan saja mengenai pelayanan dan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi LAIKA, masyarakat juga bisa mengetahui jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan walaupun mereka tidak berada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, mereka juga bisa mengambil antrian dari rumah dan mengetahui jumlah blangko KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pada dasarnya sudah transparan, hal ini dapat di lihat dari pelayanan berbasis aplikasi LAIKA yang selalu memberikan informasi pelayanan yang akurat ataupun informasi jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan menggunakan aplikasi LAIKA dan tidak ada manipulasi nomor antrian masyarakat, hal ini sejalan dengan yang di kemukakan oleh (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) yang menyatakan bahwa transparansi merupakan kemudahan mengakses informasi yang seharusnya diketahui oleh publik atau pihak-pihak yang berkepentingan.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi berupa aplikasi LAIKA juga memberikan perubahan mindset berpikir masyarakat terhadap pelayanan publik yang menganggap bahwa dalam pelayanan publik sangat minim transparansi namun dengan adanya aplikasi LAIKA ini sekiranya bisa mengubah pandangan masyarakat tersebut terhadap pelayanan publik, karna pelayanan dengan menggunakan aplikasi LAIKA ini sudah transparan, masyarakat hanya yang perlu belajar untuk menggunakan aplikasi LAIKA agar tidak ketinggalan zaman dalam pemanfaatan teknologi dan bisa memudahkan kehidupan sehari-hari masyarakat.

### 3. Keadilan

Keadilan adalah kesetaraan hak yang di berikan kepada masyarakat penerima layanan melalui pelayanan publik berupa pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA dalam mengurus dokumen kependudukan. Hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah adil.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti masyarakat betul-betul di bantu dalam menggunakan aplikasi LAIKA ini, baik itu masyarakat yang memiliki HP Android maupun yang tidak memiliki HP Android semua di bantu sesuai dengan kebutuhannya masing-masing baik itu berupa edukasi maupun di bantu mendaftar menggunakan aplikasi LAIKA, selain dari sisi aparat yang memberikan pelayanan secara merata kepada masyarakat, aplikasi LAIKA juga sangat cocok bagi masyarakat karna fitur-fitur dari aplikasi LAIKA memberikan gambaran bahwa pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sangat adil karna semua telah di atur melalui sistem komputer yang terhubung kepada masyarakat pengguna LAIKA dan itu semua adalah wujud dari implementasi program LAIKA agar mencegah nepotisme dan mewujudkan keadilan dalam pelayanan publik sehingga *Good Governance* yang di impikan oleh pemerintah Kota Kendari bisa tercapai.

Dari hasil wawancara oleh bapak Dudy Laewany, S.STP., M.Si selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya pelayanan berbasis elektronik ini memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat, masyarakat mendapatkan keadilan penuh dalam pelayanan, mereka dilayani sesuai dengan nomor antrian mereka, masyarakat diberikan akses yang sama untuk informasi pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan harus mengambil antrian melalui aplikasi, tanpa melalui pengambilan antrian walaupun dia memiliki kenalan atau keluarga di Capil tidak bisa dilayani, kecuali utuk update data tidak perlu menggunakan antrian karna hanya menyetor berkas yang ada dan hanya menunggu 1x24 jam maka data mereka yang sebelumnya belum terupdate akan terupdate, selain itu masyarakat yang tidak memiliki HP untuk mendaftar di aplikasi LAIKA di bantu daftarkan dan masyarakat yang tidak paham di ajarkan dalam menggunakan aplikasi LAIKA sehingga segala potensi yang menyulitkan masyarakat kami usahakan untuk ditindaklanjuti atau di carikan solusinya sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal” (Hasil Wawancara 16 Agustus 2022).

Hal yang sama juga disampaikan masyarakat lain yang sama-sama mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Kendari yang bernama Nisa, beliau mengatakan bahwa:

“Ini merupakan inovasi yang bagus oleh pemerintah kota kendari, dimana dengan adanya pelayanan menggunakan aplikasi ini sangat memudahkan, dan saya merasa

pelayanan dengan menggunakan aplikasi ini sangat adil, saya di bantu untuk mendaftar, saya bisa dengan mudah mengakses informasi dan bahkan saya di kasih fasilitas WI-FI gratis untuk mengakses/menggunakan aplikasi LAIKA ini” (Hasil Wawancara 15 Agustus 2022).

Hasil wawancara dari beberapa informan terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pelayanannya sudah adil, masyarakat merasa puas dengan adanya penggunaan aplikasi dalam pelayanan dokumen kependudukan karna dengan adanya penggunaan aplikasi bisa mencegah nepotisme dalam pelayanan dan pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah mewujudkan keadilan dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari hal ini dapat di lihat dari pelayanan sesuai dengan nomor antrian masyarakat, selain itu masyarakat diberikan akses yang sama untuk informasi pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat yang memiliki HP Android ataupun tidak memiliki HP Android sama-sama mendapatkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) yang menyatakan bahwa Keadilan adalah kebaikan, kebajikan, dan kebenaran, yang mengikat di dalam kehidupan masyarakat untuk menciptakan keserasian antara penggunaan hak dan pelaksanaan kewajiban. Selain itu pemberian pelayanan yang sesuai dengan aturan dan tidak mendiskriminasi masyarakat penerima layanan yang merupakan sasaran dari implementasi kebijakan.

#### **4. Efektif**

Efektif adalah kesesuaian antara visi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat serta target yang di capai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA dalam mengurus dokumen kependudukan. Hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pelayanannya sudah efektif. Hal ini di buktikan dengan berkurangnya masyarakat yang mengantri berjam-jam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk mengurus dokumen kependudukan.

Selain itu pelayanan menjadi cepat karna masyarakat tidak perlu menunggu lama, karna mereka bisa mendownload dokumen kependudukan yang mereka urus hanya melalui HP yang mereka miliki dan gunakan pada saat mendaftar di aplikasi LAIKA, kecuali untuk pengurusan KTP dan KIA masyarakat harus menunggu terlebih dahulu beberapa saat karna KTP dan KIA harus di ambil secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Kendari.

Dari hasil wawancara oleh bapak Dudy Laewany, S.STP., M.Si selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa:

“Selama menggunakan aplikasi LAIKA kami dan masyarakat sangat terbantu, masyarakat juga bisa mengurus dokumen kependudukan seperti akte kelahiran, kartu keluarga dan lainnya bisa dari rumah, selain itu dengan adanya pelayanan berbasis elektronik berupa aplikasi LAIKA ini juga mengurangi jumlah masyarakat berkumpul di Capil untuk mengurus dokumen kependudukan, selain itu kami juga membantu dan mnegajarkan masyarakat yang tidak paham sama sekali, jadi kami selain memberikan pelayanan kepada masyarakat kami juga memberikan edukasi terkait dengan aplikasi LAIKA ini, jadi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan selaian mendapatkan pelayanan, mereka juga mendapatkan pemahaman serta kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan” (Hasil Wawancara 16 Agustus 2022).

Selanjutnya hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Yudisman S.Sos selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendri, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya penggunaan aplikasi LAIKA kami sangat terbantu, pelayanan menjadi sangat efektif, kami bisa mengurangi jumlah masyarakat yang berkumpul di Capil, Selain itu pelayanan kami juga menjadi cepat, tepat dan terorganisis dengan baik karna kondisi dan suasana Capil yang tidak terlalu padat, ini memberikan efek positif kepada kami untuk kerja lebih baik dan lebih maksimal, masyarakat juga tidak perlu lama menunggu di Capil karna dokumen kependudukan yang telah mereka urus bisa mereka download dari rumah keculi untuk KTP dan KIA mereka harus langsung mengambilnya di Capil, jadi dengan adanya hal demikian sehingga masyarakat sangat terbntu dan sangat di mudahkan dengan adanya aplikasi LAIKA ini” (Hasil Wawancara 15 Agustus 2022).

Hasil wawancara dari beberapa informan terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pelayanannya sudah efektif masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya penggunaan aplikasi dalam pelayanan dokumen kependudukan karna dengan adanya penggunaan aplikasi mengurus dokumen jauh lebih cepat dan lebih mudah walaupun terkadang terkendala di jaringan ataupun sistem SIAK namun itu jarang terjadi dan ini membuktikan bahwa dengan adanya implementasi program LAIKA pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari *Good Governance* bisa tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah Efektif, hal ini dapat di buktikan dengan berkurangnya masyarakat yang menunggu dan mengantri berjam-jam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk mengurus dokumen kependudukan, selain itu pelayanan menjadi cepat karna masyarakat

bisa mendownload dokumen kependudukan yang mereka urus hanya melalui HP yang mereka miliki dan gunakan pada saat mendaftar di aplikasi LAIKA, kecuali untuk pengurusan KTP dan KIA masyarakat harus menunggu terlebih dahulu beberapa saat karena KTP dan KIA harus di ambil secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

Hal ini sejalan dengan informasi yang disampaikan melalui Berita Online yang menyatakan bahwa “Masyarakat Kota Kendari rasakan kemudahan mengurus dokumen kependudukan menggunakan Aplikasi LAIKA”

**Gambar 2 Dokumentasi Beita Online Tentang Aplikasi LAIKA**



Sumber: <https://www.mnctrijaya.com/news/detail/50151/>

Dari hasil penelitian Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) yang menyatakan bahwa Efektivitas adalah sesuatu yang berkenaan dengan pencapaian hasil yang telah ditentukan atau pencapaian tujuan dari pelaksanaan tindakan yang berhubungan dengan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan.

## 5. Efisien

Efisien adalah ketepatan serta kemampuan menjalankan atau membererikan pelayanan publik berbasis elektronik secara tepat dan berdaya guna dalam mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) sudah efisien.

Dari hasil pengamatan peneliti pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara langsung juga mulai berkurang, pelayanan menjadi cepat walaupun pelayanan kadang terhambat karna harus membantu masyarakat untuk mendaftar ataupun mengajarkan masyarakat terlebih dahulu, namun semua itu bisa di atasi oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kendari.

### Gambar 3 Dokumentasi Suasana Masyarakat Yang Mengurus Dokumen Kependudukan



Dari hasil wawancara oleh bapak Dudy Laewany, S.STP., M.Si selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pribadi pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA ini sangatlah efisien karna dengan adanya pelayanan dengan menggunakan aplikasi ini tidak memakan waktu lama, cukup lengkapi berkas, laksanakan tahapan yang ada di aplikasi LAIKA, maka setelah itu masyarakat tinggal menunggu dokumen kependudukan mereka selesai di proses, selain itu pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA ini juga menghemat waktu dan biaya, cukup bermodalkan WI-FI atau paket internet kita telah bisa mengurus dokumen kependudukan dari rumah atau bahkan sekalipun kita sedang berada di luar daerah kota kendari” (Hasil Wawancara 16 Agustus 2022).

Selanjutnya hal yang tidak jauh berbeda disampaikan oleh bapak yang bernama Abdul Munir, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan dengan aplikai LAIKA ini sangat efisien, saat saya mengurus

kartu keluarga, saya tidak perlu menunggu lama di Capil, setelah melengkapi berkas yang di perlukan saya bisa langsung pulang dan menunggu dari rumah, dan saya bisa mendownload kartu keluarga yang saya urus sebelumnya di aplikasi LAIKA.” (Hasil Wawancara 16 Agustus 2022)

Hasil wawancara dari beberapa informan terhadap Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari pelayanannya sudah efisien, walaupun awalnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari harus menyesuaikan dengan penggunaan aplikasi LAIKA dan mengajarkan masyarakat yang kurang paham, tetapi dengan berjalannya waktu semua menjadi lebih baik dari sebelumnya. Selain itu pelayanan menggunakan aplikasi ini sangat menghemat waktu dan biaya, karna masyarakat yang selesai mendaftar dan melengkapi persyaratan berkas mereka bisa langsung di proses dan itu tidak memakan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah Efisien, pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah dari sebelum menggunakan aplikasi dan pelayanan menjadi lebih cepat, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara langsung juga mulai berkurang, pelayanan menjadi cepat karna masyarakat yang selesai mendaftar dan melengkapi persyaratan yang ada berkas mereka bisa langsung di proses dan itu tidak memakan waktu yang lama walaupun terkadang pelayanan menjadi sedikit lambat karna harus mengajari masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan aplikasi LAIKA ataupun membantu masyarakat untuk mendaftar di aplikasi LAIKA.

Selain itu dengan adanya pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA dapat mengurangi pekerjaan dan jumlah pegawai yang bertugas melayani masyarakat karna peran mereka sebagian sudah di gantikan oleh aplikasi LAIKA sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh (A. Ramdhani & Ramdhani, 2017) yang menyatakan bahwa Efisiensi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan jumlah penggunaan sumberdaya yang dibutuhkan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Program Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) dapat di simpulkan bahwa dengan adanya penggunaan aplikasi LAIKA dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari para pegawai yang sudah Konsisten untuk menjalankan Aplikasi LAIKA, selain itu pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sangat transparan serta

pelayanan bisa dengan mudah di akses oleh masyarakat, penggunaan aplikasi LAIKA juga memberikan keadilan bagi pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan menggunakan aplikasi LAIKA sudah efektif dan efisien serta dapat mewujudkan *Good Governance*.

Namun ada beberapa hal yang menjadi hambatan yaitu tidak semua wilayah kota kendari memiliki akses jaringan yang bagus dan sistem SIAK yang terkadang bermasalah sehingga ini menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan mereka dari rumah, selain itu kondisi sarana prasarana yang masih kurang lengkap menjadi penghambat dalam mempercepat pelayanan publik, dari sisi masyarakat penerima layanan juga belum sepenuhnya memahami tentang manfaat dan penggunaan aplikasi LAIKA.

## REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi, Jakarta.
- Arikunto, S (2019). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Asri, B. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 695-712
- Cahyani, L. (2009). Implementasi kebijakan perspektif. *Academia*, 5(1), 65–85.
- Harlan, L. A., Darma, D., & Murniati, M. (2021). Kinerja Aparatur Kelurahan dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAIKA. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 1(2), 59-68.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Moleong, (1994) *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nadila;, Eliyusnadi;, & Septiani, E. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(3),
- Nasrullah. (2017). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City ( Studi Kasus : Pemerintah Kota Makassar). *E-JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.
- Nani, W. O. S., Zainal, A. S., & Sari, D. (2021). Pemanfaatan E-Government Berbasis Aplikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kendari. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 1(1), 1-9.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), 1589–1602.

- Retnowati, N. D., & Retnowati, D. (2015). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5)
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep,Teori Dan Aplikasi* (9th ed.). Pustaka Pelajar.
- Sulistiyorini, P., Rusli, C. Y., & Indrayanti. (2017). Aplikasi Pengukuran Kaulitas Pelayanan Publik Secara Online Untuk Mendukung Smart Government Kota Pekalongan. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 13, 62–72.
- Widianti, M. M. (2016). Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP di Kabupaten Pringsewu. *Procciding Kmsi*, 4(1)
- Yohana, N., & Yazid, T. P. (2016). Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance. *Masyarakat Telematika dan Informasi*, 5(2), 153-168
- Yefani, A. K., & Said, M. M. (2021). Implementasi E-SURADI (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang ( Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ). *Jurnal Respon Publik*, 15(5), 69–77.