

# Effectiveness of the Cepet Mule Program in Administrative Services: Efektivitas Program Cepet Mule Dalam Pelayanan Administrasi

Desy Nazalia  
Ahmad Riyadh UB

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The Cepet Mule program is one of the public service innovations in the Tulangan District, Sidoarjo Regency based on an online system that aims to facilitate the community in the process of managing population administration documents to be more effective and efficient. As long as the Cepet Mule program is running, there are still some obstacles in its implementation. This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Cepet Mule program in administrative services at the Tulangan District office, Sidoarjo Regency and to find out the supporting factors and inhibiting factors for the effectiveness of the Cepet Mule program in administrative services at the Tulangan District office, Sidoarjo Regency. The research method used is descriptive qualitative, data collection through observation, interviews, documentation. The technique of determining the informants used purposive sampling technique. The results show that the effectiveness of the Cepet Mule program in administrative services at the Tulangan District office, Sidoarjo Regency regarding the accuracy of the program targets has been fairly targeted, but regarding the socialization of the Cepet Mule program it has not been carried out thoroughly, and the achievement of program objectives has not been carried out optimally, and monitoring of its implementation still not optimal. There are several factors that support the Cepet Mule program, namely the existence of regulations from the government, adequate resources, the system can be accessed anywhere, enthusiastic support from the community, and good coordination. While the inhibiting factors for the Cepet Mule program are the difficulty of accessing web pages, the internet network is less stable, the lack of socialization, the public is not familiar with the online service system, and the emergence of new public service system innovations from the district government.

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu bentuk usaha dari pemerintah memberikan pelayanan yang baik akan tetapi dengan cara memanfaatkan bantuan teknologi informasi. Upaya penerapan teknologi informasi digital yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan tertentu ialah *E-Government*. Adapun pula payung hukum yang mendasari proses implementasi *E-Government* yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yakni dengan manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi, serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setiap tahun melakukan kompetisi antar pemerintah/lembaga guna mendukung dan mendorong berkembangnya inovasi di institusi pemerintahan. Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIPP) diselenggarakan sejak tahun 2014 dan pada setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah peserta. Dalam kompetisi ini pada tahun 2014 tercatat sebanyak 515 inovator, 2015 sebanyak 1.189 inovator, 2016 sebanyak 2.476 inovator, 2017 mencapai 3.054 inovator, akan tetapi pada tahun 2018 sempat mengalami penurunan menjadi 2.824 inovator, dan tahun 2019 meningkat

kembali hingga 3.156 inovator. Keikutsertaan para peserta selama KIPP ini dilaksanakan menjadi acuan bahwa setiap instansi pemerintah, BUMN dan BUMD berusaha menciptakan inovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta lebih mudah kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Sidoarjo melakukan sebuah inovasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui berbagai macam bentuk pelayanan *E-Government* guna memberikan pelayanan publik secara maksimal. Hal tersebut berhubungan dengan adanya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo . *Smart city* merupakan suatu konsep perencanaan, penataan serta pengelolaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan digital secara optimal pada semua aspek kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk upaya penerapan *E-Government* yang ada di Kabupaten Sidoarjo merupakan program pelayanan Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak Bertele-Tele) yang dibuat oleh Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo pada bulan Agustus tahun 2017 dengan tujuan guna mempermudah proses pengurusan dokumen administrasi yang diakses melalui website bagi warga Kecamatan Tulangan, bahkan bagi mereka yang tinggal diluar kota ataupun luar negeri tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan Tulangan secara langsung. Program pelayanan Cepet Mule dapat diakses kapan pun dan dimana pun warga berada secara langsung melalui handphone atau komputer dengan mencantumkan link website resmi dari program Cepet Mule yaitu . Adapun jenis-jenis pelayanan yang dapat diakses melalui pelayanan Cepet Mule antara lain yaitu Surat Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Pengantar Kartu Kuning, pindah WNI, dan permohonan perubahan Kartu Keluarga (KK). Akan tetapi selama program Cepet Mule ini berjalan hingga sekarang masih terdapat beberapa masyarakat yang melakukan kepengurusan administrasi penduduk melalui sistem offline atau manual dengan datang langsung ke Kantor Kecamatan disertai berkas-berkas pendukung yang diperlukan. Adapun data mengenai perbandingan jumlah pengguna yang melakukan pengajuan kepengurusan administrasi penduduk melalui program Cepet Mule dan pengguna manual, yaitu sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Pengguna Program Cepet Mule	Jumlah Pengguna Manual (Offline)
2017	10.121	Terdapat 1 hingga 10 pengajuan setiap hari dalam satu tahun
2018	20.671	
2019	24.911	
2020	25.567	
2021	18.787	
Total	100.057	3.600 per tahun = 18.000

**Table 1.** Jumlah pengguna Program Cepet Mule dan pengguna Manual Sumber : Data yang diolah oleh penulis 2021

Pada tabel 1.1 diatas menjelaskan mengenai perbandingan jumlah pelayanan yang masuk pada program Cepet Mule dan pengajuan pelayanan secara manual. Pada tahun 2017 terdapat 10.121 pengguna program Cepet Mule, lalu tahun 2018 naik menjadi 20.671 pengguna, tahun 2019 sekitar 24.911 pengguna, tahun 2020 naik kembali menjadi 25.567 pengguna, dan pada tahun 2021 turun drastis hingga 18.787 pengguna. Sedangkan jumlah pelayanan manual yang masuk setiap harinya terhitung ada 10 pengajuan, jika dihitung selama satu bulan bisa mencapai 300 pengajuan maka jumlah pengajuan pelayanan untuk tiap tahunnya yaitu 3.600 pengajuan. Penurunan pengguna program Cepet Mule yang terjadi pada tahun 2021 dikarenakan pada tahun ini program tersebut dikhususkan untuk pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) saja, tidak untuk kepengurusan administrasi lainnya. Hal tersebut disebabkan karena program Cepet Mule memiliki kelemahan pada sistemnya yaitu hasil dari *scan* dokumen yang masuk masih berbentuk Jpg. belum berbentuk Pdf sehingga sedikit membutuhkan banyak waktu bagi operator dalam proses pengerjaan karena file yang berbentuk Jpg. tidak bisa di edit secara langsung dalam sistem program. Sulitnya akses pada halaman website Cepet Mule, website masih belum terdaftar dalam *google playstore*, domain website masih menggunakan .net bukannya .go.id (*Government* Indonesia), serta kurangnya sosialisasi dari pihak kecamatan dan aparatur desa mengenai adanya program pelayanan Cepet

---

Mule. Adanya beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan program di atas dapat mempengaruhi tingkat keefektifan suatu program. Oleh karena itu, sangat perlu dilakukan adanya peninjauan kembali atau evaluasi terhadap efektivitas program Cepet Mule guna mengukur tingkat keberhasilan dari program tersebut.

## Metode

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk melakukan penelitian dengan sasaran yang ada digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran dari penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah efektivitas program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo serta faktor pendukung dan faktor penghambat program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Lokasi tersebut dipilih karena instansi tersebut merupakan salah satu pelaksana *innovative government* melalui program Cepet Mule yang belum banyak diketahui oleh masyarakat khususnya warga Kecamatan Tulangan sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model analisis data menurut Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan

## Hasil dan Pembahasan

Efektivitas program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dapat diukur menggunakan teori efektivitas menurut Budiani (2007) dengan melihat dari beberapa indikator yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program dibawah ini:

Ketepatan sasaran program Cepet Mule dalam memberikan pelayanan publik berbasis online sudah mulai dirasakan oleh sebagian masyarakat Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dikarenakan sejak adanya program Cepet Mule kini sudah mulai berkurang intensitas warga yang datang langsung ke kecamatan untuk melakukan pengajuan dokumen administrasi. Semakin banyak jumlah masyarakat yang menggunakan program Cepet Mule untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Masyarakat yang dulunya dalam mengurus dokumen administrasi harus mengantri dan mondar-mandir dari kantor desa ke kecamatan, kini bisa lebih mudah karena hanya perlu datang ke kantor desa saja dan mengakses pelayanan secara online. Cara penggunaannya juga terbilang cukup mudah yaitu dengan mengupload *scan* atau foto berkas sebagai syarat pengurusan dokumen yang dibutuhkan lalu masyarakat hanya perlu menunggu persetujuan serta hasil cetak dari dokumen tersebut melalui pemberitahuan *sms* dari sistem layanan desa. Batas waktu penyelesaian terhadap produk layanan administrasi kependudukan yang dihasilkan menggunakan program Cepet Mule berpedoman pada standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Tulangan yaitu maksimal selama 14 hari atau 2 minggu

Kegiatan Sosialisasi ini awalnya dilakukan dengan mengumpulkan operator-operator yang berada di kantor desa dulu untuk pelatihan Bimbingan Teknis (BIMTEK) mengenai program Cepet Mule. Kemudian melakukan koordinasi dengan seluruh pihak pemerintah desa yang ada di Kecamatan Tulangan untuk pelaksanaan kegiatan sosialisasi di masing-masing desa setempat. Berbagai macam bentuk sosialisasi yang digunakan oleh pihak Kecamatan Tulangan yaitu dengan menyebarkan informasi mengenai program Cepet Mule ke dalam media cetak dan media sosial seperti majalah atau koran, *instagram*, *facebook*, *youtube*, dan lain sebagainya.

Sosialisasi program Cepet Mule ini dinilai belum efektif dan maksimal dikarenakan Pemerintah Kecamatan Tulangan dan Pemerintah Desa belum melakukan sosialisasi secara menyeluruh kedalam tiap dimensi masyarakat yang berakibat masyarakat setempat kurang tahu mengenai maksud dari program dan sebaiknya lebih meningkatkan lagi proses sosialisasi serta membuat

---

inovasi baru dalam penyampaian sosialisasi sehingga masyarakat penerima tahu tentang informasi mengenai program Cepet Mule.

Tujuan dari adanya program Cepet Mule ini adalah untuk mempermudah masyarakat Kecamatan Tulangan yang memiliki keperluan dalam hal pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya program Cepet Mule di Kecamatan Tulangan ini bukan hanya mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan saja, tapi juga mengurangi rasa cemas masyarakat dan meminimalisir akan terjadinya pungutan liar (pungli) yang marak di kalangan masyarakat. Namun, dalam proses pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan dari hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa program yang dijalankan oleh Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo belum semua pelayanan publik yang ada di kecamatan bisa diakses melalui program Cepet Mule dan memiliki kelemahan dalam pelaksanaan programnya. Dalam hal ini diharapkan agar program tersebut bisa diperbaiki dan diperluas lagi jenis pelayanan yang perlu ditambahkan ke dalam program sehingga tujuan dari program Cepet Mule yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai dengan maksimal.

1. **Ketepatan Sasaran Program**
2. **Sosialisasi Program**
3. **Tujuan Program**
4. **Pemantauan Program**

Pemantauan dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya program Cepet Mule berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi dari permasalahan yang terjadi tersebut. Dalam pemantauan pada pelaksanaan program Cepet Mule di Kecamatan Tulangan ini memang terdapat beberapa kendala yang bisa menghambat jalannya proses pelayanan seperti link website sedang error, belum terdaftar dalam *google playstore*, dan domain website yang belum bisa dikatakan sesuai dengan standar domain yang dimiliki institusi pemerintah.

Pemantauan efektivitas program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan belum optimal dalam pelaksanaannya. Belum ada update terbaru dan evaluasi program mengenai masalah yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pada program Cepet Mule ini. Dalam hal ini diharapkan agar dapat dilakukan monitoring dan evaluasi kembali lebih lanjut untuk kegiatan perbaikan program. Sehingga program yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang didapat dalam wawancara, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Efektivitas program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007) yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program adalah sebagai berikut :

1. Dalam indikator ketepatan sasaran program pada pelaksanaan program Cepet Mule sudah terlaksana dengan sangat baik dapat dilihat dari tepatnya sasaran program yang memang ditujukan untuk membantu masyarakat Kecamatan Tulangan yang mempunyai kepentingan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Banyak masyarakat yang sudah merasakan manfaat dari adanya program Cepet Mule tersebut, mereka merasa puas terhadap pelayanan prima yang diberikan.
2. Sosialisasi program Cepet Mule ini dinilai belum efektif dan maksimal dikarenakan Pemerintah Kecamatan Tulangan dan Pemerintah Desa belum melakukan sosialisasi secara menyeluruh kedalam tiap dimensi masyarakat yang berakibat masyarakat setempat kurang

tahu mengenai maksud dari program dan sebaiknya lebih meningkatkan lagi proses sosialisasi serta membuat inovasi baru dalam penyampaian sosialisasi sehingga masyarakat penerima tahu tentang informasi mengenai program Cepet Mule.

3. Pencapaian tujuan program Cepet Mule Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah tepat sasaran, namun dalam proses pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan dari hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa program yang dijalankan oleh Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo belum semua pelayanan publik yang ada di kecamatan bisa diakses melalui program Cepet Mule dan memiliki kelemahan dalam pelaksanaan programnya.
4. Pemantauan program Cepet Mule dalam pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan belum optimal dalam pelaksanaannya. Belum ada *update* terbaru dan evaluasi program mengenai masalah yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pada program Cepet Mule ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk Dosen Pembimbing saya yaitu, Bapak Ahmad Riyadh UB, SH., M.Si., Ph.D serta narasumber dalam penelitian ini yaitu, Camat Tulangan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Staff Kepegawaian, Staff Administrasi Pelayanan Umum kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo serta pihak informan dari masyarakat Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

## References

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Direktorat e-Government. (2016). Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). from <http://pegi.layanan.go.id>. (diakses 22 November 2021)
4. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo
5. Website resmi program Cepet Mule Kecamatan Tulangan. <https://cepatmule.kecamatan.tulangan.net>. (diakses 23 November 2021).
6. Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
7. Moelong, L.J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
8. Hanum, S. (2019, April 23). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non tunai (BPNT) Dalam Pengentasan Kemiskinan di Kecamatan Medan Johor. from Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara: <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32104> (diakses 23 November 2021)
9. Frita A, Fitrotun. (2019). Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo. [jurnalmahasiswa.unesa.ac.id](http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id). Vol 7. No 8.
10. Erick, S H. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. Jurnal Sasi. Vol 17.