

Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

¹*Ashari, ²Sulfikar Sallu

^{1,2}Universitas Sembilanbelas November
Kolaka Sulawesi Tenggara, Indonesia

ashariarifinari@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 12/12/2022

Diterima : 06/01/2023

Dipublikasi : 06/01/2023

ABSTRAK

Kualitas layanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah / Negara pada seluruh masyarakat dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari. Pencatatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat terkait dengan catatan sipil. Digitalisasi adalah sebuah proses dalam pengolahan data yang dilakukan untuk mempermudah pemerintah dan masyarakat dalam mengakses data yang diperlukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menghasilkan konsep layanan publik berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan memberikan gambaran seluruh permasalahan tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil yang dicapai panduan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat. Implikasi yang dihasilkan seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan dimudahkan dengan penerapan Digitalisasi kualitas layanan publik.

Kata Kunci: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Digitalisasi Layanan, Kualitas Layanan Publik,

I. PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut undang-undang Dasar 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah di jelaskan pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 yang kemudian diubah kembali dalam (Undang-undang Republik Indonesia, 2015) bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah, yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, kinerja pelayanan, pemberdayaan, dan peranan serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. (Edy, 2019)

Masalahnya adalah banyaknya Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. (Sabar et al., 2021) Mengapa itu menjadi masalah karena kinerja birokrasi di Indonesia dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, masih jauh dari harapan bagi terwujudnya birokrasi yang responsif, efisien dan akuntabel. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola oleh pemerintah hampir meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat

Problem yang akan dipecahkan adalah Dengan bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan

bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode (Daymon & Holloway, 2005), dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dan yang telah ditetapkan.

Mengapa Penting untuk dibahas Karena sumber daya yang berperan untuk menyusun dan merencanakan pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk, pembinaan umum, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran dan penerbitan masih sangat kurang.

Cara mengatasi masalah melalui strategi pengelolaan dan sumber daya manusia serta rumusan baru dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja civitas akademik dan khususnya para pejabat structural sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pemakai, anggota organisasi/lembaga pendidikan. Alasan Penelitian dilakukan karena Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintah tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak bagi kebutuhan masyarakat, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan implmentasi digitalisasi layanan. Inovasi yang diusulkan bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dan yang telah ditetapkan dan dikerjakan berbasis digital, untuk memudahkan dalam proses pengolahan data.

Tujuan penelitian adalah untuk meningkatkan layanan kinerja birokrasi di Indonesia dalam menjalankan fungsi pelayanan public terutama dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sebab layanan yang ada masih jauh dari harapan bagi terwujudnya birokrasi yang responsif, efisien dan akuntabel. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola oleh pemerintah hampir meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Metode yang digunakan deskriptif merupakan implemntasi kualitatif dengan pendekatan kualitatif dengan memberikan gambaran seluruh permasalahan tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan secara digital. Peneliti akan melakukan mendata seluruh proses pengolahan data yang ada kemudian mendokumentasikan secara digital agar proses pengolahan data berikutnya akan lebih mudah dan efisien.

II. STUDI LITERATUR

Menteri pendayagunaan aparatur Negara (MPAN) mengungkapkan dalam hal pelayanan publik berdasarkan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 yang dipedomankan melalui suatu bentuk dari sebuah efisiensi, keterbukaan, kemanan, kepastian, kesederhanaan, keadilan dan ketetapan waktu serta kejelasan dari suatu pelayanan. Pemerintah dituntut untuk memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satunya melalui digitalisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu layanan dari pelayanan administrasi kependudukan, karena setiap anak yang lahir harus memiliki legalitas yang akan digunakan dalam proses saat administrasi, maka pemerintah kabupaten Ogan Kumering Hulu Selatan melakukan proses digitalisasi ini. (Rina Zahratunnisa, 2022). Penelitian yang telah dilakukan yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Semarang dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang sudah memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan puasnya masyarakat terhadap fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang, (2) dimensi

kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tanggap dan tepat waktu, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut jika ada permasalahan tentang proses penerbitandokumen administrasi kependudukan, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat. (Bonifasius, 2020).

Pelayanan aparatur sipil negara (ASN) kepada masyarakat, di masa pandemi covid 19, menghadapi berbagai permasalahan, meskipun demikian harus tetap berjalan sebagaimana mestinya, melalui perubahan dan penyempurnaan, agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya. Hasil dan simpulan, bahwa Agar pelayanan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya, maka Dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan perubahan atau Transformasi di bidang pelayanan. meskipun pelaksanaannya terbatas karena memiliki hambatan yaitu Sarana yang belum memadai yang berupa jaringan internet dan Adanya keterbatasan SDM dalam proses transformasi secara kualitas maupun kuantitas. (Bonifasius, 2020).

Pelayanan publik merupakan suatu kinerja yang dilakukan oleh pemerintah bagi masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk membentuk suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak untuk berbagai jenis inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung seperti e-SPASI, Kartu Identitas Anak, e-PunTEN, Mepeling dan *Delivery Service*. untuk mengikuti perkembangan teknologi di masyarakat maka dalam suatu pelayanan publik pun harus diikuti dengan perkembangan teknologi. Dengan adanya berbagai inovasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat melayani masyarakat Kota Bandung dengan baik. (Mulianingsih, 2022). Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. akan berupaya memperoleh data penduduk serta pemetaan yang akurat serta melihat kemajuan dari pemerintah untuk menanggulangi permasalahan yang sedang dihadapi publik. prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau. Sehingga di butuhkan system aplikasi yang bertujuan agar lebih mudah saat melakukan pengurusan kartu keluarga baru dan mengurus akta kelahiran. (Mulianingsih, 2022). Untuk menuai manfaat potensial dari transformasi digital di sektor publik. Kerangka kerja multidimensi, yang mencakup faktor sosioekonomi dan politik dari reformasi sektor publik yang dimungkinkan oleh teknologi, digunakan untuk menganalisis keadaan sistem e-government saat ini, tantangan, dan peluang. (Kuldosheva, 2021)

III. METODE

Berdasarkan (Undang Undang Republik IndonesiaA Nomor 23 Tahun 2014, 2014) tentang Perubahan Atas Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Alur pemikiran yang digunakan dalam mengkaji permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, studi pada pelayanan Kartu Keluarga (Burhhanuddin Soenoe, Selfana, 2021) dan Kartu Tanda Penduduk. Kerangka fikir ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan (Kartu Keluarga) KK dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles 2. Reability 3. Responsi Veness 4. Assurance 5. Empathy 	

Gambar 1. Kerangka Pikir

Layanan umum yang dilakukan oleh pribadi seseorang, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan berbentuk perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan (ANQEP, 2016) petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.
2. Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
3. Layanan melalui tulisan. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.



Gambar 1. Perlunya Layanan Pemerintah Berbasis Teknologi dan E-Government di Era Digital(Adhityo N Barsei, 2018)

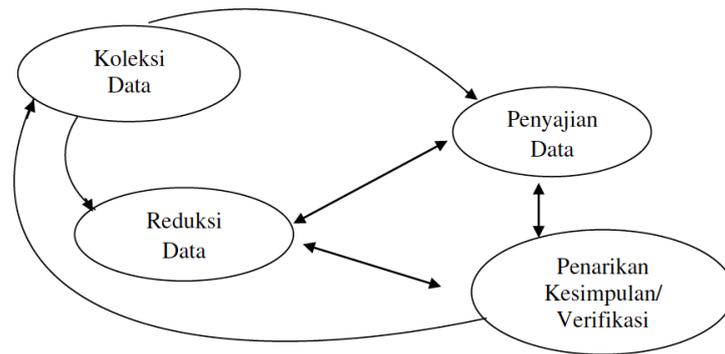
Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada Masyarakat. Berkaitan dengan kependudukan pembangunan, pembangunan administrasi kependudukan sebagai sebuah sistem merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk.

Teknik yang digunakan dalam menetapkan informan didalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive dengan menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka.
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka.
3. Masyarakat yang menerima layanan di kantor.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan, observasi, interview, Dokumen, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Teknik Analisis Data yaitu Data dan informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yaitu: 1. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian 2. Reduksi data 3. Penyajian data 4. Penarikan kesimpulan/verifikasi.



Gambar 2. Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman

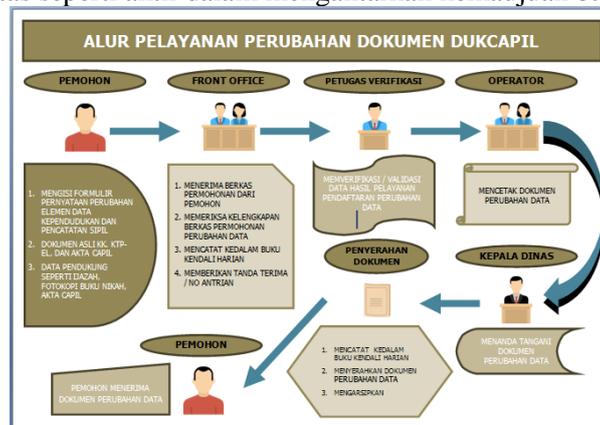
Uji keabsahan data yang digunakan adalah: 1. Uji credibility yang terdiri dari a. Perpanjangan Pengamatan b. Kecermatan dalam penelitian c. Triangulasi 2. Transferability. Transferability 3. Dependability. Reliabilitas 4. Confirmability.

Melaksanakan manajemen kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, lembaga dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci kinerja bawahan secara memengaruhi secara langsung kinerja individu, unit kerja, dan seluruh organisasi. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pimpinan dan bawahannya. (Varon, 2021)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam organisasi publik belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan sepenuhnya kepada masyarakat, masih banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat, pegawai kurang handal dalam segi waktu dan proses pelayanan, terbatasnya jumlah pegawai sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan KK dan E-KTP masih kurang. (Ningsih & Afriaris, 2020)

Kualitas kerja merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan bagi pengembangan dan kemajuan teknologi adalah manusia yang mampu melihat masa depan dan sadar akan perubahan (sense of change). Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor dominan bagi keberhasilan pembangunan dan kemajuan suatu bangsa maka berangkat dari sini suatu Negara yang ingin maju harus mengembangkan kualitas sumber daya manusianya, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas seperti aktif dalam mengantarkan kemajuan bagi organisasinya.



Gambar 2. Pelayanan Perubahan Data Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Perubahan & Dokumen, 2022)

Penjelaskan Gambar.
 Persyaratan :

1. Mengisi Formulir Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Dokumen Asli seperti Kartu Keluarga (KK), KTP-El dan Akta Capil
3. Data Pendukung seperti Ijazah, fotokopi buku nikah, akta capil.

Sistem Mekanisme dan Prosedur:

1. Pemohon mengajukan permohonan Perubahan Elemen Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
3. Petugas operator melakukan pencetakan Elemen Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Elemen Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah dicetak diserahkan untuk ditandatangani Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas
5. Elemen Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah ditandatangani diserahkan kepada pemohon.

Waktu Penyelesaian: 1 Jam

Boaya Tarif: Gratis

Produk Pelayanan:

Pelayanan Perubahan Data Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pengaduan Layanan:

1. Kepala Dinas
2. Via Telepon/wa: +62811xxx
3. Website: disdukcapil.xxxx.go.id

Alur proses yang ada adalah

Tahap 1. Pemohon mengisi formulir secara manual dengan berbagai syarat yang ada

Tahap 2. Pemohon menyerahkan secara manual ke bagian Front Office dan dilakukan pemeriksaan juga secara manual.

Tahap 3. Dokumen diserahkan lagi pada bagian Verifikasi juga secara manual.

Tahap 4. Operator mencetak dokumen perubahan.

Tahap 5. Operator menyerahkan dokumen secara manual kepada kepala dinas untuk menandatangani perubahan.

Tahap 6. Petugas mencatat setiap perubahan yang ada.

Tahap 7. Dokumen diserahkan pada Pemohon.

Cara Kerja layanan diatas merupakan model layanan semi komputer yang memerlukan waktu yang cukup lama yaitu sekitar 1jam dan masih ada kemungkinan pungutan liar mulai pada tahap ke 2 pada saat masyarakat berhubungan dengan Front Office, karena melibatkan campur tangan manusia secara manual. Upaya dalam meningkatkan sumber daya atau kualitas pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan penerapan manajemen kinerja, baik manajemen administrasi, manajemen personalia, serta pemberdayaan tenaga pegawai dengan kualitas yang baik dan ditempatkan pada bidang yang ditekuni, maka upaya untuk mencapai cita-cita untuk melahirkan pegawai yang berkualitas kiranya dapat terwujud khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Halimah et al., 2019)

Pelaksanaan segala aktivitas dan tugas-tugas berhubungan dengan kepentingan organisasi dalam memberikan pelayanan, baik ke dalam maupun keluar.

Adapaun tugas-tugas tersebut antara lain:

1. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
2. Pembinaan umum.
3. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
4. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK)
5. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
6. Pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian serta pencatatan pengakuan dan pengesahan anak.
7. Pencatatan mutasi data penduduk

8. Pengolahan data penduduk.

9. Penyelenggaraan penyuluhan.

Pengguna internet masyarakat Indonesia naik 82% dari tahun 2015 hingga 2018 yaitu 72.7 juta menjadi 132.7 juta. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mulai meninggalkan cara konvensional dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam menjalankan aktivitasnya seperti pelayanan atau mencari informasi.

Pertumbuhan pengguna internet dengan menggunakan smartphoneterus naik dari tahun ke tahun menunjukkan masyarakat menjadikan smartphone sebagai kebutuhan utama dalam mengakses informasi/berita. Mengingat smartphone merupakan perangkat yang multifungsi bisa digunakan sebagai alat komunikasi dan juga mencari informasi serta praktis dibawa kemana pun. Sehingga pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu memberikan fasilitas layanan berbasis Digital.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini yakni terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan masyarakat.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui yang terdapat deviasi antara progress yang direncanakan dengan kenyataan. Untuk itu tujuan tersebut dapat dicapai mencerminkan hasil kerja, atau prestasi kerja dan sering kali dinyatakan sebagai kinerja organisasi, dilakukan evaluasi untuk mengetahui hasil kerja yang dicapai terhadap tujuan yang diinginkan. Terdapat hasil kerja atau prestasi kerja, dilakukan evaluasi kinerja. Evaluasi atau kinerja organisasi yang dipergunakan sebagai umpan balik atau feedback dalam proses manajemen kinerja. Di sisi lain evaluasi dapat dipergunakan untuk melakukan perbaikan kinerja organisasi di masa yang akan datang.

Dengan semakin efektifnya kerja para pegawai dapat menjadikan organisasi semakin tangguh mencapai tujuannya dan berbagai sasarannya. Dengan adanya Sistem Informasi, maka suatu organisasi semakin mampu berperan dengan tingkat

efektivitas yang tinggi dan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan data dan informasi untuk unit-unit fungsional organisasi pemerintah serta dalam menetapkan berbagai kebijakan pemerintah dan perencanaan pembangunan, baik pada tingkat konseptual maupun pada tingkat operasional diperlukan adanya berbagai data dan informasi yang akurat, tepat dan cepat guna pengambilan keputusan sejalan dengan tingkat perkembangan yang semakin maju.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari prinsip-prinsip governance yang tertuang di dalam program UNDP (United Nation development Program) dimana prinsip akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan suatu good governance (Peláez & Peláez, 2008), dimana kualitas pelayanan publik memiliki beberapa dimensi dan beberapa model bagaimana kualitas pelayanan publik tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif, kualitas pelayanan publik sebenarnya memiliki beberapa model dan beberapa pendekatan jika dilihat dari berbagai prespektif atau dimensi, baik politik, ekonomi, sosial, bahwa bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1. Prosedur pelayanan. 2. Waktu penyelesaian. 3. Biaya pelayanan. 4. Produk pelayanan. 5. Sarana dan prasarana. 6. Kompetensi petugas pemberi layanan. (Kepmenpan, 2003)

Internet dengan menggunakan desktop/PC cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun. Namun, jika dilihat pertumbuhan 2018 versus 2015, penggunaan internet menggunakan desktop/PC naik sebesar 5.5% atau dari 32.7 juta menjadi 34.5 juta.

Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa persentase masyarakat Indonesia masih rendah dalam mengakses informasi publik seperti administrasi, peraturan/undang-Undang, pelayanan public dan pengaduan yaitu tidak lebih dari rata-rata 15%. Angka tersebut disebabkan oleh rendahnya kesadaran pemerintah dalam melakukan inovasi berbasis teknologi atau rendahnya transparansi pemerintah dalam mengimplementasikan e-government(Hutahaean & Pasaribu, 2022). Hal ini berbanding terbalik dengan pemanfaatan internet untuk keperluan lainnya.

Produk pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong dengan melakukan Inovasi. Untuk melihat peluang meningkatnya penggunaan internet masyarakat, pemerintah seharusnya mulai

meninggalkan pelayanan konvensional yang terkenal dengan antri, lama dan berbelit-belit. Keuntungan inovasi berbasis teknologi bagi pemerintah adalah:

Efisiensi biaya dan waktu, misalkan pelayanan konvensional menggunakan kertas menjadi paperless dan durasi pelayanan menjadi ringkas, Meningkatnya produktivitas, pelayanan yang meningkatkan output dan jumlah pengguna pelayanan, Media promosi pemerintah, sebagai sarana mensosialisasikan kinerja dan program pemerintah, Mengembalikan trust society. Dengan meningkatnya indeks kepercayaan masyarakat maka masyarakat menjadi percaya kepada pemerintah.



Gambar 3. Usulan Layanan Publik Kemasyarakat

Dari 7 tahapan yang ada diatas dapat dipersingkat menjadi 3 tahapan dalam waktu yang kurang dari 5 menit.

Tahap 1. Pemohon mengisi seluruh dokumen dan melengkapi secara digital

Tahap 2 Seluruh dokumen masyarakat telah memiliki data digital sehingga masyarakat tinggal menggunakan dan proses verifikasi dan tandatagn kepala dinas juga dilakukan secara digital

Tahap 3. Pemohon dapat langsung menerima perubahan kurang dari 5 menit.

Hal diatas dilakukan sehubungan dengan perkembangan sektor pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, fenomena yang terjadi dewasa ini adalah menguatnya tuntutan pelayanan publik oleh para pejabat publik, baik di pusat maupun daerah.

Pelayanan di atas memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa adanya kepastian pelayanan bagi masyarakat sehingga masyarakat mampu menilai sejauh mana pelayanan itu diberikan sehingga dapat dinilai sejauh mana kinerja suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik, berjalan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan SOP pelayanan, dan hanya terfokus kepada kualitas pelayanan internal di dalam organisasi.

Dalam perkembangan pelayanan publik ada tiga pilar utama yang menjadi prasyarat terbangunnya kualitas pelayanan publik, yaitu : 1. Adanya transparansi para penyelenggara pemerintahan dalam menetapkan kebijakan publik dengan menerima masukan dan mengikut sertakan berbagai institusi. 2. Adanya standar kinerja di setiap institusi yang dapat diukur dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya. 3. Adanya partisipasi untuk saling menciptakan suasana kondusif dalam menciptakan pelayanan masyarakat dengan prosedur yang mudah, biaya yang murah, dan pelayanan yang cepat. Pada sektor pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Hal diatas juga digunakan untuk menghindari oknum aparat birokrasi dalam pengimplementasian kebijakan yang seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma maupun etika secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Untuk mendukung Kualitas pelayanan publik yang menunjuk pada seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik dapat mempertanggungjawabkan secara langsung atau tidak kepada publik, maupun kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku. Untuk meng implementasikan Pelayanan publik yang berkualitas mempunyai arti

penting yaitu apabila pemberian pelayanan yang dilakukan secara sederhana, mudah dan dilakukan secara wajar dan profesional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public secara digital, organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaborasi dan dialogis, dan dari caracara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

V. KESIMPULAN

Dalam pelayanan publik pada pelayanan KK dan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil diperlukan kualitas pelayanan publik dalam organisasi publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sepenuhnya kepada masyarakat, masih banyaknya keluhan yang dating dari masyarakat, pegawai kurang handal dalam segi waktu dan proses pelayanan, terbatasnya jumlah sarana dan prasarana serta terbatasnya jumlah pegawai sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan KK dan E-KTP masih kurang dan ini bisa diatasi dengan digitalisasi layanan.

VI. REFERENSI

- Adhityo N Barsei. (2018). *Perlunya Layanan Pemerintah Berbasis Teknologi dan E-Government di Era Digital*. IT Consultant. <https://www.jmc.co.id/blog/Perlunya-Layanan-Pemerintah-Berbasis-Teknologi-dan-E-Government-di-Era-Digital/>
- ANQEP. (2016). Understanding the potential impact of skills recognition systems on labour markets: Research report. In *Ilo*.
- Bonifasius, H. (2020). *Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019* [Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/38902/1/3312414061.pdf>
- Burhhanuddin Soenoe, Selfana, M. N. A. (2021). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Pependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Administrator*, 3(1), 11. <https://jurnal.stiapembangunanpalu.ac.id/index.php/ADMINISTRATOR/article/view/22/13>
- Daymon, C., & Holloway, I. (2005). Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications. In *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. <https://doi.org/10.4324/9780203996409>
- Edy, N. (2019). Actualization Of Human Rights Values Through Bureaucratic Reform Towards Justice Bureaucratic Governance. *Journal of Local Government Issues*, 2(1), 115. <https://doi.org/10.22219/logos.vol2.no1.115-133>
- Halimah, N., Anhar, D., & Normajatun. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. *JurnalUniska*, null(23), 301–316. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3370/1/ISI_ARTIKEL_ILMIAH.pdf
- Hutahaean, M., & Pasaribu, J. (2022). Bureaucratic Reform and Changes in Public Service Paradigm Post-Decentralization in Indonesia: 2001-2010. *KnE Social Sciences*, 2022(25), 795–810. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10595>
- Undang Undang Republik IndonesiaA Nomor 23 Tahun 2014, 3 Sekretariat Negara Republik Indonesia 1 (2014). <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
- Keppmenpan. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. In *Ombudsman*.
- Kuldosheva, G. (2021). Challenges and Opportunities of Digital Transformation in the Public Sector in Transition Economies: Examination of the Case of Uzbekistan. In *Adbi* (Issue 1248).
- Mulianingsih, S. (2022). Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Di Masa Pandemi Covid 19. *Media Birokrasi*, 4(1), 23–33.
- Ningsih, F., & Afriaris, S. (2020). Quality Of Public Services At The Population And Civil Registration Services Indragiri Hulu District. *Journal Of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i1>

- Peláez, C. M., & Peláez, C. A. (2008). Globalization and the state. In *Globalization and the State* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1057/9780230228283>
- Perubahan, P., & Dokumen, D. (2022). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelayanan Perubahan Data Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Website DUKCAPIL Kab. Merangin. <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/jambi/kabupaten-merangin/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil/pelayanan-perubahan-data-dokumen-kependuduka...>
- Rina Zahratunnisa, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Ogan Komerling Ulu Selatan. *JAPS*, 3(2), 12. <https://japs.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAPS/article/view/78/44>
- Sabar, H., Ronaza, C. A., & Putri, M. Z. (2021). The Civil Registration: Is It a Right for Vulnerable Groups? *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 5(3), 317–343. <https://doi.org/10.36574/jpp.v5i3.229>
- Undang-undang Republik Indonesia. (2015). Undang-Undang nomor 9 tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah. *Undang-Undang Nomor 9*, 1–66. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38209/uu-no-9-tahun-2015>
- Varon, L. (2021). *Operations Management: Maximizing Production Efficiency in Any Organization*. SweetProcess.Com. <https://www.sweetprocess.com/operations-management/>