

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari

Oleh:

Zumrotul A'yuningsih,

Isnaini Rodiyah

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2024

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu jenis Pelayanan publik adalah pelayanan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengapresiasi kebijakan E-government dan SPBE melalui kebijakan dalam bentuk layanan online Aplikasi Plavon yang berbasis website

Desa Dukuhsari merupakan salah satu Desa di Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo meliputi pembuatan dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian



Gap Permasalahan

- Terjadinya website yang sering mengalami down
- Tidak adanya notifikasi untuk berkas tidak lengkap pada Aplikasi Plavon Dukcapil sehingga masih banyak pengajuan yang tertolak.
- Penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP seperti halnya KTP-EL yang pada tahun ini adanya keterbatasan blangko untuk material pembuatan KTP-EL sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama
- Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tidak tersedianya banner untuk syarat pengajuan dokumen.
- Adanya keterbatasan kursi di ruang tunggu sehingga pada saat banyak Masyarakat yang melakukan pengajuan tidak kebagian tempat duduk.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi plavon dukcapil di Desa Dukuhsari?

Penelitian Terdahulu

Rini Andriani, dan Erni Saharuddin (2021) dengan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili

Sendy Dwi Saputra, Afifudin, dan Roni Pindahanto W (2019) dengan Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul

Maulida Putri Rahmawati, dan Muhammad Fatchuriza (2021) dengan Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal



Dari ketiga penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak permasalahan pada administrasi pelayanan publik yang sampai saat ini masih sering dijumpai, seperti sarana dan prasarana dan website yang kurang memadai

Metode

Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif Deskriptif

Pendekatan Teori

Teori Kualitas Parasuraman (2012)

Fokus Penelitian

Fokus kajian penelitian ini mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Desa Dukuhsari, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo

Subyek Penelitian

Operator Aplikasi Plavon Dukcapil dan Masyarakat Desa Dukuhsari

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Observasi dan

Study Pustaka

Sumber Data

Data Premier dan

Data Sekunder

Hasil dan Pembahasan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari dengan berdasarkan kualitas Zeithmal dengan beberapa indikator yakni berisi variabel Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), serta Empati (*emphaty*) :

A. Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mencakup beberapa hal yakni penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas publik, kemudahan dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai serta penggunaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon. pada indikator bukti fisik (*tangibles*) dijumpai hasil bahwa dalam pemberian pelayanan yang prima, Pemerintah Desa Dukuhsari telah memiliki fasilitas yang dapat menunjang pelayanan serta didukung dengan kondisi ruang pelayanan yang nyaman sehingga pada saat masyarakat Desa Dukuhsari saat melakukan pelayanan telah merasa nyaman.

B. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas adalah kemampuan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dengan segera sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pegawai yang cakap dan profesional dapat memberikan kepuasan tersendiri dalam diri masyarakat. dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dan menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari pada indikator reliabilitas (*reliability*) dijumpai hasil bahwa pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan warga khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Ketepatan waktu pelayanan juga telah sesuai dengan SOP serta pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan melalui akun media sosial yang dimiliki.

Hasil dan Pembahasan

C. Daya tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan pegawai Administrasi kependudukan berkaitan erat dengan unsur kecakapan dan kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai Administrasi Kependudukan yang memiliki daya tanggap yang tinggi akan mempengaruhi secara signifikan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. pada indikator daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah memberikan informasi waktu yang pasti kepada masyarakat atau pemohon dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan penilaian IKM yang didapat oleh Pemerintah Desa Dukuhsari sebesar 93,89.

D. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. indikator jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa Pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan sopan dan santun. Semua warga yang datang ke Kantor Desa Dukuhsari dan membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan semuanya dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Pelayanan di Desa Dukuhsari juga tidak dikenakan biaya layanan.

Hasil dan Pembahasan

E. Empati (*emphaty*)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. pada dimensi empati (*emphaty*) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari menurut hasil observasi seluruh pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melayani setiap kebutuhan administrasi kependudukan warga Desa Dukuhsari. Serta pemerintah Desa Dukuhsari tidak diskriminatif dan juga warga Desa Dukuhsari telah dilayani dengan adil dan mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosialnya.

Kesimpulan

Berdasarkan indikator pada pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari dilihat dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Bukti fisik (*tangibles*) dalam pemberian pelayanan yang prima, Pemerintah Desa Dukuhsari telah memiliki fasilitas yang dapat menunjang pelayanan serta didukung dengan kondisi ruang pelayanan yang nyaman sehingga pada saat masyarakat Desa Dukuhsari saat melakukan pelayanan telah merasa nyaman. Kedua, Reliabilitas (*reliability*) pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan warga khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Ketepatan waktu pelayanan juga telah sesuai dengan SOP serta pemerintah Desa Dukuhsari telah memebrikan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan melalui akun media sosial yang dimiliki. Ketiga, Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah memberikan informasi waktu yang pasti kepada mayarakat atau pemohon dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan. Keempat, Jaminan (*assurance*) Pemerintah Desa Dukuhsari telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan sopan dan santun. Semua warga yang datang ke Kantor Desa Dukuhsari dan membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan semuanya dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. serta Empati (*emphaty*) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melayani setiap kebutuhan administrasi kependudukan warga Desa Dukuhsari. Serta pemerintah Desa Dukuhsari tidak diskriminatif dan juga warga Desa Dukuhsari telah dilayani dengan adil dan mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosialnya.

Referensi

1. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah telah memberikan kewenangan bagi daerah untuk mengatur urusan pemerintahan daerahnya sendiri
2. Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33
3. Dorania Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
4. Menopang, D., Kesehatan, P., Indonesia, D. I., Ilmu, F., & Universitas, K. (2016). *Prosiding seminar nasional komunikasi 2016. November*, 344–351.
5. Andi Ratna Sari Dewi. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pertanian Kab. Mamuju. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*, 14(2).
6. A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
7. E. Saharuddin and R. Andriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili,” *The Journalish: Social and Government*, vol. 2, no. 3, pp. 81–88, 2021.
8. M. P. Rahmawati and M. Fatchuriza, “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial...*, 6 (2), 28–39.” 2021.
9. Denzin K. N. Lincoln S. Y. 1994. *Hand Book of Qualitative Research*. London- New Delhi: Sage Publications.
10. Yunengsih, S., & Syahrilfuddin, S. (2020). the Analysis of Giving Rewards By the Teacher in Learning Mathematics Grade 5 Students of Sd Negeri 184 Pekanbaru. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 4(4), 715. <https://doi.org/10.33578/pjr.v4i4.8029>.
11. D. Susanto, I. P. Kristiawan, and T. Pramono, “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) Di Kelurahan Semampir,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, vol. 5, no. 2, 2021.
12. Hanifah, N. (2014). *Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya*. Cetakan Pertama. Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan.
13. Haliza. Siti Nur. 2023. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government”. Umsida
14. Mahsyar A. 2011. *Maslah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintah. Makassar.
15. Amalia Khaula Yukiza, Hendra Sukmana. 2023. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo”.
16. Cahyani. Kurnia Tessa. 2023. “Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo”. *innovant*.
17. Rohman. Alfian Nur. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan*. Jim. Unisma.ac.id
18. Angraini, (2015). *Penerapan e-government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau)*. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 815-825.
19. Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media
20. Sibuea, P Rico. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D’nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah*. [Eprints.ipdn.ac.id](https://eprints.ipdn.ac.id)

