

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BERBASIS WEB LAKONKU  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KULON PROGO  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Fahriza Amirul Hakim  
NPP.29.0878

*Asdaf Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Program Studi Kependudukan dan Catatan Sipil*

Email: 29.0878@praja.ipdn.ac.id

**ABSTRACT (in english)**

**Problem/Background (GAP):** The Lakonku service was created to facilitate the service of population documents at the Population and Civil Registration Office of Kulon Progo Regency. **Objective:** This study aims to analyze the effectiveness of population document services through Lakonku, to find out the inhibiting factors and the efforts made by the Dukcapiul Service in overcoming obstacles in the service of population documents through Lakonku. **Methods:** This study used a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out by interviewing, as well as documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Results/Findings:** The results of the study show that there are several obstacles, namely the lack of public understanding regarding the use of my play services in managing population documents, the delay in the direct socialization process due to the covid-19 pandemic, the lack of admins and verifiers who operate my play services because of the PPKM so that many employees work. **WFH. Conclusion:** It is known that the service of population documents through Lakonku has not been effective.

**Keywords:** *online service, play service, Department of Population and Civil Registration*

**ABSTRAK (in bahasa)**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Layanan lakonku dibuat untuk mempermudah pelayanan dokumen kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku, mengetahui faktor faktor penghambat serta upaya yang di lakukan dinas dukcapiul dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan

bahwaterdapat beberapa hambatan yakni kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan layanan lakonku dalam pengurusan dokumen kependudukan, terhambatnya proses sosialisasi secara langsung karena adanya pandemi covid-19, kurangnya admin dan verifikator yang mengoprasikan layanan lakonku karena adanya PPKM sehingga banyak pegawai yang WFH. **.Kesimpulan:** Diketahui bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku belum efektif.

**Kata Kunci: Pelayanan secara daring, layanan lakonku, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Masa pandemi Covid-19 menjadikan tantangan bagi tata kelola pemerintah Indonesia untuk menangani masalah yang berkaitan dengan pandemi COVID-19. Terutama bagi pemerintah daerah dalam menangani pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dipastikan bahwa seluruh kegiatan pada setiap bidangnya dapat berjalan normal dan dapat menyesuaikan terhadap kondisi saat ini.

Menyikapi hal ini pemerintah berusaha keras melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas kinerja. Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas adalah melalui pelayanan berbasis teknologi. Subarsono dalam Dwiyanto (2005:22) mengatakan pelayanan publik merupakan kumpulan aktivitas dalam memenuhi kebutuhan msyarakat yang dilaksanakan oleh birokrasi publik. Dalam hal ini yang di maksud masyarakat yaitu warga bernegara yang membutuhkan pelayanan publik seperti halnya dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam mengembangkan pelayanan publik banyak instansi yang menggunakan teknologi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi yang disebut dengan *e-government*.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Dengan pelayanan secara daring juga dapat mengurangi resiko penyebaran virus covid-19. Pengembangan sistem pelayanan administrasi yang baru diperlukan guna membangun pemerintahan yang efektifif dan efisien yaitu pelayanan yang lebih mudah dan cepat serta dapat di lakukan tanpa menimbulkan kerumunan. Dalam hal ini pelayanan yang di maksud adalah pelayanan secara daring.

Dengan adanya fenomena tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kulon Progo mengembangkan sistem layanan administrasi kependudukan bebrbasis web yang diberi nama Lakonku. Lakonku merupakan sebuah program pelayanan dokumen kependudukan berbasis web. Tujuan dibuatnya Lakonku adalah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kependudukan dari rumah sehingga dapat mengurangi kepadatan dan kerumunan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akibat antrian pendaftaran dokumen kependudukan. Dengan adanya Lakonku masyarakat dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukan kapanpun dan dimanapun tidak harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kulon Progo. Masyarakat hanya perlu mengakses — website Lakonku pada halaman <http://Lakonku.dukcapil.kulonprogokab.go.id> dengan cara mengunggah berkas persyaratan untuk membuat dokumen kependudukan. Lakonku melayani dokumen kependudukan diantaranya, yaitu

pelayanan pembuatan kartu keluarga, pembuatan akta kelahiran, kartu identitas anak serta pengaduan data terkait hal-hal tersebut (Dukcapil Kulon Progo,2020).

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam pelaksanaan Lakonku masih ditemukan banyak kendala diantaranya, yaitu pertama, pelayanan Lakonku dinilai kurang efektif karena masyarakat masih lebih memilih datang ke kantor Dukcapil langsung dalam pembuatan dokumen kependudukan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengguna yang mendaftarkan dirinya atau membuat dokumen kependudukan melalui Lakonku yang belum memenuhi target. Kendala yang kedua, yaitu dalam pelaksanaan Lakonku banyak masyarakat yang tidak tahu akan adanya pelayanan dokumen kependudukan secara online ini. Masyarakat juga tidak paham tata cara menggunakan Lakonku sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan layanan konvensional atau manual untuk membuat dokumen kependudukan. Kendala yang ketiga, yaitu banyaknya pengurusan dokumen yang ditolak. Hal tersebut disebabkan karena saat pengunggahan data yang berupa foto masih banyak foto yang kurang jelas sehingga tidak dapat terbaca oleh admin yang mengurus dokumen melalui layanan Lakonku.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ditulis sebagai karya ilmiah guna bahan perbandingan sekaligus pedoman penulis. Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Pertama, penelitian Savinatunazah (2019) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kedua penelitian Faizatur Rochmah (2021) yang berjudul Efektifitas jogja smart service dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi covid-19. Menemukan bahwa aplikasi Jogja Smart Service telah berhasil dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi covid-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Ketiga, penelitian Yayat Rukayat (2017) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Menemukan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan dan informan yang baru dan berbeda dengan lokus pada Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku, mengetahui faktor faktor penghambat serta upaya yang di lakukan dinas dukcapiul dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku.

## II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dialami subyek penelitian dari masalah yang terjadi (Creswell, 2016:3). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang didapat dari sumber data primer dan sekunder dengan narasumber dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (1 orang), Kepala bidang pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan (1 orang), Kepala seksi sistem informasi dan administrasi kependudukan (1 orang), Kepala seksi pengolahan dan penyajian data (1 orang), Kepala Seksi kerjasama dan inovasi pelayanan (1 orang), Admin Layanan Lakonku (1 orang), Masyarakat (6 orang). Teknis analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Permasalahan dibahas menggunakan Teori Efektivitas menurut Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) dengan menggunakan tiga Dimensi tentang efektivitas yaitu dimensi kualitas, dimensi kuantitas dan dimensi waktu.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Efektivitas Pelayanan Kependudukan Lakonku Kabupaten Kulonprogo

Peneliti dalam menganalisis penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas menurut Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) dengan menggunakan tiga Dimensi tentang efektivitas yaitu dimensi kualitas, dimensi kuantitas dan dimensi waktu.

#### A. Dimensi Kualitas

Pelayanan dokumen kependudukan berbaisi web lakonku dapat menarik minat dan simpati masyarakat untuk mengurus data kependudukanya sehingga dapat di gunakan dalam keperluan yang memerlukan dokumen kependudukan diantaranya kartu keluarga dan kartu identitas anak sebagai syarat, serta mempercepat proses *input* data kependudukan untuk diverifikasi.

#### B. Dimensi Kuantitas

Meningkatnya angka masyarakat yang mengurus berkas dokumen kependudukan yang melalui layanan lakonku atau daring disertai kenaikan nilai yang signifikan antara tahun 2020 sampai 2022, dimana layanan lakonku mulai digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kulon Progo.

### **C. Dimensi Waktu**

Pelayanan dokumen kependudukan membutuhkan waktu pengerjaan hanya dengan 2 x 24 jam jika masyarakat melengkapi persyaratan yang di upload dengan baik dan benar sehingga masyarakat menghemat dikarenakan tidak perlu lagi datang ke dinas dukcapil.

#### **3.2. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Lakonku**

- Terhambatnya proses sosialisasi secara langsung karena adanya pandemi *covid-19*.
- Kurangnya jumlah *admin* dan verifikator pada pelayanan dokumen kependudukan berbaisi web lakonku

#### **3.3. Upaya dalam Pelayanan Administrasi Lakonku**

- Perubahan pola pikir masyarakat dengan sosialisasi untuk menambah kepercayaan terhadap teknologi yang mampu menyelesaikan urusan dokumen kependudukannya dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial
- Melakukan penambahan jumlah staf di seksi terkait dalam rangka memaksimalkan kinerja pelayanan.

#### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Peneliti menemukan bahwa Perubahan pola pikir masyarakat dengan sosialisasi untuk menambah kepercayaan terhadap teknologi yang mampu menyelesaikan urusan dokumen kependudukannya dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial. Layaknya temuan Savinatunazah (2019) bahwa upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada petugas di bidang pelayanan perizinan online, Melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang melalui penganggaran pengadaan barang, Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya serta pihak Dinas harus bisa menampung keluhan setiap pemohon dan memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis (Savinatunazah, 2019).

Dalam penelitian ini diketahui bahwa melalui aplikasi lakonku Pelayanan dokumen kependudukan membutuhkan waktu pengerjaan hanya dengan 2 x 24 jam jika masyarakat melengkapi persyaratan yang di upload dengan baik dan benar sehingga masyarakat menghemat dikarenakan tidak perlu lagi datang ke dinas dukcapil. Layaknya temuan Faizatur Rochmah (2021) yakni aplikasi Jogja Smart Service telah berhasil dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta ditengah pandemi covid-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui lakonku di Kabupaten Kulonprogo belum efektif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Serta penelitian hanya pada wilayah tertentu yang mudah dijangkau.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan kependudukan di Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. PT. Pustaka Pelajar.

Indrawijaya. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika.

Faizatur Rochmah. (2021). Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19. *Ilmu Pemerintahan*, 14, 66–77.

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan pasir jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.