

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KABUPATEN SOLOK SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Bakiran

NPP. 30.180

Asal Pendaftaran Kabupaten Solok Selatan, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: bakiran45@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Subiyono, SH.,M.Sc.,Ph.D

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): This study aims to provide an overview and explanation of the implementation of population administration services online at the population and civil registration service in Solok Selatan district in providing convenience for people who want to process population documents. **Purpose:** This study aims to determine the implementation of population administration services online, the factors that hinder the implementation of population administration services online and the efforts made to overcome obstacles in online population administration services by the Department of Population and Civil Registration of Solok Selatan Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The findings that the researchers found while carrying out the research were that online population administration services really helped people who experienced problems with distance problems so they could not come to dukcapil to make population documents and also researchers found people who still did not understand technology and still frequent network problems and untimely reporting. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the implementation of online population administration services has been carried out properly but is still not optimal. up to the nagari/village regarding existing online services, socializing online population administration services through both print and social media, providing training on technology so that people are not technologically illiterate, then conducting field reviews and collaborating with other parties to improve servers.

Keywords: Quality, Online Population Administration Services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Faktor-Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan admionistrasi kependudukan secara daring dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi Penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten solok selatan. **Metode:** Metode penelitian

yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang peneliti dapat selama melaksanakan penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan secara daring sangat membantu masyarakat yang mengalami kendala dengan permasalahan jarak sehingga tidak bisa untuk datang ke dukcapil untuk membuat dokumen kependudukan dan juga peneliti mendapati masyarakat yang memang masih belum faham teknologi dan masih sering terjadi masalah jaringan dan waktu pelaporan yang tidak tepat waktu. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dilakukan sudah dilaksanakan dengan baik namun masih belum maksimal. Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan melakukan sosialisasi secara berkala dan memperluas jangkauan sampai ke nagari/desa mengenai pelayanan secara daring yang ada, mensosialisasikan pelayanan administrasi kependudukan daring lewat media baik cetak maupun lewat media sosial, memberikan pembekalan mengenai teknologi agar masyarakat tidak gagap teknologi, kemudian melakukan tinjauan lapangan dan melakukan kerjasama dengan pihak lain untuk memperbaiki server

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di era 4.0 pada saat ini sangat berkaitan erat dengan pemanfaatan teknologi sebagai sarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan dasar maupun pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat diberikan dan diterima dan pelayanan tersebut dapat dikatakan bersifat efektif dan efisien karena pelayanan yang dilakukan tidak terbatas oleh jarak dan waktu. Dengan berkembangnya teknologi dan era digital yang semakin canggih, pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada. Pelayanan yang dulunya dilakukan dengan cara manual sekarang sudah bisa dilaksanakan secara online memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Hal tersebut merupakan inovasi dalam pelayanan agar lebih efektif dan efisien dan masyarakat dapat menerima hak-haknya dengan diberikannya pelayanan yang baik dan cepat. Pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi menimbulkan perubahan baru, yaitu perubahan dari sistem kerja konvensional menuju era digital. Pada pemerintah ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintah tradisional dan menuju e-government.

Bentuk implementasi penerapan e-government salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring dinyatakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Disebutkan pada Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Disebutkan pada Pasal 1 ayat (2) Pelayanan Administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis website dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pemerintah mengelola dan membuat aturan terkait pengelolaan kependudukan Indonesia dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2013 terkait dengan Perubahan Atas

Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 dan bersumber dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pengelolaan Kependudukan melalui pelayanan dengan cara desentralisasi. Dimana ini merubah pemikiranyang ada di Indonesia dimana pemerintahan terpusat (sentralisasi) diubah dengan pemerintahan daerah (Desentralisasi) dapat dilihat dengan diberlakukannya sebuah kebijakan otonomi daerah. Makna dari Kebijakan Otonomi daerah adalah kesempatan yang diberikan kepada daerah masing-masing (otonom) bertujuan untuk menjalankan pemerintah dan keperluan masyarakatnya berdasarkan peraturan yang berlaku. Maksud diberlakukannya kebijakan otonomi daerah yaitu guna memperbaharui dan meningkatkan kualitas yang diberikan dari pemberi ataupun pemberi layanan kepada masyarakat.

Melalui Permendagri ini juga, penyelenggaraan Adminduk diarahkan pada peningkatan kualitas layanan dan pemberian hak warga di sektor adminduk secara daring yaitu dengan menggunakan aplikasi. Dengan menggunakan layanan berbasis aplikasi dapat mewujudkan layanan yang efektif dan efisien karena di Kabupaten Solok Selatan itu sendiri dikarenakan jarak antara kecamatan dengan Dinas Dukcapil lumayan cukup jauh, terkadang membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan dikarenakan jarak tersebut dan berdampak kepada kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Dengan adanya pelayanan inovasi berbasis aplikasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dokumen lain. Karena saat ini dokumen kependudukan sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena digunakan dalam berbagai hal salah satunya untuk mendapatkan layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, ekonomi dan lain-lain. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Dukcapil Kabupaten Solok Selatan menciptakan sebuah terobosan baru untuk penertiban administrasi kependudukan dengan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring menggunakan aplikasi dukcapil SIGAP.

Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring merupakan Inovasi yang dibentuk pada saat terjadinya pandemi Covid-19 yang pada saat itu bertujuan untuk memutus rantai penyebaran dengan membuat masyarakat tidak perlu untuk datang ke Dukcapil cukup datang ke kantor Desa setempat untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan.

Bupati Kabupaten Solok-Selatan memberikan arahan untuk melakukan pelayanan secara daring sesuai dengan Surat Edaran Bupati Solok-Selatan Nomor 470/95/1 Dukcapil tertanggal 30 Maret 2020 dan disesuaikan dengan Dirjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 443.1/2978/ dukcapil tanggal 18 maret 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pencegahan Covid-19 (Secara Daring). Dalam melaksanakan pelayanan secara daring Disdukcapil Kabupaten Solok-Selatan melakukan pelayanan melalui website aplikasi Dukcapil SIGAP dan dapat diakses melalui website <http://dukcapilsigap.solselkab.go.id/>.

Website aplikasi Dukcapil Sigap dapat melayani administrasi kependudukan diantaranya pencetakan KTP-EL, Akta Kematian, Permohonan Pindah, Akta Kelahiran, Perubahan KK dan Cetak KIA. Salah satu dampak yang baik yang dapat dirasakan dari diterbitkannya aturan tersebut adalah ditengah keadaan menghadapi pandemi Covid-19, peraturan ini memberikan dampak yang sangat efektif dan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat karena pelayanan yang dilakukan masyarakat tidak harus bertatap muka langsung dengan petugas dan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok-Selatan untuk menyelesaikan urusan dokumen kependudukan.

Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan dan terciptanya tertib administrasi kependudukan di lingkungan masyarakat kabupaten solok selatan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan terkhususnya terdapat permasalahan indeks pelayanan berbasis elektronik yang menempatkan posisi kabupaten memiliki tingkat pelayanan berbasis online yang kurang.

Tabel 1.1
Indeks Pelayanan Berbasis Elektronik

No	Kabupaten/Kota	Indeks SPBE	Predikat
1	Pesisir Selatan	3.34	Baik
2	Kabupaten Solok	2.82	Baik
3	Lima Puluh Kota	2.68	Baik
4	Padang Pariaman	2.60	Baik
5	Padang	2.47	Cukup
6	Pariaman	2.42	Cukup
7	Payakumbuh	2.42	Cukup
8	Solok	2.34	Cukup
9	Agam	2.31	Cukup
10	Bukittinggi	2.26	Cukup
11	Tanah Datar	2.18	Cukup
12	Pasaman Barat	2.18	Cukup
13	Padang Panjang	2.09	Cukup
14	Sawahlunto	2.07	Cukup
15	Sijunjung	1.88	Kurang
16	Pasaman	1.36	Kurang
17	Solok Selatan	1.21	Kurang
18	Dharmasraya	1.09	Kurang

Sumber : <https://solokselatankab.bps.go.id/>

Selain permasalahan diatas juga terdapat permasalahan lain yaitu banyak masyarakat yang hanya mengurus dokumen kependudukan jika terdesak dan diperlukan sehingga membuat kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Akibatnya apabila masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan maka tidak akan terciptanya tertib administrasi kependudukan di Indonesia khususnya di Kabupaten solok selatan, dan masih banyak juga diantara masyarakat kabupaten solok selatan yang belum mengerti dan paham akan teknologi terkhusus pelayanan daring yang dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan .Untuk itu maka Pemerintah khususnya solok selatan perlu untuk menciptakan pelayanan secara daring yang optimal yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Kabupaten solok selatan dalam mengurus dokumen kependudukan dan agar terciptanya keadilan dalam pelayanan dokumen kependudukan supaya terciptanya tertib administrasi kependudukan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Penelitian Muhammad Naldi (2022) berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, berkesimpulan hasil penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik, dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. kesemua hal perlu diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan, Baik dalam hal Realibility, (Kehandalan) Responsivenees (daya tanggap) dan assurance (Jaminan). Penelitian Subhan Suaib (2021) berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi

Kependudukan (Studi Kantor Camat Sekar Bela Kota Mataram), mempunyai kesimpulan adalah kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty). Yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor camat sekarbela dalam aspek Reliability mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Penelitian Sabrina Elliya Adelina (2020) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga, kesimpulan atau Hasil Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan publik memperoleh angka indeks sebesar 81,37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang merupakan pengunjung kecamatan di Kota Salatiga pandangan yang sedang mengenai kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan kecamatan se-Kota Salatiga.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan olehpenelitan terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring khususnya menggunakan aplikasi dukcapil SIGAP penelitian terdahulu terdapat perbedaan pada lokus penelitian peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Solok Selatan sedangkan Muhammad naldi berlokuskan di Kabupaten bantaeng, Subhan Suaib di Kota Mataram dan Sabrina Elliya Adelina di Kecamatan Se-Kota Salatiga.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan secara daring Faktor-Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring dan Upaya yang dilakukan dalam mengatasi Penghambat dalam pelaksanaan adminduk daring oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

II. METODE

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan solusi atau pemecahan masalah atas masalah yang diselidiki, pendekatan adalah serangkaian kegiatan pengamatan, studi, dan analisis yang dilakukan oleh seorang peneliti terhadap suatu subjek. Creswell (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif yaitu sebagai pendekatan atau penelusuran yang berguna untuk mengeksplorasi dan juga memahami gejala sentral. Dimana gejala ini dapat ditemukan setelah penulis melakukan wawancara terhadap partisipan dengan cara mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas untuk mendapatkan informasi, informasi yang diperoleh biasanya berupa kata atau teks kemudian dikumpulkan untuk dianalisis. Hasil yang diperoleh dari analisis yaitu penggambaran atau deskripsi kemudian diinterpretasi untuk mendapatkan arti mendalam lalu merenungkan pribadi dan menjabarkan dengan penelitian ilmuan lain yang sudah ada sebelumnya. Hasil akhir dari penelitian kualitatif yaitu laporan tertulis yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang mana menggunakan metode penelitian kualitatif maka sumber data yang digunakan pun merupakan sumber data yang bersifat kualitatif pula. Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, menurut Sugiyono (2019:296) bahwa

sumber data terdapat dua jenis yaitu data primer yaitu data yang didapatkan langsung atau berasal dari sumber asli berupa opini dari hasil wawancara secara individual maupun kelompok dan hasil observasi dan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan jenis wawancara terstruktur yang mana sebelum pelaksanaan wawancara yang dilakukan peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan sehingga jalannya proses wawancara dapat terarah dan tidak keluar dari koridor yang telah ditetapkan yang berupa batasan atas permasalahan yang diteliti. Berdasarkan penjelasan di atas maka observasi dapat dimaknai sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan sistematis maupun sengaja dikerjakan dengan memakai indra penglihatan guna melihat kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung sekaligus menganalisis terjadinya kejadian tersebut di saat waktu berlangsungnya

Menurut Sugiyono (2019:314) dokumen adalah catatan terkait peristiwa yang sudah berlaku yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan data pelengkap dari observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi meliputi kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. Dan dengan adanya dokumen maka hasil penelitian dari observasi dan wawancara dapat lebih dipercaya. Dokumentasi dalam teknik pengumpulan data ini berupa pelengkap dari teknik observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Kabupaten Solok Selatan

Sinambela (2014:6) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan penerima layanan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) :

1. Bukti fisik (tangible)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. sarana dan prasarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan baik pelayanan yang dilakukan melalui pelayanan langsung maupun pelayanan yang dilakukan secara online sudah mencukupi. Namun, perlu adanya pembaharuan dan penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan dan menunjang kualitas pelayanan. Untuk mendapatkan gambaran yang objektif peneliti melakukan wawancara yang berhubungan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan kepada masyarakat..

2. Keandalan (Reliability)

Sumber daya yang memiliki pengaruh penting pada suatu implementasi yaitu staf. Dalam pelaksanaan suatu pelayanan kegagalan sering terjadi karena para staf kurang memadai atau tidak berpengalaman di bidangnya. Sehingga, dengan adanya penambahan jumlah dari staf itu juga harus diiringi dan diimbangi oleh kualitas staf sendiri yaitu dengan adanya

peningkatan keahlian dan pengetahuan. Pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan memiliki kewenangan untuk menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan tupoksi masing-masing sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mengatur segala bidang. Proses pelayanan yang dilakukan baik yang secara langsung maupun secara online berjalan dengan baik dan lancar karena para pegawainya memahami serta melaksanakan semua tugas dan mematuhi semua tugas dan mematuhi perintah yang sudah diberikan

3. Daya Tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap dapat diartikan sebagai sikap pelayanan pegawai yang dilakukan guna menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penerima pelayanan baik yang dilakukan secara daring maupun secara langsung. Begitu pula sebaliknya, apabila pandangan dari masyarakat yang menerima pelayanan berbeda dan tidak searah dengan pembuat pelayanan yang diberikan, maka proses pelaksanaan pelayanan yang ada juga akan mengalami kendala. Oleh karena itu kemampuan dan sikap dari para pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan sangat dibutuhkan agar kebijakan dapat berjalan dengan efektif. semua pelayanan dilaksanakan dengan baik dan insentif yang diberikan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan untuk pegawainya diberikan dengan tujuan agar bekerja sebaik-baiknya dan memberikan pelayanan yang maksimal.

4. Jaminan (Assurance)); dan

Dalam indikator ini terdapat 3 hal yang menjadi penilaian dalam pelayanan yaitu kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan sesuai dengan aturan, kesediaan untuk menampung aspirasi dan memberikan kepercayaan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan online yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil didasarkan dari surat edaran bupati solok selatan Surat Edaran Bupati Solok-Selatan Nomor 470/95/1 Dukkapol tertanggal 30 Maret 2020 berkaitan dengan pelayanan daring Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Dalam indikator ini bahwa standart operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah ada. Dalam pelaksanaannya pelayanan yang dilakukan secara daring ini juga sudah berjalan dengan lancar, masyarakat juga mulai menyesuaikan diri dengan pelayanan secara daring ini karena adanya kebiasaan yang terjadi akibat kondisi covid-19.

5. Empati (Emphaty).

Terkait dengan indikator ini dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya pelayanan yang dilakukan dan penerimaan kritik yang dapat disampaikan oleh masyarakat. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan dimata masyarakat. Sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Lima indikator dari Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) yang telah disebutkan akan dikembangkan dan dianalisis oleh peneliti. Untuk tercapainya kesesuaian dengan indikator tersebut, peneliti melaksanakan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kabupaten Solok Selatan untuk pengumpulan data terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dilakukan.

Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan mulai tanggal 6 Januari 2023 sampai dengan 21 Januari 2023 dalam rangka penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Kabupaten Solok Selatan.

Pemerintah Kabupaten Solok Selatan dalam rangka penerbitan administrasi kependudukan, pemerintah terus membuat inovasi untuk membuat pengurusan penerbitan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat. Pada hakikatnya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan transparan. Selain itu, terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas wajib dalam memberikan perlindungan dan pengakuan dalam penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan yang bertugas untuk penerbitan dokumen kependudukan di wilayah administrasi Kabupaten Solok Selatan terus membuat inovasi diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi dukcapil SIGAP.. Latar belakang diciptakannya inovasi ini adalah karena Indeks pelayanan secara daring khususnya di Kabupaten Solok Selatan yang masih rendah dan adanya pandemic covid-19 sehingga dirasa perlu untuk diciptakannya inovasi pelayanan secara daring dan juga sebagai pencegah penyebaran virus covid-19 yang meningkat pada saat itu. Inovasi ini mulai berlaku pada tahun 2020 dengan dikeluarkannya surat edaran bupati Solok Selatan Surat Edaran Bupati Solok-Selatan Nomor 470/95/1 Dukcapil tertanggal 30 Maret 2020 berkaitan dengan pelayanan daring Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dengan adanya inovasi ini, pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan tidak perlu lagi untuk datang ke Disdukcapil cukup datang ke kantor Desa setempat untuk selanjutnya mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi pelayanan daring dukcapil yang ada.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi dukcapil SIGAP ini merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan yang tepat kepada masyarakat yang mempunyai kesibukan, dan masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil cukup datang ke Kantor Desa setempat. Inovasi ini juga bermanfaat karena pada saat itu dapat mencegah penularan virus covid-19 sehingga inovasi ini sangat baik dan membantu masyarakat.

3.2 Hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan Adminduk Daring

Suatu inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi pemerintahan, tentu tidak hanya diupayakan begitu saja melainkan membutuhkan waktu dan proses dalam menemukan ide, praktik maupun objek yang baru dalam yang dapat diterapkan oleh instansi tersebut. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan diantaranya:

1. Masyarakat yang Belum Paham Pelayanan Adminduk Daring
masyarakat masih belum semuanya mengetahui dan memahami mengenai pelayanan online yang bisa didapatkan dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus tatap muka langsung .
2. Kesadaran Masyarakat
Selama ini masyarakat masih tidak peduli akan pentingnya dokumen kependudukan karena banyak orang yang berfikir bahwa pembuatan dokumen kependudukan hanya dibuat sewaktu diperlukan yang menyebabkan banyak yang mengurus dokumen kependudukan disaat desakan waktu untuk keperluan.
3. Keterbatasan Masyarakat dalam pemahaman teknologi
Belum semua masyarakat yang ada di kabupaten solok selatan yang faham dan bisa mengoperasikan

ponsel android, laptop, computer atau teknologi sebagainya terutama bagi masyarakat yang berusia lanjut. Walaupun mempunyai android masyarakat yang berusia lanjut biasanya hanya untuk whatsapp dan telepon saja.

4. Kesalahan Pada System atau *Server Down*

Selama pelaksanaan penelitian penulis mendapatkan beberapa kali kejadian kesalahan pada system atau server down akibat dari pelayanan online menggunakan aplikasi ini masih banyak percobaan sehingga banyak memberikan dampak pada keterlambatan pelayanan dan juga pengiriman kode.

5. Waktu Pelaporan tidak Tepat Waktu

Yang menjadi penghambat dalam proses penerbitan dokumen kependudukan biasanya terjadi keterlambatan waktu pelaporan hal ini biasa terjadi akibat web eror atau masyarakat yang baru mendaftar diatas jam kerja atau diluar hari kerja kemudian kami memprosesnya dihari kerja

3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan

Upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan yaitu:

1. Melakukan sosialisasi dan juga pemahaman secara berkala kepada masyarakat mengenai adanya pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi dukcapil SIGAP yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan pada saat ini.
2. Sosialisasi dilakukan secara intensif kepada masyarakat dengan mendatangi desa-desa untuk mensosialisasikan pentingnya dokumen kependudukan terutama . Sosialisasi ini juga harusnya tidak hanya lewat media sosial tapi juga koran atau majalah yang biasanya dibaca oleh masyarakat yang usia lanjut.
3. Memberikan pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi seperti melakukan pendaftaran secara online dan memberikan bantuan di nagari/desa terutama bagi masyarakat yang kurang melek teknologi dengan menambah jumlah register nagari/desa di setiap nagari/desa.
4. Melakukan perbaikan jaringan dan sistem yang ada pada aplikasi pelayanan online secara terus menerus, tepat dan cepat.
5. Melaksanakan manajemen waktu sehingga keterlambatan penerbitan akta kematian bisa diselesaikan segera dan sesuai dengan ketentuan dan SOP nya.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan daring administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan Provinsi Sumatera Barat memberikan dampak positif dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kabupaten Solok Selatan dengan meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan yang ada di kabupaten solok selatan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan saat ini menggunakan aplikasi dukcapil sigap yang merupakan lanjutan dari inovasi pelayanan daring yang dilakukan selama pandemi Covid-19. Sebelumnya terdapat beberapa pelayanan yang

dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan diantaranya Pintar Sepeda Online (Penerbitan Surat Pindah Online). Namun pada pelaksanaannya Pintar Sepeda Online (Penerbitan Surat Pindah Online) hanya bertahan selama 1 tahun kemudian digantikan dengan inovasi pelayanan baru yang bukan hanya mengurus satu item dokumen kependudukan yaitu pelayanan online menggunakan aplikasi dukcapil SIGAP.

Website aplikasi Dukcapil Sigap dapat melayani administrasi kependudukan diantaranya pencetakan KTP-EL, Akta Kematian, Permohonan Pindah, Akta Kelahiran, Perubahan KK dan Cetak KIA. Salah satu dampak yang baik yang dapat dirasakan dari diterbitkannya aturan tersebut adalah ditengah keadaan menghadapi pandemi Covid-19, peraturan ini memberikan dampak yang sangat efektif dan dapat langsung dirasakan oleh masyarakat karena pelayanan yang dilakukan masyarakat tidak harus bertatap muka langsung dengan petugas dan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok-Selatan untuk menyelesaikan urusan dokumen kependudukan.

Penulis menemukan temuan penting bahwa pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan memiliki respon yang baik terhadap permasalahan terkait pelayanan yang mungkin lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penulis juga menemukan kunci utama dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan adanya himbuan dari kepala daerah dan adanya kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan kesempatan bertatap muka langsung mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

Adanya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang ada diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima, efektif dan efisien yang dapat memenuhi kebutuhan dasar kependudukan sebagai hak warga negara mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten solok selatan dianalisis menggunakan teori dari Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) dinilai sudah terlaksana dengan baik namun belum cukup optimal karena masih ditemukan hambatan. Dilihat dari bukti fisik sudah ada dengan baik dan terstruktur dengan masyarakat setempat baik dilihat dari segi tingkat kebersihan ruangan, fasilitas pelayanan dan kerapian petugas sudah baik. Dari segi kemampuan, kualitas staf yang dimiliki sudah mumpuni dan paham teknologi terutama bagi operator pelayanan daring, kemudian para staf juga sudah sesuai dengan kemampuannya. Untuk fasilitas sudah terbilang baik namun masih perlu dilakukan pembaruan. Dari segi kemampuan sudah sesuai kemampuan dan profesional karena sebelum pengangkatan sudah dilakukan beberapa tahapan tes. Selain itu didukung dengan adanya insentif yang baik untuk para pegawainya. masih perlu adanya peningkatannya karena belum ada SOP khusus yang mengatur mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui pelayanan daring terkhusus terhadap aplikasi dukcapil SIGAP.

Hambatan yang ada yaitu belum semua masyarakat yang mengetahui tentang pelayanan online, masyarakat belum saadar tentang pentingnya dokumen kependudukan, banyak masyarakat belum paham teknologi, kesalahan pada system atau server down dan waktu pelaporan yang tidak tepat. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami yaitu dengan melakukan sosialisasi melalui semua media baik media sosial maupun konvensional mengenai aplikasi pelayanan online, Sosialisasi mengenai tertib administrasi kependudukan kepada masyarakat, memberikan pemahaman dan sosialisasi mengenai teknologi untuk

kepengurus administrasi kependudukan, memperbaiki sistem jaringan pada aplikasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, melaksanakan penataan dan manajemen waktu sehingga tidak membuat keterlambatan dalam penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi pelayanan online.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni mengenai jarak yang jauh ke setiap kecamatan sehingga membuat peneliti mengalami kesulitan saat ingin melakukan wawancara kepada masyarakat yang ada didesa.

Arah Masa Depan Penelitian/Future Work: Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan. Dan peneliti memberikan beberapa saran terkait penelitian kedepannya yaitu

1. Menambah intensitas sosialisasi dan memperluas wilayah sosialisasi sampai ke Nagari/Desa dan berbagai media baik secara cetak maupun lewat media sosial agar menjangkau segala kalangan juga untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan online melalui aplikasi dukcapil SIGAP dan Segera membuat SOP yang secara khusus menjelaskan mengenai pelayanan administrasi online melalui aplikasi dukcapil SIGAP online untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui alur pembuatan dokumen kependudukan secara jelas

2. Memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

3. Memberi pembekalan maupun pelatihan mengenai teknologi terhadap masyarakat desa dan menambah jumlah register Nagari/Desa untuk membantu pendaftaran dokumen kependudukan lewat aplikasi dukcapil SIGAP dan membantu masyarakat lain yang kurang melek teknologi agar masyarakat bisa mengoperasikan aplikasi pelayanan online dukcapil SIGAP ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Solok Selatan Nomor 29 Tahun 2018 Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Solok Selatan.
- Muhammad Naldi. (2022) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar

- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sabrina Elliya A. (2020) Kualitas pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Subhan Suaib. (2021) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset

