

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI APLIKASI GETUK SEWU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU PROVINSI LAMPUNG**

Erintya Ramania Dardi  
NPP. 30.0538

*Asal Pendaftaran Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Email: erintyaramaniadardi@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Piet Hein Pusung, S.IP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** Orderly Movement of Population Affairs in Pringsewu, abbreviated as Getuk Sewu, is an information system that integrates the registration of various types of population administration services. This program is synergized in Pringsewu Regency as a program that supports services related to online-based population administration so that people do not have to come directly to the Pringsewu Regency dukcapil office. **Purpose:** The purpose of this study is to identify and analyze the effectiveness of the service of population documents through the Getuk Sewu application program, obstacles and efforts to overcome obstacles to implementing the Getuk Sewu application in online services in Pringsewu Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. The process of collecting data using interview techniques, observation and documentation. The theory used in this thesis is the theory of effectiveness put forward by Indrawijaya, 2010. In this theory, effectiveness is measured through 3 (four) dimensions, namely quality, quantity, and time. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the implementation of the Getuk Sewu Application in online services is quite good. However, there are several obstacles, namely the lack of socialization, as well as weak networks in several areas of Pringsewu district. **Conclusion:** The implementation of the getuk sewu application in online services in Pringsewu Regency has been going quite well, this is because the obstacles that occur can be handled. In order to improve the quality of the implementation of the Getuk Sewu program, it is suggested to utilize social media in information dissemination and cooperate with the Information and Communication Technology Development Agency.

**Keywords:** *Online services, my getuk sewu services*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Gerakan Tertib Urusan Kependudukan di Pringsewu disingkat menjadi Getuk Sewu ini merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan pendaftaran berbagai macam layanan administrasi kependudukan. Program ini disinergikan di Kabupaten Pringsewu sebagai program yang mendukung pelayanan terkait administrasi kependudukan berbasis online agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dukcapil kabupaten pringsewu. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Getuk Sewu program, hambatan serta upaya dalam mengatasi hambatan pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu dalam pelayanan secara online di Kabupaten Pringsewu. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Indrawijaya, 2010. Dalam teori ini, Efektivitas diukur melalui 3 (empat) dimensi yaitu kualitas, kuantitas, dan Waktu. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu dalam pelayanan secara online sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa hambatan yakni kurangnya sosialisasi, serta lemahnya jaringan di beberapa wilayah kabupaten pringsewu. **Kesimpulan:** Pelaksanaan aplikasi getuk sewu dalam pelayanan secara online di Kabupaten Pringsewu telah berjalan dengan cukup baik, hal ini dikarenakan hambatan yang terjadi dapat ditangani. Guna meningkatkan kualitas pelaksanaan program Getuk Sewu, disarankan untuk memanfaatkan media sosial dalam penyebaran informasi dan bekerja sama dengan Badan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

**Kata Kunci:** Pelayanan secara daring, layanan Getuk Sewu

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Pringsewu memiliki 126 desa dan 5 kelurahan yang tersebar di 9 kecamatan. Dikarenakan wilayah kecamatan yang cukup jauh ke daerah pusat kota maka menjadi hambatan juga bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan

sosialisasi mengenai dokumen administrasi kependudukan terutama di wilayah-wilayah pelosok.

Dikarenakan wilayahnya yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga ketika sampai kantor harus melakukan antrian terlebih dahulu sehingga proses yang terjadi dalam membuat dokumen administrasi cukup lama. Kepadatan penduduk juga dalam hal administrasi kependudukan di kantor dinas yang harus menunggu proses dokumen administrasi kependudukan tersebut cukup lama sehingga belummemberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat di tiap kecamatan menilai belum efektif pemerintah dalam melayani masyarakat terutama di tiap daerah yang cukup jauh dijangkau di Kabupaten Pringsewu.

Kabupaten Pringsewu juga terkena dampak dari covid 19 yang mengambat kehidupan masyarakat salah satunya dalam kegiatan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah kabupaten Pringsewu melalui disdukcapil kabupaten Pringsewu memanfaatkan egovernment dengan mengembangkan aplikasi Getuk Sewu pada tahun 2021 untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Aplikasi “Gerakan Tertib Urusan Kependudukan di Pringsewu” (GETUK SEWU) tentunya dilakukan dengan maksud meningkatnya efektivitas kerja pelayanan, meningkatnya efisiensi dalam pemanfaatan sarana dan prasarana, meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu.

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

Layanan ini diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam pendaftaran layanan dokumen kependudukan. Masyarakat yang tidak mempunyai waktu karena kesibukan ataupun suatu hal untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Begitu juga bagi masyarakat yang lokasi nya jauh akan sangat dimudahkan dalam membuat dokumen. Selain itu, Getuk Sewu adalah layanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat termasuk menghilangkan pungutan liar dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi “Gerakan Tertib Urusan Kependudukan di Pringsewu” juga memberikan manfaat yang maksimal terutama dimasa pandemi covid-19 ini maupun sebagai konsekuensi adanya perubahan regulasi dalam pelayanan publik dalam memanfaatkan teknologi dan jaringan komunikasi internet, juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan fasilitas layanan adminduk kepada masyarakat secara maksimal namun tetap mengikuti ketentuan dan perkembangan regulasi pelayanan adminduk yang ada. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat yang ada di Kabupaten Pringsewu tidak lagi harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, cukup mendaftar lewat

aplikasi Getuk Sewu.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu baik dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi maupun upaya yang harus dilakukan setelah adanya aplikasi.

Penelitian oleh Priyono Mudi (2019) melakukan kegiatan penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis *e-government* Di Kelurahan Sawojajar Kedungkandang Kota Malang dari penelitian ini bahwa pelayanan SINGO di kelurahan sawojajar sudah terbilang efektif, bahwa program tersebut mampu memangkas durasi waktu dalam berbagai kepengurusan surat perizinandan juga dapat mendeteksi KTP-el dan KK palsu serta dibutuhkan masyarakat agar tidak menunggu lama dalam menyelesaikan surat-surat yang dibuat.

Penelitian oleh Hardianto (2017) melakukan kegiatan penelitian yang berjudul Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Program sistem informasi Manajemen Desa (Simade) Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari penelitian tersebut adalah Meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi yang dikenal dengan istilah *e-government*.

Penelitian oleh Enitasari R & Hertati D (2019) melakukan kegiatan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dimana adalah Hasil penelitian yang diperoleh yaitu sumber daya, dana, sarana dan prasarana sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu mendukung kelancaran kegiatan pelayanan, jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, proses penyelesaian hasil pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan serta tata cara pelayanan yang harus ditempuh, persyaratan sesuai dengan aturandan prosedur yang dilalui mudah dan sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian priyono mudi dkk tentang pelaksanaan aplikasi yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan, penulis menemukan bahwa pelaksanaan pendukung kegiatan pelayanan kependudukan melalui aplikasi merupakan aspek yang harus diperhatikan karena apabila salah satu aspek tidak terpenuhi maka target dan sasaran akan sulit tercapai.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dan belum dilaksanakan oleh penelitian terdahulu. Konteks penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi getuk sewu, metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengukuran indikator pelaksanaan menurut Teori saxena dalam Indrawijaya (2010) yang mengungkapkan bahwa pelaksanaan program dipengaruhi oleh 3 (3) variabel yakni kualitas, kuantitas, dan waktu. Selain itu, fokus penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah berfokus pada pengaruh aplikasi getuk sewu dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berlokasi di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi getuk sewu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu, faktor yang menghambat dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan aplikasi getuk sewu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

## **II. METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Lokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung. Data primer diperoleh dari informan : Sekertaris Dinas, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kasi Kerjasama dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2016:224). Sasaran atau objek observasi meliputi pelayanan dalam aplikasi getuk sewu. Dokumen dalam studi dokumentasi yaitu pelayanan pada aplikasi getuk sewu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaan Aplikasi getuk sewu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pringsewu menggunakan teori Efektivitas menurut Saxena yang menyatakan bahwa faktor kesuksesan dari sebuah efektivitas program dipengaruhi oleh tiga faktor, sebagai berikut:

#### 3.1. Dimensi Kualitas

Penulis melaksanakan Analisa terhadap Aplikasi Getuk Sewu di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Kualitas diukur melalui 2 indikator yakni pelaksanaan layanan aplikasi Getuk Sewu, dan peran sumber daya manusia. Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan yang menggunakan layanan Aplikasi Getuk Sewu sedikit demi sedikit mengalami peningkatan. Perbandingan pencapaian pelayanan melalui *online* mengalami peningkatan dibandingkan dengan pelayanan *offline*, hal tersebut terjadi karena adanya program digitalisasi dan percepatan pelayanan *online* sehingga pelayanan lebih di arahkan melalui system online. Selain itu Hal yang paling penting agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan adalah staf. Ada satu hal yang harus diingat adalah bahwa jumlah tidak selalu membawa efek positif bagi efektivitas program. Maka dari itu bahwa staf yang banyak atau yang melimpah tidak selalu mendukung ataupun mendorong efektivitas itu dapat berhasil.

#### 3.2. Dimensi Kuantitas

Penulis mengukur dimensi kuantitas dalam pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu melalui 3 indikator yaitu Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas dengan Ketersediaan fasilitas fisik bagi para pelaksana menjadi hal yang penting dalam menunjang pelaksanaan program. Fasilitas fisik yang berupa peralatan, bangunan, persediaan atau perbekalan serta ruangan yang berfungsi sebagai alat dukung berjalanya kebijakan. Jumlah pegawai yang dibutuhkan dalam pelayanan melalui Aplikasi Getuk Sewu sesuai dengan SOP sama dengan Tingkat kualitas dari pelayanan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dapat dilihat dari pegawai yang bekerja khusus pada pelayanan dokumen kependudukan berbasis Aplikasi Getuk Sewu berjumlah 5 orang dengan masing-masing pegawai memiliki kemampuan untuk mengoperasikan layanan Aplikasi Getuk Sewu sehingga mampu menangani pelayanan dokumen kependudukan dengan baik serta Insentif yang diberikan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yaitu berupa pemasangan foto di ruangan sebagai pegawai terbaik pada periode tertentu. Dengan adanya hal tersebut pegawai mendapat motivasi untuk menjadi pegawai terbaik sehingga fotonya dapat di pandang dan menjadi contoh bagi pegawai pegawai yang lain.

### **3.3. Dimensi Waktu**

Penulis mengukur dimensi Waktu dalam pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu melalui 2 indikator yaitu Pengembangan layanan Aplikasi Getuk Sewu dan Intensitas proses sosialisasi layanan Getuk Sewu dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan. Produk yang dihasilkan dari pelayanan melalui layanan Aplikasi Getuk Sewu adalah dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, kartu identitas anak, serta kartu keluarga. Namun output dari pelayanan diukur dari bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu memberikan pelayanan berdasarkan waktu dan ketepatan guna dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yaitu dengan melakukan program dukcapil menyapa masyarakat, program tersebut dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi zoom meeting dengan narasumber atau pembicara utama yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pringsewu, bapak Nazri, S.H

Sosialisasi melalui online dilaksanakan karena adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar yang diterapkan oleh pemerintah, tetapi di sisi lain proses sosialisasi harus tetap dilakukan walaupun tidak dapat dilaksanakan dengan cara turun langsung ke lapangan, karena masyarakat membutuhkan informasi terbaru yang menyangkut tentang program program dan kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pringsewu. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu juga menggercarkan sosialisasi melalui sosial media untuk penyebaran informasi dan kebijakan yang dilakukan oleh dinas, sosialisasi tersebut melalui sosial media seperti instagram agar masyarakat merasa lebih dekat dengan lembaga.

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

Pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu dalam pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten pringsewu memberikan dampak positif dalam kemudahan mengurus administrasi kependudukan terutama bagi wilayah yang jauh

dari pusat kota tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan cukup lewat aplikasi getuk sewu masyarakat pringsewu dapat mengurusnya sendiri akan tetapi penerapan aplikasi itu belum optimal Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyak masyarakat Kabupaten Pringsewu yang belum mengenal dan mengerti adanya aplikasi getuk sewu sebagai sarana layanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini tidak tersosialisasikan secara baik. Kemudian dalam penerapan aplikasi getuk sewu oleh Disdukcapil Kabupaten Pringsewu menurut aspek pemerintah sudah baik, yang mana aplikasi getuk sewu dalam penerapannya pihak Disdukcapil Kabupaten Pringsewu yang menjadi admin aplikasi getuk sewu tersebut. Sedangkan untuk aspek masyarakat Kabupaten Pringsewu masih terdapat masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan internet sehingga mereka tidak dapat mengakses aplikasi getuk sewu. Selain itu lemahnya jaringan sinyal disebagian wilayah di Kabupaten Pringsewu juga mempersulit masyarakat untuk mengakses aplikasi getuk sewu. Namun, baik pemerintah khususnya Disdukcapil Kabupaten Pringsewu maupun masyarakat Kabupaten Pringsewu setuju dengan adanya penerapan aplikasi getuk sewu, karena dirasa dengan diterapkannya aplikasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan dokumen kependudukan berbasis Aplikasi Getuk Sewu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu sudah berjalan cukup baik dalam dimensi Kualitas dimensi kuantitas, dan dimensi waktu. Namun dalam pelaksanaannya masih menemui beberapa hambatan mengingat baru diluncurkan pada tahun 2021 dan Keberhasilan Efektivitas pelayanan Dokumen kependudukan yang melalui layanan Aplikasi Getuk Sewu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu ini dilihat dari Dimensi kualitas, pelayanan dokumen kependudukan berbasis Aplikasi Getuk Sewu diharapkan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat menarik minat dan simpati masyarakat untuk mengurus data kependudukannya sehingga dapat di gunakan dalam keperluan yang memerlukan dokumen kependudukan diantaranya kartu keluarga, Dimensi kuantitas meningkatnya angka masyarakat yang mengurus berkas dokumen kependudukanyang melalui layanan Aplikasi Getuk Sewu atau daring disertai kenaikan nilai yang signifikan antara tahun 2021 sampai 2023, dimana layanan Aplikasi Getuk Sewu mulai digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Pringsewu serta Dimesi 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 waktunya dikarenakan tidak perlu lagi datang langsung ke dinas dukcapil.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya dilaksanakan selama 2 (dua) minggu sehingga wawancara dan observasi hanya dilakukan pada dua kecamatan saja yakni Kecamatan Pringsewu dan Kecamatan Adiluwih.

**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 pelaksanaan Aplikasi Getuk Sewu dalam pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam di beberapa desa dan kecamatan setempat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, juga kepada para dosen pembimbing, kakak senior dan rekan-rekan seperjuangan serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, Jhon W . 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Herdiansyah. 2018. *Wawancara, observasi, dan Focus Groups*. Indrawijaya. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung

Priyono Mudi. (2019) *Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis e- government Di Kelurahan Sawojajar Kedungkandang Kota Malang*

Hardianto. (2017) *Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Program sistem informasi Manajemen Desa (Simade) Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi*

Enitasari R, Hertati D. (2019) *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*

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

