

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN PROVINSI JAWA TENGAH

Dani Yusifo Ramadhanna  
NPP. 29.0783

*Asdaf Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 29.0783@praja.ipdn.ac.id

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *Public services in the administration of government are required to be able to maximize services in line with technological developments. Grobogan Regency is a large district where not all people have the same access to the Grobogan Regency Population and Civil Registration Office in managing population administration documents and civil registration. In order to improve the quality of service at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency, an innovation in population administration services is carried out, namely online services through the e-Simpel website application that can be accessed by the entire community which was developed through the POS PAKDE program (Pos for Population Administration Services in Villages). Purpose:* This study aims to identify and describe the quality of online services, the driving and inhibiting factors, as well as the efforts that must be made to improve the quality of online-based Population Administration services at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency. **Method:** This study uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach in explaining the implementation of the quality of online services based on the theory of Servqual (Quality of Service) according to Zeithaml et al. (1990) in Hardiyansyah (2018: 63-64), covering Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, using Data Collection Techniques namely observation, interviews, and documentation, as well as the facts on the ground. **Result:** The results of this study indicate that the service quality has been implemented properly and meets the criteria. There are driving factors, namely good coordination, employee self-awareness, and the implementation of PAKDE POS program innovations. However, there are also inhibiting factors, namely internal (internet network disturbances and servers from the center are down), and external (community limitations in understanding the use of online services). **Conclusion:** Based on this research, it can be concluded that the implementation of population administration through online e-Simpel has been going well even though there are some existing problems. **Keywords:** *Quality, Online Services, Population Administration*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk dapat memaksimalkan pelayanan sejalan dengan perkembangan teknologi. Kabupaten Grobogan merupakan kabupaten yang luas yang tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama untuk menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melakukan suatu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan *online* melalui aplikasi website *e-Simpel* yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang dikembangkan melalui program POS PAKDE (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan *online*, faktor pendorong dan penghambat, serta upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan pelaksanaan kualitas pelayanan *online* berdasarkan teori *Servqual* (Kualitas Pelayanan) menurut Zeithaml *et al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-64), meliputi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), dengan menggunakan Teknik Pengumpulan Data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta fakta-fakta yang ada di lapangan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kriteria. Terdapat faktor pendorong yaitu koordinasi yang baik, kesadaran diri pegawai, dan pelaksanaan inovasi program POS PAKDE. Namun juga terdapat faktor penghambat, yaitu dari internal (gangguan jaringan internet dan *server* dari pusat *down*), dan eksternal (keterbatasan masyarakat dalam pemahaman penggunaan layanan *online*). **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui *online e-Simpel* sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa permasalahan yang ada.

**Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Online, Administrasi Kependudukan**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) saat ini ialah yang paling diutamakan dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan masyarakat terhadap pemerintah ialah agar dapat menyelenggarakan pemerintahan dengan baik dalam segala bidang atau aspek kehidupan, hal ini sejalan dengan adanya pengaruh globalisasi. Berbicara mengenai pelayanan publik, sebagai seorang pemerintah memang mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam memberikan dan menyediakan suatu pelayanan yang prima kepada penduduk dan masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan yang berada pada instansi terkait dalam suatu pemerintahan. Berkaitan dengan itu yang menjadi dasar untuk pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia ialah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan urusan wajib pemerintah daerah, sebagaimana dituangkan dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dapat dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu kegiatan dalam penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya tertuju pada pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kabupaten Grobogan merupakan suatu kabupaten yang letaknya di Provinsi Jawa Tengah. Sensus Penduduk Indonesia pada tahun 2020, penduduk yang berada di kabupaten Grobogan ada 1.453.526 jiwa dengan memiliki kepadatan penduduk sebesar 719 jiwa/km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk yang besar tersebut tersebar di seluruh wilayah di Kabupaten Grobogan yang luasnya 2.013,86 km<sup>2</sup> serta dibagi menjadi 19 kecamatan, 7 kelurahan, dan 273 desa. Hal tersebut menyebabkan tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama menuju kantor Disdukcapil Kabupaten Grobogan dalam mengurus dokumen adminduk. Dengan struktur tatanan wilayah yang kompleks tersebut mengharuskan masyarakat untuk melakukan perjalanan menuju tempat-tempat pengurusan dokumen baik dimulai dari tingkat desa/kelurahan maupun kecamatan sehingga menjadi keluhan masyarakat terkait jarak dan biaya transportasi yang harus ditanggung masing-masing demi menyelesaikan berkas yang dibutuhkan dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan tersebut. Berikut ini terdapat daftar pelayanan dokumen kependudukan administrasi kependudukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Daftar Pelayanan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan**

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH PELAYANAN PER TAHUN				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Kartu Keluarga	126.625	130.056	153.222	107.333	112.712
2	KIA	7.138	32.696	49.687	122.367	69.687
3	KTP El	71.968	73.544	215.434	93.558	182.908
4	Pindah Keluar	14.045	13.142	22.716	23.786	10.783
5	Pindah Datang/Masuk	6.128	5.974	10.069	10.289	9.055
6	Akta Kelahiran	33.240	59.648	51.604	37.698	33.538
7	Akta Kematian	19.038	12.563	16.770	15.191	12.828
8	Akta Perkawinan	116	100	113	101	65
9	Akta Perceraian	21	17	17	25	14
<b>Total</b>		<b>278.319</b>	<b>327.740</b>	<b>519.632</b>	<b>410.348</b>	<b>431.590</b>

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pada pelayanan dokumen kependudukan sebesar 2,5% pada tahun 2020. Meskipun pada masa Pandemi Covid-19 masyarakat masih antusias dalam melakukan fasilitas jasa Dinas Dukcapil Grobogan dalam hal dokumen kependudukan. Hal tersebut merupakan keberhasilan pemerintah Kabupaten Grobogan melalui

Disdukcapil Grobogan dalam pelayanan adminduk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal dokumen adminduk, Kabupaten Grobogan dalam tugas dan fungsinya sebagai daerah otonom melaksanakan pelayanan masyarakat khususnya dibidang Administrasi Kependudukan dengan memanfaatkan teknologi melalui Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan. Hal tersebut merupakan gerakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan adminduk. Berikut ini terdapat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan di Disdukcapil Grobogan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan**  
**Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan**

<b>Tahun</b>	<b>IKM</b>	<b>Jumlah Responden</b>
2019 (Semester I)	84,02	150 orang
2019 (Semester II)	84,76	150 orang
2020 (Semester I)	85,43	150 orang
2020 (Semester II)	85,72	150 orang
2021 (Semester I)	86,99	300 orang

*Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan (2022)*

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan adminduk di Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 (Semester I) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan adminduk di Disdukcapil Grobogan terhitung sudah baik, hal tersebut dapat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependuduk di Disdukcapil Grobogan sudah baik dan selanjutnya dapat ditingkatkan kembali. Dari informasi yang penulis dapatkan, Dinas Dukcapil Grobogan telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang sudah berjalan sejak di awal Pandemi Covid-19 pada tahun 2020. Penerapan pelayanan berbasis online yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui link <https://layanandukcapil.grobogan.go.id/> dengan nama website e-Simpel.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pada tanggal 08 Juni 2021 Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan meluncurkan suatu program yang bernama Program POS PAKDE (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa) yang terletak di Kantor Desa yang dilakukan melalui aplikasi website e-Simpel. Dimana program tersebut merupakan program yang dapat membantu masyarakat Desa dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan oleh operator di Kantor Desa melalui e-Simpel, serta dalam pencetakan dokumen administrasi kependudukan dapat dicetak melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Desa (ADM Desa) yang di launching bersamaan dengan peluncuran program POS PAKDE yang juga terletak di beberapa Kantor Desa. Menurut berita pada Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tentang Pos Pakde Mudahkan Masyarakat Dapatkan Layanan Kependudukan, Kepala Dinas Disdukcapil Grobogan yang diketahui bahwa dengan anjungan layanan Disdukcapil desa dengan layanan Pos Pakde ini dengan harapan masyarakat cukup mengurus dokumen di kantor desa, sehingga tidak perlu ke dinas atau ke kecamatan, kecuali mengurus KTP atau KIA.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Struktur tatanan wilayah Kabupaten Grobogan yang kompleks tersebut mengharuskan masyarakat untuk melakukan perjalanan menuju tempat-tempat pengurusan dokumen baik dimulai dari tingkat desa/kelurahan maupun kecamatan sehingga menjadi keluhan masyarakat terkait jarak dan biaya transportasi yang harus ditanggung masing-masing demi menyelesaikan berkas yang dibutuhkan dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan tersebut. Hal tersebut menyebabkan tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama menuju kantor Disdukcapil Kabupaten Grobogan dalam mengurus dokumen adminduk. Maka dari itu dicanangkanlah sebuah aplikasi website dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara online yang bernama e-Simpel.

Pelayanan administrasi kependudukan secara online e-Simpel tersebut hingga tahun 2021 sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan kualitas pelayanan yang sudah baik. Namun yang terjadi dilapangan pelayanannya masih belum merata sampai ke seluruh wilayah, terutama pada wilayah desa. Adapun permasalahan lain dalam pelayanan adminduk berbasis online yaitu banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan pelayanan online tersebut, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di desa dan jauh dari kantor Dinas Dukcapil Grobogan yang mana masyarakat tersebut kurang memahami perkembangan teknologi atau yang biasa disebut Gagap Teknologi (Gaptek), dan juga masih terdapat masalah pada jaringan internet yang kurang baik di beberapa desa.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan administrasi kependudukan maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan online. Penelitian Achni Sutopo berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung* (Achni Sutopo, 2017), menemukan bahwa kualitas pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, walaupun masih banyak kendalanya. Dilihat dari teori kualitas pelayanan, didapatkan bahwa fasilitas belum memadai; Pegawai bisa tepat waktu, terperinci, dan jelas; Pegawai bisa merespon masyarakat; Ada kemudahan layanan dan jaminan keamanan; Sikap pegawai ramah. Penelitian Baharuddin Nur menemukan bahwa dalam dilaksanakannya SIAK dapat membantu kinerja Dukcapil. Meliputi disediakannya data baku kependudukan dan kemudian terintegrasi dengan instansi lain. Serta bisa diminimalisir dokumen maupun data-data kependudukan yang ganda. Tetapi pendapat masyarakat layanan belum efektif karena kurangnya SDM dalam mengoperasikan SIAK (Baharuddin Nur, 2019). Penelitian Nafahatus Sahariyah menemukan bahwa Kemendagri memperbaharui sistem yang lama (SIMDUK) dengan menetapkan sistem yang baru yaitu SIAK, dan diberlakukan sistem Daring. (Nafahatus Sahariyah, 2019). Penelitian Devi Yulindaningtyas selanjutnya berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan menemukan bahwa Kualitas Pelayanan telah mencapai target dengan IKM 74,124 dan jumlah total nilai unsur pelayanannya 41,76. Akan tetapi dalam SOP terlalu rumit sehingga perlu di permudah lagi (Devi Yulindaningtyas, 2015). Berdasarkan hasil penelitian Syarif Hidayatullah dan Ciske Mulyadi tentang Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web (Jurnal), penulis menemukan bahwa Dengan adanya System Develop-Ment Life Cycle (SDLC) bermacam permasalahan pada pelayanan adminduk di Desa Candigatak dapat terselesaikan. (Syarif Hidayatullah dan Ciske Mulyadi, 2015).

#### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang ditingkatkan dengan adanya program pelayanan di desa/kelurahan dengan nama Pos Pakde (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan) yang berbeda dengan penelitian Achni Sutopo, Baharuddin Nur, Nafahatus Sahariyah, Devi Yulindaningtyas, maupun Syarif Hidayatullah dan Ciede Mulyadi. Dan juga menggunakan metode penelitian Kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dengan 5 (lima) dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik, *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

#### 1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis online dan/atau kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif, pada penelitian ini yang akan dijadikan instrumen penelitian ialah penulis sendiri. (Sugiyono, 2013). Suatu langkah yang strategis dalam penelitian ialah pada teknik pengumpulan data, dikarenakan mendapatkan suatu data adalah tujuan utamanya. Penulis tidak akan bisa mendapatkan informasi ataupun data yang sesuai standar yang telah ditetapkan tanpa memahami teknik pengumpulan data tersebut. Pengumpulan data penelitian terdapat teknik dan prosedur yang ditentukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan analisis. Hal tersebut dikerjakan guna memperoleh data yang valid terkait dengan penelitian, sehingga penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini bisa dibuktikan dan tidak diragukan kebenarannya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian kualitatif data yang akan diperoleh dari bermacam-macam sumber dengan memakai berbagai teknik pengumpulan data dan dilakukan terus menerus sehingga datanya jenuh serta diakibatkan variasi data yang tinggi sekali. Dalam kegiatan penelitian kegiatan analisis data ini sangatlah penting, dikarenakan untuk melakukan analisis data dapat bermanfaat guna memecahkan permasalahan dan mendukung untuk tercapainya tujuan penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah teknik analisis data Model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013) yang menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Adapun analisisnya menggunakan teori kualitas pelayanan yang digagas oleh Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dengan 5 (lima) dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik, *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menggunakan pendapat dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dengan 5 (lima) dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Penulis melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online berkaitan dengan bukti fisik, dalam hal ini sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

**Tabel 3.**  
**Data Sarana dan Prasarana Dalam Menunjang Pelayanan Adminduk Online**

Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
Komputer	30	Baik
Printer	20	Baik
Server	5	Baik
Jaringan Internet	1	Baik
Router	1	Baik
<b>Website e-Simpel</b>	1	Baik

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan (2022)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan dokumen kependudukan secara online di Dinas Dukcapil Grobogan sudah baik dan memadai dengan adanya banyak komputer yang terhubung dengan jaringan internet dan printer untuk dilakukannya pelayanan secara online ini. Pelayanan online ini tidak hanya sarana dan prasarana di Dinas Dukcapil Grobogan saja yang harus diperhatikan, namun juga harus memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di masing-masing kantor desa yang melaksanakan program POS PAKDE dari Disdukcapil Grobogan. Dalam menunjang program dari Dinas Dukcapil Grobogan ini yang memiliki nama program POS PAKDE diperlukan sarana prasarana seperti komputer, jaringan internet, dan printer. Di beberapa Kantor Desa di Kabupaten Grobogan sudah memadai untuk sarana dan prasarana tersebut yang ditempatkan di bagian pelayanan yang berada di kantor desa ini di bagian depan. Dan juga telah memiliki mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Desa (ADM Desa) yang dapat memudahkan masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan secara mandiri yang dapat dilakukan kapan saja.

Berdasarkan pengamatan yang didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan penelitian terkait bukti fisik dalam hal ini sarana dan prasarana, dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melalui website e-Simpel, sudah baik dan memadai terkait sarana dan prasarannya dalam melaksanakan pelayanan online tersebut. Dan juga pelayanan online melalui Program POS PAKDE yang bekerja sama dengan kepala desa di Kabupaten Grobogan yang dilaksanakan di masing-masing kantor desa juga sudah baik dan memadai dalam hal sarana dan prasarannya.

### **3.2 Reability (Kehandalan)**

Penulis melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online dalam hal kehandalan terkait bagaimana kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan adminduk secara online kepada masyarakat yang harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menguasai dalam pengerjaan pelayanan dokumen kependudukan berbasis online. Pelayanan online tersebut dapat dipantau langsung oleh masyarakat yang melaksanakan pelayanan, jadi jika terdapat beberapa kekurangan dapat langsung untuk diperbaiki dan dikirimkan kembali. Kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan tergantung pada petugas pelayanan online yang ada dibalik layar. Dalam hal ini petugas operator di Disdukcapil Grobogan harus handal dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi penumpukan antrian pelayanan yang berlebihan. Jadi yang menjadi operator dalam pelayanan online melalui website e-Simpel harus pegawai yang menguasai dalam mengoperasikan komputer, keahlian dalam menjadi petugas server, dan beberapa keahlian lainnya dalam hal pembuatan dokumen kependudukan secara online.

Terkhusus untuk masyarakat yang baru pertama akan melakukan pelayanan online dan belum mengerti alur proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara online dapat untuk datang ke kantor desa masing-masing. Dalam hal ini pelayanan online yang dimaksud adalah yang dilaksanakan melalui Program POS PAKDE yang berada di Kantor Desa. Disini kehandalan perangkat desa yang menjadi operator Program POS PAKDE sangat dibutuhkan untuk mengarahkan dan melayani masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan, terlebih pada masyarakat yang benar-benar bingung tentang alur pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan melalui Program POS PAKDE langsung dilakukan oleh operator di desa dan telah mendapatkan akses serta langsung terhubung dengan pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan. Hal tersebut tentunya dilakukan untuk dapat mempermudah masyarakat dengan tidak harus datang ke Kantor Dinas Dukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama masyarakat yang jauh dari kantor dan belum memahami untuk menggunakan website e-Simpel.

Terkait petugas operator pelayanan POS PAKDE yang tugasnya dari masing-masing perangkat desa yang berkompeten dalam mengoperasikan komputer. Serta pelayanan melalui program POS PAKDE ini dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusannya dan gratis tanpa dipungut biaya yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari setelah melakukan pendaftaran pelayanan dokumen kependudukan secara online. Petugas juga dilarang melakukan hal-hal yang menyimpang dari aturan. Yang penulis maksud disini adalah tidak ada petugas yang menerima calo atau pungli dari masyarakat dalam pelayanan, apalagi sampai melakukan pemerasan kepada masyarakat, karena memang sudah kewajiban petugas Dinas Dukcapil untuk melayani pembuatan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan juga Desa Jatilor dan Desa Tambirejo yang didukung dengan hasil wawancara, penulis mengambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kehandalan yang dimiliki petugas di Dinas Dukcapil Grobogan maupun di Desa Jatilor dan Desa Tambirejo melalui program POS PAKDE sudah sangatlah baik, adapun kekurangan-kekurangan kecil dapat diperbaiki dan ditangani oleh pihak dinas maupun desa sendiri.

### **3.3 Responsiveness (Ketanggapan)**

Penulis melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online berkaitan dengan ketanggapan, yaitu bagaimana petugas pelayanan dapat menanggapi



permohonan dan keluhan masyarakat terkait pembuatan dokumen kependudukan secara online dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini petugas operator e-Simpel yang harus tanggap dalam menerima layanan dari masyarakat maupun petugas operator POS PAKDE di masing-masing desa, dikarenakan agar tidak terjadi penumpukan pelayanan dan semua pelayanan dapat selesai dalam waktu yang diharapkan. Petugas pelayanan secara online melalui e-Simpel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan harus bekerja secara cepat dan tepat, karena setiap harinya selalu ada pemohon pembuatan dokumen kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan ini sangat dibutuhkan ketanggapan dari petugas pendukung lainnya, terutama untuk petugas pelayanan di Desa melalui program POS PAKDE yang melakukan pelayanan secara online dan langsung berhadapan langsung dengan masyarakat. Ketanggapan tersebut sangat diperlukan agar masyarakat tidak merasa diacuhkan oleh petugas, apalagi bagi masyarakat yang baru pertama kali membuat dokumen kependudukan secara online melalui website e-Simpel.

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis di desa-desa, penulis merasa bahwa semua tanggapan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat tersebut sangat baik, di mana masyarakat saat itu yang sedang bingung mendatangi meja petugas untuk menanyakan sesuatu, petugas yang ditanyakan langsung mengarahkan masyarakat terkait apa yang ditanyakan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sudah cukup aktif dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada penduduk. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan mitra pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan. Namun jika tidak adanya kerja sama dan sinergitas antara pemerintah dan masyarakat, dan juga semangat dari petugas maka harapan itu akan menjadi sia-sia saja.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan didukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan selama melaksanakan penelitian di Dinas Dukcapil Grobogan, dapat dilihat bahwa ketanggapan atau respon yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan juga Desa Tambirejo dan Desa Jatilor melalui program POS PAKDE sudah sangat baik, mulai dari cara mengarahkan masyarakat sampai dengan cara memberikan pengertian ke masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan dokumen administrasi kependudukan.

### **3.4 Assurance (Jaminan)**

Penulis melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online dari segi jaminan, bagaimana petugas pelayanan memberikan kepastian, baik itu kepastian waktu maupun kepastian biaya dalam pelayanan. Kepastian ini sangat lah perlu agar masyarakat tidak ragu atau bingung dengan pelayanan yang diberikan. Jika kepastian ini tidak diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat, maka ditakutkan masyarakat akan semakin sulit dalam mengurus dokumen kependudukannya terutama melalui e-Simpel maupun program POS PAKDE. Pelayanan kepada masyarakat yang rentan administrasi kependudukan dalam hal ini masyarakat yang berasal dari rumah yang jauh, kepastian itu dapat berupa kepastian waktu pelayanan, karena mengingat masyarakat di Grobogan ada yang jauh dan ada yang dekat, maka petugas pelayanan harus memberikan kepastian yang jelas kepada masyarakat tersebut. Maka dari itu dibuatlah pelayanan dengan e-Simpel yang lebih dipermudah lagi dengan adanya program POS PAKDE.

Masyarakat yang membuat dokumen kependudukan tidak boleh merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Grobogan, terutama masyarakat yang melakukan pelayanan melalui aplikasi e-Simpel maupun yang melalui program POS

PAKDE. Terkait waktu pengerjaan pelayanannya dalam rentan waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja, tergantung pada jumlah antrian pelayanan dan juga jaringan/server. Sementara itu pelayanan yang diberikan oleh petugas operator dari Dinas Dukcapil Grobogan haruslah berkualitas dan maksimal demi memberikan kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Jaminan yang juga diberikan adalah kepastian biaya, di mana dalam membuat dokumen kependudukan tidak ada pungutan biaya yang ditetapkan, atau bisa disebut gratis. Kepastian akan biaya memang sangat krusial dan sensitif, karena berhubungan dengan ekonomi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dikatakan bahwa hanya pembuatan KTP-el saja yang tidak dipungut biaya, namun diubah melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 di mana semua pembuatan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sedikit pun alias gratis. Hal tersebut tentu menjadi dasar hukum yang sangat kuat dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang bebas dari biaya. Hal tersebut tentunya berlaku secara keseluruhan bagi seluruh masyarakat umum.

Berdasarkan informasi yang penulis kumpulkan dari hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yaitu pelayanan secara online melalui e-Simpel maupun pelayanan melalui program POS PAKDE sudah berjalan baik dan berkualitas, baik itu kepastian akan waktu pelayanan maupun kepastian akan biaya.

### **3.5 *Empathy (Empati)***

Penulis melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang berhubungan dengan empati, yaitu seberapa besar rasa perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empati dapat juga diartikan sebagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat, kesopanan maupun sikap ramah petugas baik di kantor dinas maupun di kantor desa dalam melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan selalu berusaha untuk menciptakan kualitas Sumber Daya Manusia Aparaturnya agar berkualitas, hal tersebut tercermin dari misi yang dimiliki Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan. Dalam hal peningkatan SDM Aparatur, selain skill yang harus ditingkatkan sikap dan perilaku dari aparatur juga mesti diperhatikan. Hal tersebut demi kenyamanan dari masyarakat yang membuat dokumen kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di Disdukcapil Grobogan maupun di beberapa kantor desa, penulis melihat bahwa sikap dari petugas dalam melayani masyarakat yang membuat dokumen kependudukan sangat baik, dimana petugas bersikap ramah, sopan dan santun. Selain sikap yang ramah dan sopan, petugas juga harus mempunyai prinsip untuk mendahulukan kepentingan masyarakat banyak di atas kepentingan pribadi. Petugas harus tetap melayani masyarakat walaupun harus meninggalkan keluarganya. Petugas pelayanan juga tidak boleh melakukan diskriminatif selama melakukan pelayanan. Diskriminatif dalam hal ini di mana petugas akan mengkhususkan beberapa orang yang dianggap dekat dengannya ataupun yang memberikan insentif ke petugas. Pelayanan dokumen kependudukan yang dilakukan langsung kepada masyarakat harus dilaksanakan dengan sopan dan santun agar masyarakat dapat merasa aman dan nyaman saat melakukan pelayanan dokumen kependudukan, karena masyarakatlah yang menjadi objek utama dalam pelayanan ini.

Berdasarkan hasil yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian melalui wawancara, penulis melihat bahwa untuk sikap dan perilaku pegawai di Dinas Dukcapil Grobogan maupun operator program POS PAKDE di masing-masing kantor desa sangatlah bagus, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di desa-desa terpencil yang melalui program POS PAKDE semua sama.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online, baik melalui aplikasi e-Simpel maupun dengan adanya Program POS PAKDE memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Aplikasi e-Simpel juga merupakan salah satu sarana untuk mempermudah masyarakat melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan secara online di Kabupaten Grobogan. Penulis menemukan temuan penting yakni kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online sudah baik dikarenakan adanya aplikasi e-Simpel, dan juga adanya kerjasama yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dengan kantor-kantor desa di Kabupaten Grobogan, serta adanya dukungan dari masyarakat. Sama halnya dengan temuan Achni Sutopo bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, walaupun masih banyak kendalanya. Dilihat dari teori kualitas pelayanan, didapatkan bahwa fasilitas belum memadai; Pegawai bisa tepat waktu, terperinci, dan jelas; Pegawai bisa merespon masyarakat; Ada kemudahan layanan dan jaminan keamanan; Sikap pegawai ramah (Achni Sutopo, 2017), masyarakat Kabupaten Grobogan merupakan kunci berjalannya pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Grobogan.

Dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi e-Simpel ini juga masih memiliki beberapa kendala, diantaranya adalah jaringan internet dalam melaksanakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan kantor-kantor desa di Kabupaten Grobogan yang terkadang mengalami kendala, satunya dikarenakan oleh kendala dari pihak Diskominfo maupun dari PLN dengan pemadaman listrik secara tiba-tiba, layaknya temuan Syarif dan Mulyadi (Syarif Hidayatullah dan Ciske Mulyadi, 2015) Selanjutnya terdapat program baru dalam mendukung pelayanan online, yaitu program POS PAKDE (Pos Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan) yang bekerja sama dengan kantor-kantor desa di Kabupaten Grobogan. Dimana program tersebut merupakan program yang dapat membantu masyarakat Desa dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan oleh operator di Kantor Desa melalui e-Simpel, serta dalam pencetakan dokumen administrasi kependudukan dapat dicetak melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Desa (ADM Desa) yang di launching bersamaan dengan peluncuran program POS PAKDE yang juga terletak di beberapa Kantor Desa. Mesin ADM Desa tersebut dapat mencetak seluruh dokumen kependudukan, kecuali untuk pencetakan e-KTP dan KIA yang dokumen kependudukan tersebut dapat diambil di kantor kecamatan masing-masing seperti penelitian Baharuddin Nur menemukan bahwa dalam dilaksanakannya SIAK dapat membantu kinerja Dukcapil dan terintegrasi dengan instansi lain (Baharuddin Nur, 2019).

Adanya program ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan secara online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang pelayanannya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat di Kabupaten Grobogan, layaknya penelitian Devi Yulindaningtyas yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan menemukan bahwa Kualitas Pelayanan telah mencapai target dengan IKM 74,124 (Devi Yulindaningtyas, 2015).

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa partisipasi pemuda dalam program lorong literasi di Kelurahan Paccinongang telah berjalan dengan baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat dengan komunitas pemudanya. Selain memerankan pemuda sebagai kunci berjalannya

program, perihal kolaborasi ini menambahkan temuan baru yang memperluas penelitian pada bidang literasi informasi. Guna meningkatkan partisipasi pemuda dalam program lorong literasi, disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial agar mempermudah penyaluran aspirasi serta melakukan sosialisasi/literasi digital kepada masyarakat. Pemerintah setempat juga seyogiannya mampu merangkul dan berkolaborasi dengan berbagai pihak termasuk wirausaha dalam rangka memenuhi kelengkapan fasilitas Program Lorong Literasi di Kelurahan Paccinongang.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian dimana hanya dilaksanakan selama dua minggu. Selain itu keterbatasan literasi dan dokumen-dokumen pendukung yang kurang lengkap menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang telah disusun oleh Penulis.

**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 kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku-Buku

- Adi. 2003. PEMBERDAYAAN, Pengembangan Masyarakat, dan Intervensi Komunitas: Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Asyari, Imam. 1983. Pengantar Sosiologi, Surabaya: Usaha Nasional
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hutasoit, Imelda. 2016. Pengantar Ilmu Kependudukan. Bandung: IPDN PRESS
- Ibrahim, 2008. Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung: Refika Aditama
- Indrayani, Etin dan Gatningsih. 2013. Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan. Bandung: IPDN PRESS
- Mantra, Ida Bagus. 2020. Demografi Umum. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Miles, M.B, Huberman, A.M., dan Saldana, J. 1984. Qualitative Data Analysis a Sourcebook of New Methode. London: Sage Publications. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia

Nasution. 1988. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito

Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian. Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, P. Sondang. 1990. Administrasi Pembangunan. Jakarta: CV. Haji Masagung

Soekanto, Soerjono. 2014. Pengantar Penelitian Hukum. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

----- . 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

The, Liang Gie. 1980. Dasar-Dasar Administrasi. Jakarta: Pradnya Paramita

Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi

Zeithaml et al. 1990. Delivering Quality Service ; Balancing Customer Preception and Expectations. New York: The Free Press.

**b. Jurnal Dan Skripsi**

Hidayatullah, Syarif et al. 2015. “Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web”. Vol. 1, No. 1, Surakarta: Jurnal IT CIDA

Nur, Baharuddin. 2019. “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palopo”. Vol. 2, No. 1, Palopo: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andi Djemma

Sahariyah, Nafahatus. 2019. “Pelayanan Publik Berbasis Daring”. Skripsi, Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Sutopo, Achni. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Yulindaningtyas, Devi. 2015. “Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat”. Vol. 4, No. 2, Malang: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)