

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI DUKCAPIL
BANJARBARU MOBILE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

RAFI RINADY
NPP 29.1195

*Asdaf Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
rafirinadi567@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research) The Dukcapil Banjarbaru Mobile application is an online-based population administration service innovation that has been running for more than 1 year by the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service which aims to provide convenience for the community in managing population documents and in breaking the chain of spreading Covid-19. **Objective** identify and analyze population administration services through the Dukcapil Banjarbaru Mobile application at the Population and Civil Registration Office of Banjarbaru City, South Kalimantan Province. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation. **Result** The quality of population administration services through the Dukcapil Banjarbaru Mobile application can be measured using the theory of service quality according to Zeithaml which consists of 5 dimensions, namely tangible (tangible), reliability (reliability), assurance (guarantee), empathy (empathy), responsiveness (responsiveness). The results of the research conducted by the author stated that population administration services through the Banjarbaru Dukcapil Mobile application at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service were classified as good. Of these 5 dimensions, only the assurance dimension is not fulfilled by the Banjarbaru City Population and Civil Registration Office. **Conclusion:** Mobile is good enough. Several problems were found, such as parents who did not understand the application mechanism, some people did not have a cellphone to access the application, and application servers that were sometimes interrupted or maintained. on the outskirts of the city, can provide computers or mobile phones to sub-districts as an alternative for people who are experiencing problems, and can cooperate with reliable third parties in the IT field to improve the Dukcapil Banjarbaru Mobile application system to make it more optimal..

Keywords : *Services, Population Administration, Dukcapil Banjarbaru Mobile Application*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* merupakan suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang sudah berjalan lebih dari 1 tahun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan serta dalam rangka pemutusan rantai penyebaran Covid – 19. **Tujuan** mengidentifikasi dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:.** Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* sudah dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiviness* (ketanggapan). Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru tergolong baik. Dari 5 dimensi tersebut, hanya dimensi *assurance* (jaminan) yang tidak terpenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. **Kesimpulan** *Mobile* sudah cukup baik. Beberapa permasalahan yang ditemukan seperti orang tua yang tidak memahami mekanisme aplikasi, masyarakat ada yang tidak memiliki *handphone* untuk mengakses aplikasi, dan server aplikasi yang terkadang gangguan atau *maintenance*. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat di pinggiran kota, bisa menyediakan komputer atau *handphone* kepada kelurahan sebagai alternative masyarakat yang mengalami kendala, dan bisa bekerjasama dengan pihak ketiga yang handal dalam bidang IT guna memperbaiki sistem aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* agar lebih optimal.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile*

1956

KEMENTERIAN DALAM NEGERI

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat dikatakan baik, banyak permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaannya salah satunya yaitu masih kurang cepat dan mudah dalam pelayanan kepada masyarakat. Indonesia sekarang ini sedang menghadapi pandemi *Covid – 19* yang tidak kunjung membaik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang bersangkutan. Dalam jurnal yang berjudul “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan” oleh Titin Rohayatin, dkk (22:2017) disebutkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terdapat beberapa masalah antara lain pelayanan yang berbelit – belit, tidak efisien, lambat, dan tidak jelasnya waktu penyelesaiannya.

Pandemi ini mengharuskan seluruh warga agar tetap mematuhi protokol kesehatan yaitu menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan. Pandemi mengharuskan instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik melakukan pelayanan publik dengan mematuhi protokol kesehatan. Dalam rangka mematuhi protokol kesehatan tersebut, berbagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pun melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksud yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam surat Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor : 433.1/2978/Dukcapil Pada Tanggal 16 Maret 2020 Perihal : Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (*Covid-19*), *Corona Virus Disease (COVID-19)*, yaitu dengan melakukan upaya jaga jarak, tidak saling bertemu, tidak berkumpul, atau melakukan social distancing measure dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Beberapa permasalahan yang ditemukan melalui komentar masyarakat di *Google playstore* yaitu respon pelayanan yang lambat, pengantaran dokumen oleh kurir yang lambat tanpa ada pemberitahuan, pengajuan yang sering ditolak tanpa penjelasan lebih lanjut, laman yang sering *error*, ada masyarakat yang tidak memiliki *android*, masih banyak masyarakat Kota Banjarbaru

yang tidak mengerti tata cara penggunaan aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile*. Sebanyak 43,212 pengajuan selesai, 172 pengajuan diproses, 30,588 pengajuan ditolak serta total pengajuan sebanyak 78,570. Memang angka pengajuan ditolak ini masih tergolong sangat banyak, hal tersebut dapat dihubungkan dengan beberapa keluhan masyarakat dalam ulasan *Google Playstore*. Dapat disimpulkan, bahwa pengajuan tersebut ditolak karena masih banyak masyarakat yang tidak mengerti terkait tata cara penggunaan aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile*, dan proses *upload file* ke dalam aplikasi yang masih lambat.

Dilihat dari permasalahan tersebut, artinya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dinilai masih kurang baik. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan dengan cara mengidentifikasi apa saja yang menyebabkan pelayanan tersebut masih kurang memuaskan dimata masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis sangat tertarik untuk meneliti dan mengambil judul **“PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI DUKCAPIL BANJARBARU MOBILE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* merupakan suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang sudah berjalan lebih dari 1 tahun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan serta dalam rangka pemutusan rantai penyebaran Covid – 19.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, oleh M. Emerald Pratama berjudul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Hangouts di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi “. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Hangouts dinilai sudah baik, namun belum terdokumentasi dengan baik, dan didukung oleh sumber daya manusia yang mempuni serta

ditunjang oleh sarana dan prasana yang memadai. Berdasarkan analisis penulis menggunakan 5 dimensi teori kualitas pelayanan yang menunjukkan tercapainya 4 dari 5 dimensi penelitian.

Kedua, Halimah Azizah berjudul “Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Program Anak Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa menunjukkan dilapangan hanya tercapai 3 dimensi dan 2 dimensi belum tercapai dengan baik yang disebabkan informasi kepada masyarakat yang belum merata.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin penulis dapatkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pelayanan
2. Mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile*.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada

setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

A. *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) dalam kualitas pelayanan berupa bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, dan peralatan atau perlengkapan serta penampilan petugas pemberi pelayanan untuk menunjang pelayanan yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan proses pelayanan agar memiliki daya tarik terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Bentuk *tangible* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru berupa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru serta penampilan petugas pemberi pelayanan. sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* sudah tergolong baik. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* ini merupakan pelayanan yang dilakukan secara *online*, sehingga dalam pelaksanaannya dituntut adanya penggunaan alat bantu berupa komputer serta koneksi internet yang baik. bahwa fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* tergolong sudah baik. Dari 3 informan yang diwawancarai, semuanya mengatakan bahwa komputer yang digunakan untuk

pelayanan sudah memadai, dan koneksi internetnya disediakan serta didukung oleh pihak Diskominfo. Seperti yang dikatakan Kadis Dukcapil, penampilan petugas tetap terjaga walaupun pelayanan dilakukan secara *online*.

B. Reliability (kehandalan)

Kehandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan hasil yang memuaskan. Kehandalan juga dapat diartikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik dan benar sampai dengan kurun waktu tertentu. Kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru sangat baik dan mereka sudah mengerti atau memahami tugas – tugas yang harus dilakukan ketika melakukan pelayanan terhadap masyarakat melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile*. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi dukcapil banjarbaru *Mobile* ini menuntut para petugas yang terkait didalamnya memahami tentang teknologi. Selama penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, penulis sempat memperhatikan proses pembuatan, pemrosesan dan penerbitan dokumen kependudukan yang diminta oleh masyarakat. kemampuan pegawai yang mengemban tugas sebagai pelayan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru sangatlah baik, karena pihak Dukcapil sudah memberikan bimbingan teknis kepada pegawainya dan melakukan evaluasi setiap bulannya terkait kendala – kendala yang dihadapi selama pemberian pelayanan melalui aplikasi.

C. Assurance (jaminan)

Jaminan yang dimaksud di sini yaitu bagaimana petugas pelayanan memberikan kepastian, baik itu kepastian waktu maupun kepastian biaya dalam pelayanan. Kepastian ini sangatlah 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. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik hendaknya memperhatikan asas ketepatan waktu, dimana setiap jenis pelayanan dilakukan dengan tepat dan waktu yang jelas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian standar pelayanan. Proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun belum bisa dilaksanakan dengan tepat waktu. Contohnya pada proses pembuatan

akta kelahiran yang biasanya sudah selesai dalam kurun waktu 2 hari, sekarang ini sedikit lebih lama menjadi 3-5 hari.

Hasil analisis pada dimensi jaminan pelayanan atau *assurance* yang memuat tentang kepastian waktu dan kepastian biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam segi kepastian waktu belum bisa terpenuhi dengan baik karena masih adanya ketidakpastian dalam hal pengantaran dokumen yang sudah dicetak. Dalam hal kepastian biaya sudah dilakukan dengan baik karena tidak adanya pungutan biaya terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Namun, ada sedikit biaya yang harus di keluarkan oleh masyarakat yaitu untuk biaya ongkos kirim dari hasil produk dokumen kependudukan yang sudah jadi.

D. *Emphaty* (empati)

Empati merupakan salah satu dimensi yang dikemukakan oleh Zheitaml yang menjadi tolak ukur mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi dukcapil banjarbaru *Mobile*. Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan serta memberikan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat yang ingin mengajukan dokumen kependudukan. Berkaitan dengan Undang – Undang Nomor 24 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan profesional tanpa membeda – bedakan masyarakat berdasarkan suku, ras, agama, dan strata sosial. Karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal guna mencapai kepuasan masyarakat sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Petugas memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dilakukan secara kolektif atau secara sama tanpa membeda – bedakan. Petugas selalu mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Setiap masyarakat yang datang diberikan pelayanan dengan baik dilihat dari tata cara pegawai atau petugas melayani, peduli, cara berkomunikasi dengan masyarakat, dan interaksi yang dilakukan ketika pegawai atau petugas melayani masyarakat. Semua dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tanpa membeda – bedakan antar masyarakat. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada tanpa membeda-bedakan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana tingkat kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik, sehingga apabila tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal maka akan dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat membawa perubahan nantinya.

E. Responsiviness (ketanggapan)

Dimensi terakhir dalam mengukur kualitas pelayanan Menurut Zheitaml yaitu *responsiviness* (ketanggapan). Ketanggapan merupakan keinginan pegawai atau petugas untuk membantu pelanggan dalam hal ini masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi dukcapil banjarbaru *Mobile* dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta mampu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dengan tanggap. Selama pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, penulis memperhatikan bagaimana respon petugas pelayanan ketika melayani masyarakat yang datang ke Dinas Dukcapil untuk bertanya tentang pelayanan kependudukan. Penulis merasa bahwa tanggapan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat tersebut sangat baik, Selain membuka pelayanan helpdesk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru juga membuka pelayanan untuk mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat dalam memperoleh pelayanan melalui aplikasi dukcapil banjarbaru *Mobile* dengan membuka *call center whatsapp*, jadi masyarakat yang masih bingung tentang cara penggunaan dari aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* dapat menanyakannya di call center dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banjarbaru melalui nomor *whatsapp* yang sudah tertera di banner pelayanan yang sudah terpasang di depan Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

Selain harus tanggap terhadap keluhan dari masyarakat, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Karena setiap harinya banyak pengajuan dokumen kependudukan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, sehingga diperlukan proses pengerjaan yang cepat agar pengajuan dokumen kependudukan tidak menumpuk, ketanggapan atau respon yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru cukup baik. Masyarakat yang memiliki kendala terkait pengajuan dokumen kependudukan dapat melapor via *call center whatsapp*, masyarakat dapat juga datang langsung untuk melaporkan kendala yang

dialami dengan mendatangi meja *helpdesk* agar dapat dibantu dengan pengajuan dokumen kependudukannya. Selain itu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru juga melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga pengajuan dokumen kependudukan tidak mungkin tertumpuk hari demi harinya.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

M. Emeraldo Pratama berjudul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Hangouts di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Hangouts dinilai sudah baik, namun belum terdokumentasi dengan baik, dan didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni serta ditunjang oleh sarana dan prasana yang memadai. Berdasarkan analisis penulis menggunakan 5 dimensi teori kualitas pelayanan yang menunjukkan tercapainya 4 dari 5 dimensi penelitian.

Halimah Azizah berjudul “Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Program Anak Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa menunjukkan dilapangan hanya tercapai 3 dimensi dan 2 dimensi belum tercapai dengan baik yang disebabkan informasi kepada masyarakat yang belum merata.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni *Mobile* sudah cukup baik. Beberapa permasalahan yang ditemukan seperti orang tua yang tidak memahami mekanisme aplikasi, masyarakat ada yang tidak memiliki *handphone* untuk mengakses aplikasi, dan server aplikasi yang terkadang gangguan atau *maintenance*. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat di pinggiran kota, bisa menyediakan komputer atau *handphone* kepada kelurahan sebagai alternative masyarakat yang mengalami kendala, dan bisa bekerjasama dengan pihak ketiga yang handal dalam bidang IT guna memperbaiki sistem aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* agar lebih optimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* sudah dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiviness* (ketanggapan). Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru tergolong baik. Dari 5 dimensi tersebut, hanya dimensi *assurance* (jaminan) yang tidak terpenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.
2. Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru ada beberapa faktor penghambat sebagai berikut :
 - a. Masyarakat masih banyak yang kurang memahami tata cara penggunaan aplikasi.
 - b. Aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* ini masih belum optimal karena masih banyak hambatan dari aplikasinya seperti *server down* atau gangguan, respon *call center whatsapp* yang lambat.
 - c. Masyarakat ada yang tidak memiliki *handphone*.
3. Untuk mengatasi faktor penghambat yang terdapat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, ada beberapa upaya sebagai berikut :
 - a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru membuka *call center whatsapp*.
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru menghadirkan pelayanan *Help Desk* di kantor.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeithaml saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Banjarbaru. 2021. Kota Banjarbaru Dalam Angka 2021. Banjarbaru: BPS Kota Banjarbaru.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Garva Media
- Moenir, H. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2017. Metode Penelitian. Bogor: Galia Indonesia.
- Prawiro, Ruslan. 1979. *Kependudukan Teori, Fakta & Masalah*. Salatiga: Jatinangor.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung : Alfabeta.
- Soemartono, Triyuni dan Hendrastuti Sri. 2012. Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi. Bandung. Fokus Media.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.