

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut

Effectiveness of Online Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Garut Regency

Ikeu Hikmawati, Fingki Fitriani, Imron Rosadi

STISIP Samudera Indonesia Selatan

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 January 2026

Revised 25 January 2026

Accepted 30 January 2026

Available online 14 February 2026

Keywords

Effectiveness, Online Services, Population Administration.

Kata Kunci:

Efektivitas, Pelayanan Online, Administrasi Kependudukan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Daarul Huda Foundation

ABSTRACT

Since 2020, the Department of Population and Civil Registration of Garut Regency has implemented online population administration services. However, in its implementation, several problems have still been identified. Therefore, this study aims to determine the effectiveness of these online population administration services. This research employs a qualitative (naturalistic) method with a descriptive approach, in which the researcher acts as the research instrument and collects data through observation, interviews, and documentation. The results show that in the productivity dimension, the number of online service applications is lower than manual service applications, and similarly, the number of documents issued through online services is lower than those issued manually. In the quality dimension, the quality of online population administration products is fairly good; however, the quality of online services is not yet satisfactory, as it is often constrained by facilities and infrastructure. In the efficiency dimension, online population administration services shorten service time and simplify procedures. In the capability dimension, online services require the public to possess adequate information technology skills and require officers to be

responsive. In the benefit dimension, the community perceives the benefits of online population administration services and responds positively to them. The study also identifies inhibiting factors related to inadequate facilities and infrastructure, limited public understanding, and the lack of technological resources among community members.

ABSTRACT

Sejak tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara online, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara online tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (naturalistik) dengan jenis deskriptif dimana peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan pengambilan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi produktivitas jumlah permohonan pelayanan online lebih sedikit dibandingkan permohonan pelayanan manual begitu juga jumlah penerbitan dokumen pelayanan online lebih sedikit dibandingkan penerbitan dokumen pelayanan manual. Dalam dimensi kualitas, kualitas produk administrasi kependudukan secara online sudah cukup baik tetapi kualitas pelayanan administrasi kependudukan online belum memuaskan karena seringkali terkendala oleh sarana dan prasarana. Dalam dimensi efisiensi, pelayanan administrasi kependudukan online mempersingkat waktu pelayanan dan mempersingkat prosedur. Dalam dimensi kemampuan, pelayanan administrasi kependudukan online menuntut kemampuan masyarakat menguasai teknologi informasi dan petugas bersikap siap tanggap. Dalam dimensi manfaat, Masyarakat merasakan manfaat pelayanan administrasi kependudukan online dan meresponnya dengan baik. Ditemukan faktor penghambat dari segi sarana prasarana dan kurangnya pemahaman masyarakat serta kurangnya fasilitas yang dimiliki masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok dan tanggung jawab pemerintah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Widodo (2016:45) Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana

disebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah sampai saat ini belum berjalan efektif yaitu belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Masih sering terdengar keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak memuaskan yang disampaikan masyarakat melalui berbagai media massa, sering dikeluhkan oleh masyarakat mengenai lamanya waktu pelayanan, ketidakjelasan prosedur pelayanan sehingga dianggap berbelit-belit. Berbagai keluhan masyarakat ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan pembenahan dan melakukan inovasi dalam melakukan pelayanan publiknya.

Salah satu dinas yang melakukan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain melalui penerbitan berbagai dokumen kependudukan seperti Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat inovasi dalam pelayanannya dengan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini mengacu pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Sejak tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat sebuah website pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* yang dapat diakses melalui website <https://pandu-online.garutkab.go.id>. Masyarakat dapat mendaftarkan keperluan administrasi penduduk dengan cara mengikuti petunjuk yang ada di website tersebut untuk dapat mengajukan proses permohonan dokumen administrasi kependudukan sesuai permohonan dokumen yang diajukan.

Tujuan dibuatnya website pelayanan administrasi kependudukan *online* ini agar masyarakat mendapat kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA Akta kelahiran, Akta kematian dan lain-lain sehingga masyarakat tidak memikirkan biaya, tidak harus mengantri dan datang langsung ke kantor dinas sehingga dapat menghemat waktu. Masyarakat cukup mengajukan permohonan melalui website tersebut dengan cara mengisi berkas pendaftaran dan melengkapi persyaratan yang diperlukan untuk kemudian diproses oleh pihak dinas. Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penduduk yang memiliki dokumen administrasi kependudukan, memangkas birokrasi pelayanan, memperpendek waktu pelayanan dan mengurangi antrian serta menghindari pungutan liar sebagaimana terjadi pada pelayanan manual selama ini sehingga dengan dilakukannya pelayanan secara *online* ini diharapkan pelayanan yang didapatkan masyarakat menjadi efektif.

Pada kenyataannya pengajuan administrasi kependudukan secara *online* tersebut dilihat dari jenis pelayanan berdasarkan dokumen yang paling sering diterbitkan dan dibutuhkan oleh masyarakat yaitu KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP-el, KK, Perpindahan Keluar dan Kedatangan belum berjalan sebagaimana yang telah direncanakan. Masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan *online*. Hal tersebut berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut pada tahun 2023 ada sebanyak 1.565 jenis pelapor dari masyarakat yang menyampaikan pengajuan dokumen melalui pelayanan *online*, sedangkan ditahun 2024 pelayanan *online* sebanyak 2.850 dokumen Pada tahun 2025 sampai bulan Oktober diterbitkan 3.820 dokumen administrasi kependudukan. Hal tersebut sangat jauh bila dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang mengajukan langsung secara manual ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dimana pada tahun 2023 sebanyak 21.000 dan tahun 2024 sebanyak 37.005 dokumen, tahun 2025 sampai bulan Oktober sebanyak 42.541 dokumen. (<https://DinasKependudukan.danPencatatanSipil.Garutkab.go.id/> tahun 2025). Kualitas produk dari pelayanan administrasi *online* masih

dikeluarkan oleh masyarakat. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengajukan pembuatan Akta Kelahiran secara *online* yang mengemukakan ketika dokumen di print sering terjadi kesalahan penulisan data seperti nama, tanggal lahir ataupun tempat lahir sehingga masyarakat harus datang langsung dinas untuk memperbaikinya dan hal tersebut membutuhkan waktu untuk memperbaikinya. Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian proses pelayanan *online* relatif lebih lama dibandingkan pelayanan manual. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengajukan pembuatan Akta Kelahiran secara *online* juga mengemukakan ketidakpuasannya yang menyebutkan pelayanan administrasi *online* cukup lama bila dibandingkan pelayanan manual dimana dalam pembuatan akta kelahiran *online* mencapai 2 minggu sedangkan secara manual hanya 1 jam. Sarana prasarana sistem pelayanan secara *online* sering mengalami *trouble* atau *error* karena koneksi yang tidak stabil pada saat pemohon sedang *upload* atau input data sehingga masyarakat merasakan lebih sulit dalam mengoperasikan secara *online*. Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk mengajukan pembuatan KTP-el yang menyebutkan tidak terkirimnya notifikasi SMS dari pihak Disdukcapil mengenai pemberitahuan pembuatan dokumen sehingga menimbulkan kekhawatiran bahwa dokumen yang diajukan masyarakat tidak ditindaklanjuti oleh dinas.

Pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* diharapkan dapat memecahkan masalah pelayanan yang terjadi selama ini serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakannya sehingga akan tercapai pelayanan yang efektif tetapi melihat dari berbagai persoalan tersebut ternyata saat ini masyarakat lebih banyak mengurus dokumen kependudukannya secara manual dibandingkan mengurus secara *online*.

KAJIAN LITERATUR

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Richard (2016:2).

Sesuatu dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan dengan tetap berusaha mempertahankan diri atau mengejar sasaran. Kurniawan (2015:109). Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses, dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan semata – mata hasil tujuan yang dikehendaki sehingga efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Jadi efektifnya sesuatu tergantung kepada pencapaian tujuan tepat pada waktunya, tanpa memperbandingkan dengan faktor yang mendukung sesuatu usaha atau pekerjaan. Gibson dan Steers (dalam Sumaryadi, 2018:107), menyatakan:

1. Produktivitas, mencerminkan kemampuan organisasi/pemerintah dalam menghasilkan pelayanan seperti yang dituntut di lingkungan masyarakat.
2. Mutu/kualitas, produk yang memenuhi harapan pelanggan dari klien untuk kinerja pegawai, dengan ukuran dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat.
3. Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses.
4. Fleksibilitas menyangkut kemampuan pemerintah untuk mengalirkan sumber daya aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda untuk menanggapi permintaan masyarakat.

5. Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi/pemerintah serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan demikian pula oleh pelanggan dan masyarakat.

Dengan kata lain suatu pelayanan disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya". Jadi, Efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam pelayanan karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing - masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Efektivitas pelayanan merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam melakukan pelayanan publik.

Dokumen kependudukan terdiri dari Biodata penduduk, Kartu Keluarga, KTP Elektrik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak. Berpegang pada amanat Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, maka Dokumen Kependudukan ini sangat penting karena mempunyai kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemiliknya..

Kepemilikan dokumen kependudukan tidak hanya penting bagi penduduk yang bersangkutan tapi juga penting bagi pemerintah kita. Kepemilikan dokumen ini pun selain mempunyai kekuatan hukum, juga berperan penting untuk memperoleh pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan seperti Pendidikan, Kesehatan, Lamaran pekerjaan, dan pelayanan sosial lainnya. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif (naturalistik) dengan jenis deskriptif Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moelong, 2014:4) Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan studi deskriptif dipilih karena berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala sehingga fenomena yang diteliti bisa menjawab topik penelitian yang ada agar menghasilkan penelitian yang relevan dengan kondisi di lapangan. Data yang digunakan berupa data primer berupa hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai narasumber dan data sekunder berupa data pelengkap informasi. Data sekunder ini berupa dokumen yang sudah ada di lokasi penelitian seperti data profil Disdukcapil, LAKIP, SOP Pelayanan administrasi kependudukan. Pengujian validitas data menggunakan dua cara yaitu triangulasi sumber dan *member check*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut telah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* untuk menekan berbagai masalah pelayanan pembuatan dokumen kependudukan manual yang selama ini dalam pelayanannya dikeluhkan oleh masyarakat karena tidak efektif. Untuk mewujudkan efektivitas tersebut, pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara *online* dilakukan melalui website <https://pandu-online.garutkab.go.id>.

Produktivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut

a. Jumlah Permohonan Pelayanan Dengan Menggunakan Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*

Sejak tahun 2020 dengan mengacu pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten telah melakukan inovasi pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara *online* sesuai dengan era digitalisasi dalam

pelayanan publik. Hal ini mendorong masyarakat untuk menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* tersebut.

Sejak dikenalnya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* oleh masyarakat, telah terjadi peningkatan jumlah dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat kepada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Garut, tetapi bila dibandingkan dengan masyarakat yang mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara manual, lebih banyak masyarakat yang mengajukan administrasi kependudukan secara manual.

Terdapat variasi dokumen yang diajukan oleh masyarakat sejak dilakukannya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini. Kalau semula lebih banyak masyarakat yang mengajukan dokumen KTP-el pada awal-awal diluncurkannya pelayanan *online* ini tapi seiring dengan waktu masyarakat semakin mengerti bahwa masyarakatpun dapat mengajukan pelayanan dokumen administrasi kependudukan lainnya secara *online*. Lebih banyak masyarakat yang mengajukan dokumen secara manual datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terjadi peningkatan jumlah dokumen yang diajukan oleh masyarakat secara *online*. Hal ini seiring dengan kemudahan yang ditawarkan oleh pelayanan administrasi kependudukan secara *online* bila dokumen kependudukan yang dibutuhkannya belum tercetak, dimana masyarakat dapat melakukan scanning dokumen apabila dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat ini dapat diketahui bahwa lebih nyaman mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* bila dibandingkan dengan mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara manual. Semakin banyak masyarakat yang mengajukan dokumen administrasi kependudukan secara *online* ini memberikan kontribusi bagi meningkatnya jumlah dokumen kependudukan secara *online* yang diajukan. Tetapi bila dibandingkan dengan masyarakat yang mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara manual masih jauh tertinggal.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Dokumen Kependudukan Online

Tahun 2023		Tahun 2024		2025	
KTP-el	185	KTP-el	540	KTP-el	1.342
KK	248	KK	645	KK	778
Akta Lahir	390	Akta Lahir	953	Akta Lahir	478
Adm Lainnya	742	Adm Lainnya	712	Adm Lainnya	1.222
Jumlah	1.565	Jumlah	2.850	Jumlah	3.820

Sumber: Disdukcapil, 2025

Tabel 2. Jumlah Permohonan Dokumen Kependudukan Manual

Tahun 2023		Tahun 2024		2025	
KTP-el	4.520	KTP-el	8.200	KTP-el	5.568
KK	1.245	KK	4.345	KK	16.882
Akta Lahir	6.835	Akta Lahir	8.660	Akta Lahir	7.456
Adm Lainnya	8.400	Adm Lainnya	15.800	Adm Lainnya	12.635
Jumlah	21.000	Jumlah	37.005	Jumlah	42.541

Sumber: Disdukcapil, 2025

b. Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Penerbitan dokumen kependudukan selama beberapa tahun terakhir menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Garut, hal ini berhubungan dengan tingkat produktivitas dalam melakukan pelayanan sebagaimana yang digariskan dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Garut dan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* yang telah diluncurkan.

Penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara *online* bisa dilakukan sesuai dengan jumlah dokumen yang diajukan oleh masyarakat asalkan persyaratan dalam pengajuan tersebut sudah lengkap. Tidak ada permasalahan yang berarti karena penerbitan dokumen berupa data ber barcode sehingga masyarakat bisa mengunduhnya dan mencetaknya sendiri kecuali untuk KTP-el harus datang ke kecamatan setempat atau ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencetaknya.

Diketahui bahwa jumlah penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara *online* dengan jumlah penerbitan dokumen secara manual berbeda. Hal ini dikarenakan dalam penerbitan dokumen secara *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerbitkannya dalam bentuk data ber barcode yang dikirim kepada masyarakat melalui *email* kemudian masyarakat mengunduhnya dan dapat mencetaknya sendiri sehingga penerbitan dokumen bisa dilakukan seluruhnya dari jumlah pengajuan dokumen yang diajukan masyarakat. Hal ini berbeda dengan penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara manual, walaupun proses pengerjaan dokumen kependudukan sudah selesai masyarakat tidak bisa begitu saja mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukannya, karena dalam penerbitannya harus menunggu sampai blanko tersedia.

Penerbitan dokumen administrasi kependudukan pada pelayanan secara *online* bisa dilakukan sampai 100% dari dokumen yang diajukan oleh masyarakat dan hal tersebut berbeda dengan penerbitan dokumen secara manual yang tidak bisa mencapai 100% dalam satu periode penerbitan, hal tersebut biasanya terjadi akibat kekurangan blanko. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Online

Tahun 2023		Tahun 2024		2025	
KTP-el	185	KTP-el	540	KTP-el	1342
KK	248	KK	645	KK	778
Akta Lahir	390	Akta Lahir	953	Akta Lahir	478
Adm Lainnya	742	Adm Lainnya	712	Adm Lainnya	1.222
Jumlah	1.565	Jumlah	2.850	Jumlah	3.820

Sumber: Disdukcapil, 2025

Tabel 4. Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Manual

Tahun 2023		Tahun 2024		2025	
KTP-el	4.000	KTP-el	7.200	KTP-el	5.271
KK	1.245	KK	4.000	KK	16.882
Akta Lahir	6.835	Akta Lahir	8.660	Akta Lahir	7.124
Adm Lainnya	8.400	Adm Lainnya	15.800	Adm Lainnya	12.635
Jumlah	19.591	Jumlah	35.660	Jumlah	41.912

Sumber: Disdukcapil, 2025

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Disdukcapil Kabupaten Garut

a. Kualitas Produk Administrasi Kependudukan Online yang Dihasilkan

Kualitas produk administrasi kependudukan *online* yang dihasilkan sudah baik meskipun masih ada kekurangannya sebagaimana dikeluhkan oleh sebagian pengguna jasa pelayanan administrasi kependudukan dimana sering terjadi kesalahan dalam penginputan data. Tanggung jawab dalam pengisian data adalah masyarakat yang mengajukan, karena pihak dinas hanya melakukan verifikasi dan validasi. Kualitas produk yang dihasilkan dalam pembuatan administrasi kependudukan tergantung dari hasil dari penginputan data oleh user apabila tepat maka hasilnya akan baik. Kualitas produk administrasi kependudukan secara *online* sudah cukup baik karena sesuai dengan standar adapun bila ada kesalahan biasanya terjadi karena kesalahan input data oleh masyarakat pengaju dokumen atau user.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Masih ada masyarakat belum puas dengan pelayanan administrasi kependudukan *online* ini karena bila mengajukan ajuan tidak mendapatkan balasan notifikasi di e-mail sehingga menimbulkan keragu-raguan. Dari hasil pengamatan peneliti hal ini dapat terjadi bila *server down* sehingga terlambat dalam mengirimkan notifikasi ke email. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan *online* belum memuaskan karena seringkali terkendala oleh sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan *online* yang dimiliki oleh Disdukcapil telah tersedia cukup memadai, akan tetapi sering terkendala oleh kondisi *server* yang sering *down* sehingga ketika masyarakat melakukan *log in* dan mendaftarkan keperluannya seringkali tidak ada notifikasi balasan yang ditampilkan sehingga hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* di Disdukcapil Kabupaten Garut

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Mempersingkat Waktu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sudah berhasil mewujudkan indikator efisiensi dimana ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan relatif baik selain itu kemudahan pelayanan juga sudah baik dimana dengan adanya pelayanan *online* masyarakat bisa mengajukan dokumen administrasi kependudukan dari mana saja. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sudah memiliki Standar Operasional Prosedur pelayanan administrasi kependudukan. SOP ini dituangkan dalam Keputusan Disdukcapil Kabupaten Garut No. 50 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang didalamnya memiliki 23 item pelayanan administrasi kependudukan. SOP ini berlaku bagi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* maupun secara manual.

Dari segi waktu pelayanan misalnya pada pembuatan Kartu Keluarga waktu yang digunakan dalam penyelesaian dokumen adalah satu hari bila berkas yang diajukan oleh masyarakat lengkap dan data isian sudah benar.

Lama atau tidaknya suatu dokumen di proses tergantung jumlah ajuan dokumen setiap harinya, tetapi bila dibandingkan dengan waktu pelayanan manual asalkan data dokumen lengkap dan masyarakat mengajukan data dengan benar proses pelayanan bisa diselesaikan dalam satu hari. Ada beberapa tahapan dalam prosedur pelayanan manual yang dilewati sehingga hal tersebut dapat mempersingkat waktu.

b. Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Mempersingkat Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan administrasi kependudukan *online* tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik.

Prosedur pengajuan dokumen administrasi kependudukan *online* cukup sederhana dan mudah hanya perlu *log in* pada website resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengajuan dokumen administrasi kependudukan tersebut sangat sederhana sehingga memudahkan bagi masyarakat dalam menyiapkannya.

Pengajuan administrasi kependudukan secara *online* ternyata bisa mempersingkat prosedur karena masyarakat hanya tinggal memilih fitur yang diinginkan, mengisi biodata dan mengupload dokumen pendamping tanpa harus mengantri dan bisa dilakukan dimana dan kapan saja, tidak perlu datang ke kantor mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, memfotocopy berkas dan lainnya.

Kemampuan Disdukcapil Kabupaten Garut Dalam Menanggapi Perubahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dari Pelayanan Manual Ke Pelayanan *Online*

a. Kemampuan Organisasi Menghadapi Perubahan Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan Manual Menjadi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*

Penyesuaian sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut cukup sulit, butuh waktu yang cukup lama bagi aparatur untuk menyesuaikan pelayanan, dimana semula pelayanan dilakukan secara manual kemudian berubah menjadi pelayanan secara *online* menggunakan website. Hal tersebut terjadi berkaitan dengan

pengetahuan dan keterampilan pegawai yang menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan *online*.

operator yang bertugas dalam pelayanan administrasi kependudukan *online* wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan sebelum mengoperasikan sarana dan prasarana pelayanan dan kemampuan operator tersebut harus terus ditingkatkan. Masyarakat pengguna pelayanan administrasi *online* menyambut baik perubahan pelayanan dari maual menjadi pelayanan *online*.

Pelayanan administrasi kependudukan *online* ini dapat diakses melalui website tidak ada aplikasi khusus sehingga masyarakat tidak perlu *mendownload* dan dapat menghemat memori pada smartphone/HP atau laptop.

b. Daya Tanggap Petugas Menghadapi Permasalahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Dalam melakukan pelayanan petugas dituntut memiliki sikap siap membantu. Tanggung jawab dalam memberikan informasi pelayanan administrasi petugas pelayanan administrasi kependudukan *online* siap dan cepat tanggap bila diminta pertolongan.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Disdukcapil Kabupaten Garut

Kepuasan masyarakat merupakan dampak atas pelayanan *online* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Masyarakat Kabupaten Garut cukup puas dengan pelayanan administrasi kependudukan *online* ini, akan tetapi ada beberapa kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat diantaranya kurangnya pemahaman masyarakat dalam aspek digital. tidak semua masyarakat memiliki komputer atau handpone dengan fasilitas android, kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat mengenai pelayanan *online* tersebut.

a. Manfaat Yang Diterima Masyarakat Dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Masyarakat dapat merasakan manfaat dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan *online* ini diantaranya dapat mencetak secara mandiri di mana saja bisa dicetak di rumah, di warnet. Kalaupun ingin mencetak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat yang sudah menyimpan dokumennya bisa melakukan pencetakan mandiri di Anjungan Disdukcapil Mandiri. Proses pelayanan administrasi kependudukan *online* dapat mempermudah karena lebih praktis dan dapat mengurangi birokrasi yang tidak diperlukan. Dokumen yang dihasilkan juga memiliki QR code yang bisa meminimalkan risiko kehilangan dokumen, karena masyarakat dapat mencetak ulang jika masih memiliki filenya.

b. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Online

Sebagaimana survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Garut didapatkan 80% masyarakat sudah merasakan puas dengan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* meskipun masih terdapat masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan kependudukan *online* ini karena terkadang masih terdapat beberapa masalah yaitu seperti website yang error, adanya kesalahan pada hasil dokumen yang sudah keluar, dan dokumen di website yang terhapus dengan sendirinya.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut

1. Sarana dan Prasarana

Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan *online* salah satunya ialah sarana dan prasana, dimana banyak dari alat perkantoran seperti komputer, printer yang terkadang mengalami error; sehingga menghambat proses pelayanan. Selain itu kekuatan jaringan atau server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut masih kurang baik, dimana server yang memproses validasi dan verifikasi persyaratan terkadang mengalami kendala atau melambat dan bahkan tidak bisa diakses, selain itu sering terjadi mati listrik, sehingga hal tersebut menghambat proses pelayanan.

2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Informasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* belum tersosialisasikan dengan baik. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan *online* tersebut, masyarakat juga banyak yang tidak memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan *online*.

3. Kurangnya Fasilitas yang dimiliki Masyarakat

Tidak semua masyarakat memiliki smartphone/HP yang memadai untuk melakukan pelayanan *online* atau tidak memiliki laptop sehingga tidak dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan *online*.

SIMPULAN

Jumlah permohonan pelayanan *online* lebih sedikit dibandingkan permohonan pelayanan manual dan jumlah penerbitan dokumen dalam pelayanan *online* lebih sedikit bila dibandingkan dengan penerbitan dokumen pelayanan manual. Kualitas produk administrasi kependudukan secara *online* sudah cukup baik karena sesuai dengan standar adapun bila ada kesalahan biasanya terjadi karena kesalahan input data oleh masyarakat pengaju dokumen atau user. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan *online* belum memuaskan karena seringkali terkendala oleh sarana dan prasarana. Adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* sudah bisa mempersingkat waktu pelayanan dan mempersingkat prosedur. Pelayanan administrasi kependudukan *online* menuntut kemampuan masyarakat menguasai teknologi informasi dan petugas bersikap siap tanggap. Masyarakat merasakan manfaat pelayanan administrasi kependudukan *online* dan meresponnya dengan baik. Ditemukan faktor penghambat dari segi sarana prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat dan kurangnya fasilitas yang dimiliki masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut hendaknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana pelayanan *online*. Hal tersebut dapat dimulai dengan peningkatan kualitas jaringan dan server sehingga pelayanan administrasi kependudukan *online* tidak lagi tertunda, terus menyebarluaskan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media baik media konvensional maupun media sosial mengenai pelayanan administrasi kependudukan *online*. Informasi yang diberikan dapat berupa persyaratan yang dibutuhkan dan prosedur terkait pelayanan sehingga masyarakat akan lebih memahami kemudahan yang ditawarkan pelayanan *online*. Dilakukan inovasi yang lain dalam pelayanan administrasi kependudukan diantaranya dengan sistem jemput bola melalui mobil pelayanan. Hal ini berguna bagi masyarakat yang tidak memiliki fasilitas pelayanan *online* seperti komputer ataupun handphone ataupun dengan masyarakat yang tidak mengerti teknologi. Mengingat kemudahan dan praktisnya pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, masyarakat hendaknya berpartisipasi dalam mensukseskan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* dengan cara menggunakan jenis pelayanan *online* ini. Hendaknya masyarakat melakukan evaluasi dengan cara menyampaikan kritik dan saran yang membangun melalui kotak pengaduan ataupun website yang disediakan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.

REFERENSI

- Georgopolous, & Tannenbaum. (2015). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.
- Hall, R. H. (2016). *Implementasi manajemen strategi kebijakan dan proses*. Amara Books.
- Kurniawan, A. (2015). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Lubis, M., & Husaeni. (2017). *Teori organisasi*. Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. (2012). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2018). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2017). *Manajemen modern*. Gunung Agung.
- Sinambela, L. P., et al. (2015). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, implementasi*. Bumi Aksara.
- Suharto, E. (2009). *Analisis kebijakan publik*. Alfabeta.
- Sumaryadi, I. N. (2018). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.
- Syafiie, I. K. (2016). *Etika pemerintahan*. Rineka Cipta.

- Widodo. (2016). *Efektivitas pelayanan publik*. Ghalia Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2013). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.