

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Yulita Qisti Mawarni

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

yulitaqisti@gmail.com

Drs. Radjikan, M.Si

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

radjikan@untag-sby.ac.id

Yusuf Hariyoko S.AP, . M.AP

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Yusufhari@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan perwujudan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, maka dari itu dalam proses pemberian pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk memberikan pelayanan prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui pelaksanaan aplikasi Plavon Dukcapil yaitu dalam memberikan pelayanan berbasis digitalisasi yang bertujuan mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik dan meminimalisir praktik maladministrasi yang ada di Indonesia. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan karena terbatasnya jumlah pegawai yang menangani pengajuan pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil. Saran yang diberikan oleh penulis adalah dengan merekrut pegawai baik ASN maupun non ASN.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Pemerintahan Berbasis Elektronik, Maladministrasi

Abstract

Public services is an embodiment of the fulfillment of the basic rights for citizens by the government, hence in the process of providing public services, it is required to provide excellent service. Therefore, the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo attempt to provide excellent service by utilizing technological advances through the implementation of the Plavon Dukcapil application in providing digitalization based services that aim to realize e-government and minimize maladministration practices that exist in Indonesia. The aim of this research is to find out how the implementation of e-government based excellent service at the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo. This research uses descriptive qualitative research methods. The results show that the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo has provided excellent service to the citizens with the technological advances but

there are still several retard factors in implementation due to the limited number of employees who handle services submissions through the Plavon Dukcapil application.

Key words : excellent service, e-government, maladministration

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Pada era digitalisasi ini semua sektor telah berkembang dengan pesat dimana dalam penerapannya memanfaatkan kemajuan teknologi agar berjalan lebih efektif, efisien dan akuntabel salah satunya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pemberian pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan pemenuhan hak-hak warga negara oleh pemerintah. Akan tetapi data di lapangan menunjukkan tingginya tingkat aduan masyarakat kepada Ombudsman RI atas dugaan maladministrasi di Indonesia. Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang bertugas menerima laporan yang berkaitan tentang korupsi, kolusi dan nepotisme dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal serupa ditemukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan diberikan, keluhan masyarakat disebabkan oleh adanya batasan kuota pelayanan dalam kurun waktu satu hari dimana kuota pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat Sidoarjo yang membutuhkan pengurusan administrasi kependudukan, sehingga dapat dikatakan jauh dari kata pelayanan prima. Maka sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik Dispendukcapil melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* yaitu dengan meluncurkan aplikasi berbasis website "Plavon Dukcapil Sidoarjo". Plavon Dukcapil merupakan salah satu pendekatan pelayanan kepada masyarakat karena aplikasi ini telah terintegrasi dengan seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Plavon Dukcapil ini tidak ada batasan kuota dalam kurun waktu satu hari sehingga masyarakat

tidak perlu khawatir dengan adanya pembatasan kuota ataupun kehabisan nomor antrian.

METODE PENELITIAN (RESEARCH METHOD)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Khadijah, 2013). Penelitian ini hanya menggambarkan situasi, tidak menjelaskan hubungan serta tidak melakukan uji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan memanfaatkan kemajuan teknologi atau berbasis *e-government*. Dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa wawancara, observasi dan dokumentasi untuk data sekunder berupa buku, jurnal, undang-undang dan berita media massa. Narasumber informasi ditentukan sesuai dengan pelaksanaan pelayanan aplikasi Plavon Dukcapil di Dispendukcapil. Teknik analisis data menggunakan metode yang dikemukakan oleh Milles and Hubberman terdiri dari tiga tahap yaitu kondensasi data, tampilan data dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014, p. 31).

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSION)

Plavon Dukcapil mempunyai makna yaitu Pelayanan Via Online yang menangani delapan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil antara lain pengurusan E-Ktp, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia/Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Dan Akta Perceraian.

Aplikasi yang mulai aktif sejak 06 April 2021 ini merupakan inovasi pelayanan oleh

Dispendukcapil Sidoarjo untuk menjawab problematika yang ada, yaitu adanya batasan kuota pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang berlandaskan pada (PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING, 2019).

Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* penelitian ini menggunakan Teori Prinsip Pelayanan Prima dalam (Lijan Poltak Sinambela, 2006) dengan indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kesamaan Hak dan Teori Pengembangan *E-Government* dalam (Prof. Richardus Eko Indrajit, 2006) dengan indikator *Support*, *Capacity*, dan *Value* yang dipergunakan sebagai fokus penelitian dengan indikator sebagai berikut :

a. Transparansi, merupakan proses keterbukaan data oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi mengenai prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi sehingga dapat meningkatkan *public trust* kepada lembaga. Proses transparansi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada publik dalam kategori baik. Bentuk keterbukaan data yaitu melalui media sosial seperti instagram, facebook dan website resmi dispendukcapil, masyarakat diberi kemudahan untuk mengakses informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan seperti prosedur pengurusan administrasi kependudukan, persyaratan apa saja yang diperlukan untuk melakukan pengajuan pelayanan sehingga masyarakat dapat mempersiapkannya terlebih dahulu. Data yang diperoleh telah relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela.

b. Akuntabilitas, merupakan proses pertanggungjawaban oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat meminimalisir maladministrasi pada instansi tersebut, dan proses pertanggungjawaban kinerja lebih mudah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Proses akuntabilitas yang dilakukan oleh Dispendukcapil dalam kategori baik. Bentuk

pengawasan yang diberikan oleh pihak internal instansi terhadap pegawai yang menangani pengajuan pelayanan Plavon Dukcapil adalah dari bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, jadi setiap pegawai memiliki user sehingga dapat terlihat apabila ada user yang mengalami kesalahan saat menangani masyarakat dan dalam kurun waktu satu hari user tersebut dapat menyelesaikan berapa pelayanan untuk pengawasan dari pihak eksternal instansi adalah Bupati Sidoarjo, dimana beliau memiliki akun sehingga dapat memantau kinerja para pegawai Dispendukcapil Sidoarjo. Data yang diperoleh telah relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela.

c. Kesamaan Hak, merupakan pemberian pelayanan tanpa melihat perbedaan dari aspek apapun khususnya suku, agama, ras, jenis kelamin dan status sosial. Proses kesamaan hak yang diberikan para pegawai terhadap masyarakat dalam kategori baik karena para pegawai memberikan pelayanan secara adil dan merata tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin dan status sosial. Tidak ada perlakuan khusus dari pegawai untuk para pemohon satu dengan pemohon lainnya, semua diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Data yang diperoleh telah relevan dengan teori Lijan Poltak Sinambela.

d. Support, merupakan dukungan baik yang berasal dari internal maupun eksternal instansi demi terwujudnya pelaksanaan pelayanan berbasis *e-government*, dukungan berupa *political will* yaitu sejauhmana dukungan pemerintah dalam mengembangkan pelaksanaan *e-government*, sosialisasi konsep *e-government* secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan kelas sosial (Prof. Richardus Eko Indrajit, 2006).

Dukungan dari Dispendukcapil untuk mengembangkan penerapan *e-government* dalam kategori baik. Bentuk dukungan yang diberikan oleh pihak instansi adalah keikutsertaan Kepala Dinas dalam proses perencanaan, pengkoordinasian pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan aplikasi Plavon Dukcapil. Untuk sosialisasi aplikasi Plavon Dukcapil telah dilaksanakan di seluruh Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dengan mengundang para perangkat Desa sehingga aplikasi ini telah terintegrasi hingga tingkat

Desa dan melalui media sosial Dispendukcapil akan tetapi banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini. Dukungan dari pihak eksternal yaitu keikutsertaan Bupati Sidoarjo berupa pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan aplikasi Plavon Dukcapil dan keikutsertaan para perangkat daerah seperti pihak Kecamatan dan Kelurahan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi Plavon Dukcapil, mereka membantu dan menuntun masyarakat yang hendak mengajukan pelayanan via online seperti persyaratan dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak Dispendukcapil, dengan adanya bantuan dari para perangkat daerah dapat memudahkan kinerja para pegawai Dispendukcapil yang menangani pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil.

e. Capacity, merupakan kemampuan pihak instansi dalam memberikan pelayanan seperti tersedianya sumber daya manusia, alokasi dana, sarana dan prasarana guna menunjang pelaksanaan pelayanan. kualitas para pegawai yang menangani pengajuan pelayanan melalui Plavon Dukcapil dalam kategori baik karena mereka dapat mengoperasikan dan menangani pelayanan masyarakat dan para pegawai telah diberikan bimbingan teknis oleh pihak instansi serta telah dibekali sertifikat pelayanan publik dari BKD sehingga para pegawai Dispendukcapil berkompeten dan terampil dalam melayani masyarakat, akan tetapi jumlah pegawai yang menangani pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil tidak sebanding dengan kuota pelayanan yang masuk perharinya, untuk ketersediaan sumber dana dalam kategori kurang karena pelayanan via online beresiko akan kebocoran data, untuk sarana dan prasarana dalam kategori cukup karena dapat menunjang pemberian pelayanan dengan baik. Aplikasi Plavon Dukcapil tanpa ada batasan kuota pelayanan dalam kurun waktu satu hari dan jam pelayanan hingga pukul 17.00 sehingga kini Dispendukcapil mengalami peningkatan pengajuan pelayanan dimana sebelumnya hanya dibatasi 460 pelayanan dalam kurun waktu satu hari, kini masyarakat tidak perlu risau karena kehabisan kuota.

f. Value, merupakan manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan konsep *e-government* dalam hal ini pelaksanaan aplikasi Plavon Dukcapil membawa beragam manfaat sehingga pada indikator ini dalam kategori

baik, manfaat yang diperoleh antara lain meminimalisir praktik percaloan, arsip data lebih tertata rapi karena tersimpan pada *database*, ketepatan waktu pelayanan, pengajuan pelayanan dapat dilakukan secara *realtime* dimanapun tanpa perlu datang ke Dispendukcapil, lebih efisiensi waktu, biaya dan tenaga.

SIMPULAN

(CONCLUSION)

KESIMPULAN

Bedasarkan tujuan penelitian ingin mengetahui penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* dan menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan dalam kategori baik dan dapat menjawab problematika yang tengah dihadapi oleh Dispendukcapil yaitu batasan kuota pelayanan, akan tetapi terdapat penghambat dalam pelaksanaannya antara lain kurangnya jumlah pegawai yang menangani pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil karena jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah masyarakat Sidoarjo yang membutuhkan pengurusan administrasi kependudukan, kurangnya sumber dana untuk keamanan data server, kurangnya sosialisasi karena banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Plavon Dukcapil.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat di berikan oleh penelti diantaranya adalah meningkatkan jumlah SDM dengan cara merekrut pegawai baik ASN maupun non ASN, meningkatkan anggaran yang dipergunakan untuk keamanan data server karena pelayanan via online riskan dengan kebocoran data, serta untuk meningkatkan fasilitas umum seperti menyediakan wifi untuk masyarakat yang mengajukan pelayanan di instansi, sosialisasi aplikasi Plavon Dukcapil lebih digiatkan kembali karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui.

DAFTAR PUSTAKA

- Khadijah. (2013). Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Lijan Poltak Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.

Prof. Richardus Eko Indrajit. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7
TAHUN 2019 TENTANG
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SECARA
DARING, 4 (2019).
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>

