



PENERAPAN SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH ITAH (SI-DOI) DALAM MENUNJANG EFISIENSI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA

Dimas Bagas Tita Gara
Universitas Palangka Raya
Email: bagasdimas215@gmail.com

Article Info

Keywords : *E Government, Governance, Service Quality*

Received 12/06/2024
Accepted 13/06/2024
Available online 14/06/2024

Abstract

Digital-based government transformation is an obligation as well as a challenge for the government, in accordance with Presidential Decree no. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE) in which SPBE aims to improve efficiency and convenience so as to create efficient and quality governance. But in reality, the implementation of E-Government in digital bureaucracy has not run optimally. Therefore, this article aims to find out how the implementation of E-Government through SI-DOI services in supporting the efficiency of governance at the Disdukcapil City of Palangka Raya then looks at the quality of service and efforts to improve services. The method used is descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation and the technique of determining informants in the form of purposive sampling. The results showed that the quality of service through SI-DOI was quite good because it fulfilled the 5 dimensions of quality according to Berry and Parasuraman. The application of SI-DOI as an E-Government implementation can be said to be quite successful with the existence of 3 successful elements of E-Government that are owned, thereby supporting the efficiency of the governance process. This can be seen from the benefits obtained from both parties in the form of ease of service, minimum time, cost and effort, as well as achievement according to targets for agencies by minimizing the use of resources. However, it is still not optimal enough because there are still inadequate facilities, as well as network constraints.

A. PENDAHULUAN

Pengembangan digital dengan pemanfaatan teknologi era ini merupakan bentuk peradaban yang sangat dibutuhkan dalam segala aspek, salah satu aspek yang perlu beradaptasi dengan pemanfaatan teknologi digital tersebut ialah pelayanan kependudukan. Transformasi pemerintahan berbasis digital atau E-Government adalah suatu kewajiban sekaligus tantangan bagi pemerintah, sesuai dengan yang tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di mana SPBE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang berdaya guna dan berkualitas. Maka dari itu terbentuk PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Namun pada kenyataannya, penerapan E-Government dalam birokrasi digital belum berjalan dengan maksimal. Isu masalah utama tentang pelayanan online kependudukan itu sendiri adalah kualitas pelayanan yang belum optimal, sehingga proses pelayanan pun kurang efisien. Beberapa masalah yang terjadi seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang KK secara daring (Sirnan & Erwati, 2022). Selain itu hambatan pada implementasi kebijakan *Smart City* seperti keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, juga layanan internet yang kurang optimal (Mursalim, 2017). Serta pelayanan online yang mengalami kendala pada server dan kehilangan data base (Sumarno, dkk, 2022).

Berdasarkan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022, diketahui bahwa layanan pengurusan dokumen seperti KTP, SIM, STNK, Paspor dan lainnya memiliki persentase akses yang hanya mencapai 15,29% sangat jauh dengan persentase akses terhadap media sosial yang mencapai 89,15%. Sebesar 68,81% persentase masyarakat yang tidak tahu sama sekali mengenai layanan publik. Kesenjangan hasil survei tersebut secara tidak langsung menjadi dorongan bagi pemerintah agar dapat meningkatkan pengembangan E- Government yang masih rendah, sehingga dapat tercipta program E-Government berkualitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Dalam upaya realisasi PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 tentang

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pada tahun 2022 Disdukcapil Kota Palangka Raya mulai menerapkan pelayanan berbasis E-Government, yaitu sistem adminduk secara online SI- DOI yang sejauh ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat karena mempermudah pelayanan. Berdasarkan SKM semester II Disdukcapil Palangka Raya, kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dialami pada semester II 2022 mencapai 0,75% dari semester sebelumnya. Namun, pelayanan tersebut belumlah cukup maksimal, beberapa kendala lainnya dalam penerapan SI-DOI seperti masih ada beberapa fasilitas penunjang yang

kurang memadai, pemahaman masyarakat akan persyaratan dan tata caranya pun masih kurang, kendala jaringan pada akses maupun pada server. Beberapa literatur yang telah membahas implementasi E-Government melalui penerapan pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil riset Dahlia dan Aldri (2022) menunjukkan bahwa inovasi Digi Mobile yang diterapkan di Disdukcapil Kota Pariaman sudah efektif dan efisien dengan 4 faktor yang terpenuhi dalam pelaksanaan inovasi, namun beberapa faktor penghambatnya seperti kendala jaringan, minim kesadaran masyarakat terkait pengurusan dokumen maupun teknologi, serta masih sering melakukan pencaloan. Adapun hasil riset Hanipah dan Aryani (2022) yang menguraikan bahwa penerapan SIMPELIN pada Dukcapil Kab. Sukabumi sudah berjalan efektif, namun masih belum semua pelayanan dapat dilakukan dengan dasar perubahan data. Penelitian Mona dkk (2020) yang menjelaskan bahwa Inovasi PADUKO di Dukcapil Kota Padang sudah terlaksana dengan baik dilihat melalui inovasi menurut Everett M. Rogers, namun masih terkendala pada jaringan juga pada server aplikasi.

Perbedaan dengan riset-riset terdahulu dengan riset yang dilakukan peneliti terletak pada objek dan fokus penelitian serta teori yang digunakan. Penelitian ini dilakukan terhadap program SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangka Raya menggunakan pendekatan 3 elemen sukses yang perlu dimiliki dalam implementasi E-Government berdasarkan riset *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006), di mana ketiga elemen tersebut antara lain *Support Element* dilihat dari dukungan apapun terhadap penerapan inovasi, *Capacity Element* dilihat dari segi infrastruktur dan SDM

yang dimiliki, serta *Value Element* dilihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian melihat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 2003) yang di antaranya adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Berdasarkan paparan mengenai permasalahan dan studi literatur, diketahui bahwa kualitas pelayanan pada pengurusan dokumen kependudukan masih belum cukup maksimal baik dari kurang memadai perangkat keras yang digunakan maupun kendala pada perangkat lunak sehingga belum begitu menunjang efisiensi sistem tata kelola, juga inkonsistensi hasil riset terdahulu, maka artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi E- Government melalui pelayanan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan pada Disdukcapil Kota Palangka Raya kemudian melihat kualitas pelayanan tersebut di Disdukcapil Kota Palangka Raya serta upaya dalam peningkatan pelayanannya.

B. LITERATURE REVIEW

Pengembangan digital dengan pemanfaatan teknologi era ini merupakan bentuk peradaban yang sangat dibutuhkan dalam segala aspek, salah satu aspek yang perlu beradaptasi dengan pemanfaatan teknologi digital tersebut ialah pelayanan kependudukan. Transformasi pemerintahan berbasis digital atau E-Government adalah suatu kewajiban sekaligus tantangan bagi pemerintah, sesuai dengan yang tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di mana SPBE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang berdaya guna dan berkualitas. Maka dari itu terbentuk PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Namun pada kenyataannya, penerapan E-Government dalam birokrasi digital belum berjalan dengan maksimal. Isu masalah utama tentang pelayanan online kependudukan itu sendiri adalah kualitas pelayanan yang belum optimal, sehingga proses pelayanan pun kurang efisien. Beberapa masalah yang terjadi seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang KK secara daring (Sirnan & Erwati, 2022). Selain itu hambatan pada implementasi kebijakan *Smart City* seperti keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, juga

layanan internet yang kurang optimal (Mursalim, 2017). Serta pelayanan online yang mengalami kendala pada server dan kehilangan data base (Sumarno, dkk, 2022).

Berdasarkan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022, diketahui bahwa layanan pengurusan dokumen seperti KTP, SIM, STNK, Paspor dan lainnya memiliki persentase akses yang hanya mencapai 15,29% sangat jauh dengan persentase akses terhadap media sosial yang mencapai 89,15%. Sebesar 68,81% persentase masyarakat yang tidak tahu sama sekali mengenai layanan publik. Kesenjangan hasil survei tersebut secara tidak langsung menjadi dorongan bagi pemerintah agar dapat meningkatkan pengembangan E- Government yang masih rendah, sehingga dapat tercipta program E-Government berkualitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Dalam upaya realisasi PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pada tahun 2022 Disdukcapil Kota Palangka Raya mulai menerapkan pelayanan berbasis E-Government, yaitu sistem adminduk secara online SI- DOI yang sejauh ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat karena mempermudah pelayanan. Berdasarkan SKM semester II Disdukcapil Palangka Raya, kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dialami pada semester II 2022 mencapai 0,75% dari semester sebelumnya. Namun, pelayanan tersebut belumlah cukup maksimal, beberapa kendala lainnya dalam penerapan SI-DOI seperti masih ada beberapa fasilitas penunjang yang kurang memadai, pemahaman masyarakat akan persyaratan dan tata caranya pun masih kurang, kendala jaringan pada akses maupun pada server.

Beberapa literatur yang telah membahas implementasi E-Government melalui penerapan pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil riset Dahlia dan Aldri (2022) menunjukkan bahwa inovasi Digi Mobile yang diterapkan di Disdukcapil Kota Pariaman sudah efektif dan efisien dengan 4 faktor yang terpenuhi dalam pelaksanaan inovasi, namun beberapa faktor penghambatnya seperti kendala jaringan, minim kesadaran masyarakat terkait pengurusan dokumen maupun teknologi, serta masih sering melakukan pencaloan. Adapun hasil riset Hanipah dan Aryani (2022) yang menguraikan bahwa penerapan SIMPELIN pada Dukcapil Kab. Sukabumi

sudah berjalan efektif, namun masih belum semua pelayanan dapat dilakukan dengan dasar perubahan data. Penelitian Mona dkk (2020) yang menjelaskan bahwa Inovasi PADUKO di Dukcapil Kota Padang sudah terlaksana dengan baik dilihat melalui inovasi menurut Everett M. Rogers, namun masih terkendala pada jaringan juga pada server aplikasi.

Perbedaan dengan riset-riset terdahulu dengan riset yang dilakukan peneliti terletak pada objek dan fokus penelitian serta teori yang digunakan. Penelitian ini dilakukan terhadap program SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangka Raya menggunakan pendekatan 3 elemen sukses yang perlu dimiliki dalam implementasi E-Government berdasarkan riset *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006), di mana ketiga elemen tersebut antara lain *Support Element* dilihat dari dukungan apapun terhadap penerapan inovasi, *Capacity Element* dilihat dari segi infrastruktur dan SDM yang dimiliki, serta *Value Element* dilihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian melihat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 2003) yang di antaranya adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Berdasarkan paparan mengenai permasalahan dan studi literatur, diketahui bahwa kualitas pelayanan pada pengurusan dokumen kependudukan masih belum cukup maksimal baik dari kurang memadai perangkat keras yang digunakan maupun kendala pada perangkat lunak sehingga belum begitu menunjang efisiensi sistem tata kelola, juga inkonsistensi hasil riset terdahulu, maka artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi E-Government melalui pelayanan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan pada Disdukcapil Kota Palangka Raya kemudian melihat kualitas pelayanan tersebut di Disdukcapil Kota Palangka Raya serta upaya dalam peningkatan pelayanannya.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif, di mana penelitian dengan metode pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti objek, suatu individu maupun organisasi, kondisi maupun sistematis tentang suatu fenomena yang terjadi, kemudian menganalisis serta menggambarkan fenomena yang terjadi mengenai bagaimana penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam

menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan di Disdukcapil Kota Palangka Raya.

Penelitian ini dilaksanakan di Disdukcapil Kota Palangka Raya dari bulan Mei hingga Juni dengan target/sasaran penelitian yakni seluruh aparatur serta masyarakat yang melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Palangka Raya. Sementara itu, teknik penentuan informan yang digunakan ialah *purposive sampling*, di mana pemilihan informan ini dilakukan berdasarkan kebutuhan informasi penelitian.

Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Didukcapil Kota Palangka Raya, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Pengelola Data SI-DOI dan Pengadministrasi Data SI- DOI, serta masyarakat yang melakukan pelayanan melalui SI-DOI. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan teknik analisis data menggunakan 4 tahapan analisis menurut Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (dalam Sugiyono, 2014).

D. HASIL DAN DISKUSI

Disdukcapil Kota Palangka Raya merupakan instansi yang berwenang dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan. Dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat secara lebih efisien, Disdukcapil menerapkan sebuah program pelayanan berbasis digital yakni SI-DOI yang dikeluarkan dalam SK Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 tentang Penetapan Inovasi pada Disdukcapil Kota Palangka Raya. SI-DOI merupakan suatu system informasi Disdukcapil Kota Palangka Raya untuk memberikan kemudahan melaksanakan urusan administrasi kependudukan tanpa harus ke kantor Disdukcapil.

Ditinjau dari keberhasilan implementasi E-Government pada penerapan SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangka Raya berdasarkan 3 elemen pengembangan menurut pendekatan *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006) yakni sebagai berikut:

- 1) *Support Element*; Dukungan yang dimaksud bukan hanya sekedar perkataan, akan tetapi dukungan kebijakan maupun dari instansi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pengembangan E-Government di Disdukcapil Kota Palangka Raya sudah mendapatkan

dukungan yang cukup baik. Dilihat dari adanya badan hukum yang mengatur tentang inovasi yang diterapkan seperti SK Walikota dan SK Kepala Disdukcapil Kota Palangka Raya, kemudian terjalin kerja sama antar Disdukcapil sejak tahun 2022 dengan instansi-instansi lainnya seperti rumah sakit, dinas-dinas, Pengadilan Tinggi Agama dsb, dalam hal penerbitan adminduk seperti KK, KIA, maupun Akta pada bayi yang baru lahir di rumah sakit melalui *whatsapp* dengan persyaratan via dokumen dan kemudian akan langsung diproses sehingga tidak perlu harus datang secara langsung untuk mengurus pemberkasan. Dalam hal verifikasi data, Disdukcapil kerja sama dengan Lapas Perempuan, BPJS, Polda dan Polres yang melakukan penerimaan polisi jalur Bintara dan Perwira di mana perlu verifikasi data melalui KTP, Akta, KK. Semua itu dilakukan agar meningkatkan kemudahan proses pelayanan bagi masyarakat maupun instansi. Selain itu, Disdukcapil Kota Palangka Raya Hal juga berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan mengajari dan menyediakan secara langsung pamflet bagi masyarakat yang belum mengerti. Hal tersebut sejalan dengan *Support Element menurut Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006) di mana adanya unsur *political will* dalam pelaksanaan E- Government di Disdukcapil Kota Palangka Raya mulai dari infrastruktur dan suprastruktur, baik dukungan internal seperti pemberian informasi secara luas dan merata kepada masyarakat, maupun dukungan eksternal seperti kerja sama dengan instansi lainnya.

- 2) *Capacity Element*; Aspek kapasitas di antaranya ialah ketersediaan infrastruktur yang memadai serta SDM yang berkompeten. Ditinjau dari aspek tersebut, Disdukcapil Kota Palangka Raya memiliki SDM sebanyak 80 tenaga kerja dan setiap pengembangan SDM dilakukan dengan mengikuti bimbingan teknis maupun kegiatan peningkatan kompetensi yang dilaksanakan OPD tingkat kota. Dari segi infrastruktur yang dimiliki Disdukcapil Kota Palangka Raya sudah cukup menunjang mulai dari tersedianya kelengkapan di ruang pelayanan, ruang tunggu bagi masyarakat, perlengkapan ATK dan semacamnya, juga sarana prasarana seperti perangkat komputer dan alat teknologi lainnya. Namun ketersediaan fasilitas tersebut belum cukup

optimal, seperti perangkat komputer yang lebih memadai karena masih ada beberapa komputer yang sudah jadul dan kadang rusak, selain itu jaringan *wifi* yang kurang lancar sehingga agak susah mengakses server. Ketersediaan infrastruktur yang memang perlu ditingkatkan lagi agar lebih memadai tersebut disadari oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya sendiri, karenanya terus diupayakan peningkatan baik fasilitas maupun sarana prasarana lainnya secara bertahap dengan menyesuaikan anggaran yang dimiliki guna mengoptimalkan pengembangan E-Government.

- 3) *Value Element*; Aspek ini dilihat dari manfaat yang diterima pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan E-Government. Pada aspek ini, seperti yang disampaikan oleh Kadis Dukcapil Kota Palangka Raya, manfaat atau keuntungan yang dirasakan bagi instansi sejak diterapkannya pelayanan digital SI-DOI adalah ketika dapat meminimalisir penggunaan sumber daya seperti menghemat instalasi listrik, menghemat penggunaan kertas karena dokumen maupun formulir pengurusan adminduk sudah dapat diakses di SI-DOI. Penerapan SI-DOI juga sudah cukup memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, hal tersebut disampaikan langsung oleh masyarakat bahwa dengan adanya SI-DOI pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien terhadap waktu maupun biaya karena bisa melakukan antrian dan pemberkasan dari rumah tanpa perlu datang langsung menunggu antrian.

Tabel 1. SKM Semester II Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023

UNSUR PELAYANAN	SEMESTER II SEMESTER I	
	TAHUN 2022	TAHUN 2023
PENERBITAN KK BARU/PERUBAHAN	79,48	89,91
PEREKAMAN KTP-EL	83,64	90,85
PENERTIBAN KTP-EL	87,41	91,08
PENERBITAN KIA	85,92	89,85
PENERBITAN SKPWN	79,31	89,02
LEGALISIR FOTOCOPY KK/KTP	78,74	89,24
PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	80,14	85,97
PELAYANAN PENCATATAN	80,82	88,13

KEMATIAN		
PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN	87,82	87,47
PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN	81,70	88,41
PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	77,76	87,30
LEGALISIR AKTA	81,92	88,47
RATA-RATA	81,69	87,63
PELAYANAN KESELURUHAN RATA-RATA	82,05	88,73

Sumber: <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id/>

Manfaat yang signifikan tersebut juga dilihat dari kenaikan nilai SKM terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Palangka Raya, di mana SKM Semester II tahun 2022 yang sebesar 82,05 kini pada SKM Semester I tahun 2023 naik menjadi 88,73 seperti yang tertera pada tabel di atas. Selain itu Disdukcapil juga berhasil meraih capaian sesuai target seperti Rekam KTP yang mencapai angka 99,4%, Akta Kelahiran 99,7%, Akta Kematian yang sudah 100%, serta KIA yang targetnya tahun 2023 adalah 50% kini dapat melebihi target sebesar 62%. Pencapaian efisiensi dilihat dari besarnya manfaat yang didapatkan pemerintah serta capaian target yang diperoleh melalui pelayanan digital (Indrajit, 2006). Dengan adanya ketiga elemen, Disdukcapil telah mengalami capaian yang sesuai dengan target yang diharapkan, hal itu sejalan dengan definisi efisiensi di mana penyelenggaraan tata kelola dapat berjalan secara efisien dan dapat mencapai target dengan meminimalisir sumber daya.

Implementasi E-Government sendiri tidak hanya dipandang dapat memperbaiki kualitas sistem pelayanan, namun juga dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat secara khusus pada era ini. Program pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi tersebut diharapkan memiliki kualitas yang baik sehingga dapat meningkatkan sistem tata kelola pemerintahan agar lebih efektif, transparan dan efisien. Menurut Berry dan Parasuraman, 5 dimensi dalam kualitas pelayanan di antaranya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* (dalam Tjiptono dan Diana,

2003)

- 1) *Tangibles*; Menurut Berry dan Parasuraman, aspek ini yang dapat dilihat secara fisik seperti fasilitas yang menunjang pelayanan, kenyamanan tempat atau ruang saat melakukan pelayanan, aparatur yang menunjang, serta penampilan petugas yang rapi dan disiplin (dalam Tjiptono dan Diana, 2003). Hasil penelitian, Disdukcapil Kota Palangka Raya sudah memenuhi aspek bukti fisik mulai dari ketersediaan SDM aparatur serta sarana prasarana yang cukup menunjang proses pelayanan seperti yang tertera pada tabel berikut.

Tabel 2. Sarana Prasarana Disdukcapil Kota Palangka Raya

Sarana	Prasarana
1. Peraturan Perundangan	Gedung
2. Handphone	Instalasi Listrik
3. Seperangkat Komputer Verifikasi Data Penduduk	Server Database dan Aplikasi Lengkap Dengan Perangkatnya
4. Meja dan Kursi	AC
5. Printer	

Sumber: <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id/>

Namun, fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelayanan tersebut masih standar, terdapat beberapa alat komputer lama yang sampai sekarang masih digunakan untuk mengelola pelayanan, sehingga Disdukcapil Kota Palangka Raya selalu berupaya untuk meningkatkan fasilitas sarana prasarana tersebut agar pelayanan berbasis online terhadap masyarakat dapat semakin dipermudah dengan adanya fasilitas memadai. Adapun terdapat 35 SDM atau aparatur yang ambil andil dalam mengelola SI-DOI dan masing-masing ke dalam 4 bidang pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, Disdukcapil Kota Palangka Raya dari segi kenyamanan ruang pelayanan sudah nyaman dan aman, baik pelayanan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil hingga Loker Pelayanan. Hasil observasi terkait kerapian, penampilan petugas sudah mengenakan pakaian yang rapi dan sopan

sesuai dengan hari dan aturan kantor. Hal tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya sudah memenuhi beberapa indikator terkait bukti fisik (*tangibles*).

- 2) *Reliability*; Aspek ini dilihat dari segi kemampuan dalam melakukan pelayanan yang memuaskan, seperti adanya standar pelayanan yang jelas, keahlian petugas dalam menguasai fasilitas sesuai bidangnya, serta melakukan pelayanan benar. Berdasarkan penelitian, Disdukcapil sudah memenuhi aspek tersebut, dilihat dari adanya Standar Pelayanan tersebut tercantum pada SK Kadis Dukcapil Kota Palangka Raya Nomor: 470/407/DKPS/VIII/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Adminduk di mana memuat dengan jelas dan lengkap semua standar pelayanan pada masing-masing bidang dan jenis pelayanan, mulai dari dasar hukum, kemudian persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat berdasarkan jenis pelayanan, serta mengenai kejelasan biaya. Dari hasil penelitian mengenai aspek kehandalan, masyarakat sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, mulai dari pelayanan yang cepat dan tepat serta kehandalan petugas dalam menangani keluhan dan menguasai bidangnya.
- 3) *Responsiveness*; Aspek daya tanggap ini mencakup kesigapan dalam memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, bertanggung jawab dalam membantu masyarakat, menanggapi setiap keluhan masyarakat dengan cepat tanggap. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan baik dari segi kesigapan maupun dari cara petugas yang cepat tanggap menanggapi setiap keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Didukung dengan tanggapan dari salah satu aparatur yang menyatakan bahwa selama petugas bisa membantu keluhan maka akan dibantu, namun jika masih perlu kejelasan maka akan langsung dilaporkan ke atasan (kepala bidang) agar dikonsultasikan bersama masyarakat. Terkait aspek daya tanggap, diketahui menurut pernyataan dari beberapa masyarakat dalam wawancara, masyarakat sudah merasa cukup berkenan dengan pelayanan yang diberikan,

kesigapan dan kesediaan petugas dalam melayani serta memberikan bantuan terhadap hal yang belum dimengerti oleh masyarakat, ketepatan petugas dalam menguasai prosedur serta memahami keluhan, juga keahlian petugas yang cekatan dalam mengerjakan kebutuhan masyarakat di bidangnya.

- 4) *Assurance*; Aspek ini dilihat dari jaminan yang diberikan dalam pelayanan, seperti jaminan keamanan lokasi pelayanan, jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian hukum dan keamanan data. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya memiliki jaminan pelayanan yang mana di antaranya ialah Maklumat Pelayanan, Kode Etik Pelayanan serta Visi Misi Pelayanan. Selain itu, data penduduk juga terjamin aman karena selaku pelaksana Dukcapil juga memiliki dasar hukum yang jelas sebagai jaminannya. Jaminan lainnya ialah jaminan pelayanan yang efisien atau ketepatan waktu yang diberikan petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang tercantum dalam PERMENPAN No. 15 Tahun 2024 tentang komponen standar pelayanan yang salah satunya ialah jangka waktu, sejalan dengan hal itu berdasarkan pernyataan aparatur SI-DOI menyatakan bahwa efisiensi waktu tentu terjamin karena SI-DOI pada dasarnya mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen dan pelayanannya juga berbasis online. Jaminan lainnya yang tidak kalah penting yakni jaminan keamanan lingkungan tempat pelayanan, yang mana jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yakni dengan adanya petugas keamanan yang bertugas di lingkungan kantor.
- 5) *Empathy*; Aspek empati ini dilihat dari kemampuan komunikasi antara petugas dengan masyarakat, seperti dapat membangun komunikasi yang baik dengan ramah, sopan dan tidak diskriminatif. Dari hasil observasi, peneliti juga melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas semuanya sudah baik tidak ada unsur diskriminatif atau membeda-bedakan. Petugas tidak melayani berdasarkan suasana hati, para petugas melayani sesuai dengan nomor antrian yang sudah tertera, pernyataan masyarakat mengenai

kesediaan petugas dalam memberikan bantuan dan pelayanan menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan sudah cukup baik. Selain itu, Disdukcapil Sipil Kota Palangka Raya sendiri sudah memiliki aspek tersebut yang mana tercantum di dalam Kode Etik Pelayanan yang mencakup semua nilai dasar yang wajib dipenuhi. Dari hasil paparan penelitian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan melalui program SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangka Raya sudah cukup baik, karena telah memenuhi 5 dimensi beserta indikator kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola di Disdukcapil Kota Palangka Raya, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan SI- DOI secara implementasi E-Government dapat dikatakan cukup berhasil. Pencapaian efisiensi dilihat dari besarnya manfaat yang didapatkan pemerintah serta capaian target yang diperoleh melalui pelayanan digital (Indrajit, 2006). Pelaksanaan SI-DOI sejauh ini dikatakan tergolong cukup berhasil jika ditinjau dari 3 elemen sukses pengemabangan E-Government menurut teori *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2003) yang di antaranya *support element*, *capacity element*, dan *value element*. Terpenuhinya ketiga elemen tersebut dapat menunjang efisiensi penyelenggaraan tata kelola pemerintahan Disdukcapil Kota Palangka Raya, selain mempermudah masyarakat, penerapan SI-DOI juga membawa banyak capaian yang signifikan bagi instansi dengan meminimalisir *output*.

Pelayanan melalui SI-DO juga dapat disimpulkan memiliki kualitas yang baik, karena sudah memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (dalam Tjiptono & Diana, 2003). Terkait peningkatan kualitas pelayanan, Disdukcapil Kota Palangka Raya terus berupaya melakukan peningkatan pada inovasi seperti pengembangan atau *maintenance* server, maupun peningkatan pada sumber daya seperti pengembangan kompetensi SDM serta pembaharuan infrastruktur yang dilakukan secara bertahap menyesuaikan keadaan finansial. Saran yang dapat diberikan kepada Disdukcapil Kota Palangka Raya pertama, agar

dapat meningkatkan ketersediaan fasilitas, seperti komputer versi terbaru, blanko yang juga perlu diperbanyak. Selain itu, agar dapat meningkatkan kualitas jaringan seperti menambah Mbps *wifi* pada bagian pelayanan umum agar akses masyarakat semakin lancar. Kedua, terkait inovasi pelayanan dalam kerja sama dengan pihak lainnya, agar dapat meningkatkan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat, baik secara langsung ke setiap kelurahan maupun melalui media sosial seperti *zoom meeting*, juga menyediakan informasi berbentuk pamflet maupun baliho di setiap kelurahan maupun sekolah-sekolah mengenai program pelayanan tersebut. Ketiga, disarankan agar Disdukcapil dapat menyediakan dokumen kependudukan yang diurus masyarakat dalam bentuk *soft file* atau PDF sehingga bisa dikirim melalui *whatsapp* / *e-mail* kepada masyarakat, agar bisa dicetak pribadi jika dokumen hilang atau rusak, juga guna mengurangi penggunaan kertas. Keempat, terkait penanganan pengaduan, disarankan agar dapat melakukan pemberitahuan melalui *whatsapp* / *e-mail* mengenai pengaduan yang sudah ditangani atau direalisasikan kepada pengaju, sebagai bukti bahwa masukan dari masyarakat telah terlaksana. Kelima, terkait objek dan variabel maupun teori dalam penelitian ini agar dapat diperluas, sehingga penelitian selanjutnya dapat melakukan riset terhadap objek yang sama, dengan teori yang lebih dalam dan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlila, & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 241-254.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- Governmen (SIMPELIN) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi. *Jurnal Administrasi Negara*, 112-128.
- Indrajit, R. E. (2006). *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
Jakarta: PERBANAS.
- Melinda, M., & dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 202-216.
- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi* , 126-139.
- Sirnan, & Erwati, H. (2022). Penerapan Electronic Government Pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management*, 615-621.

Sumarno, M. A., & dkk. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Publik Administration (JCPA)*, 50-56.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: AN