

**ANALISIS KUALITAS STANDAR PELAYANAN
(STUDI KASUS : SAHAJA ONLINE (SATU HARI JADI) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI)**

***QUALITY ANALYSIS OF SERVICE STANDARDS (CASE STUDY:
ONLINE SAHAJA (ONE DAY FINISHED) POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF KEDIRI DISTRICT)***

Nadiva Nur Anesta¹, Agus Prastyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

¹email: nadivanur.20029@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

²email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Dispendukcapil Kabupaten Kediri melakukan inovasi layanan kependudukan Sahaja *Online* yang bertujuan untuk memudahkan dalam pelayanan adminduk. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Standar Pelayanan Dispendukcapil melalui Sahaja *Online*. Penelitian mengacu PERMENPAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan komponen persyaratan cukup baik walau saat proses verifikasi masih sering terdapat kendala. Sistem, mekanisme, prosedur kurang baik sistem sering eror, mekanisme dan prosedur kurang luas penyebaran informasinya. Jangka waktu pelayanan, jaminan pelayanan kurang baik karena terdapat pengguna layanan yang mendapatkan jangka waktu lebih dari 1 hari. Biaya pelayanan tidak ada. Produk pelayanan sudah baik aplikasi terdapat berbagai menu pengajuan adminduk. Penanganan pengaduan sangat baik, pegawai tanggap menyikapi aduan. dasar hukum sudah ada landasan dalam pembuatan aplikasi, sarana prasarana sangat baik dan tampilan aplikasi mudah di pahami, pegawai berkompeten dan melaksanakan sesuai bidang serta jaminan keamanan pelayanan terjamin dan mempunyai evaluasi kinerja yang sangat baik. Dispendukcapil sudah sesuai standart pelayanan maupun pengelolaan, namun masih ada beberapa kendala dari sistem, mekanisme, prosedur, dan jangka waktu pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas standar layanan, Administrasi kependudukan, Sahaja Online

Abstract

The Dispendukcapil of Kediri Regency has innovated the Sahaja Online population service which aims to facilitate administrative services. This study aims to describe and analyze the Quality of Service Standards of Dispendukcapil through Sahaja Online. The research refers to PERMENPAN & RB RI Number 15 of 2014. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques by collecting, reducing, presenting, and verifying data. The results showed that the requirements component was quite good even though during the verification process there were still often obstacles. Systems, mechanisms, procedures are not good, the system is often erroneous, mechanisms and procedures are not widely disseminated information. Service period, service guarantee is not

good because there are service users who get a period of more than 1 day. Service fees do not exist. Service products are good, the application has various administrative submission menus. Complaint handling is very good, employees are responsive to respond to complaints. The legal basis is the basis for making applications, the infrastructure is very good and the application display is easy to understand, employees are competent and carry out according to their fields and guaranteed security and have performance evaluations to meet needs. Dispendukcapil has met the standards of service and management, but there are still some obstacles from the system, mechanism, procedure, and service period.

Keywords : *Quality of service standards, Population administration, Sahaja Online*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun non pemerintah dimana didalamnya meliputi seluruh pelayanan yang ditujukan untuk mencukupi keperluan masyarakat, serta pelayanan publik ditujukan untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan pada berbagai sarana dan prasarana. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang bertujuan guna memenuhi keperluan masyarakat akan barang, jasa, dan bantuan administrasi yang ditentukan oleh undang-undang. Dalam rangka penyelenggaraan tata kerja di lingkungan pemerintahan, pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi secara efektif. Dimana di dalamnya mencakup aktivitas yang melibatkan pemrosesan data, sistem manajemen informasi, dan alur kerja digital. Kemajuan teknologi informasi berpotensi mempengaruhi persepsi dan interaksi masyarakat dengan penyedia layanan. Memanfaatkan kemajuan teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan pemberian layanan kepada masyarakat. Salah satu pendekatan tersebut adalah melalui penerapan sistem e-Government, yang menyederhanakan operasional pemerintahan melalui platform digital.

E-Government mengadaptasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung peningkatan terhadap efisiensi dan efektivitas operasi pemerintah. Prinsip *good governance* yang dijelaskan oleh (Ayu Liestianingsih Hidayah, 2023) menjadi sangat penting untuk diterapkan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas standar dari pelayanan tersebut. Kualitas standar layanan mengacu pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Kotler dalam (Zikri, 2022) mengemukakan apabila suatu pelayanan yang diterima dirasa sesuai, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memiliki peranan penting bagi seluruh sektor pemerintahan memperoleh tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi. Kualitas pelayanan publik ini sangat penting dilakukan khususnya dalam administrasi kependudukan karena pelayanan administrasi kependudukan sangat penting untuk masyarakat dalam melakukan kepengurusan berkas kependudukan, sehingga pelayanan tersebut harus berkualitas dari segi kecepatan pelayanan, sistem aplikasi yang mendukung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kediri merupakan unit kerja pemerintah daerah di kab/kota yang dinamis dalam

melaksanakan fungsinya sebagai salah satu lembaga pemerintah dan pusat pelayanan di wilayah Kabupaten Kediri terutama dalam bidang pelayanan kependudukan. Dalam menunjang pelayanannya yang efektif, Dispendukcapil Kabupaten Kediri memanfaatkan sistem teknologi informasi yaitu aplikasi Sahaja Online. Sahaja Online (Satu Hari Jadi) ialah salah satu dari kebijakan yang telah memanfaatkan sistem *e-government*. Sahaja Online merupakan inovasi pelayanan yang mengadaptasi teknologi informasi berbasis *mobile application* dimana aplikasi ini dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri serta dihosting oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri..

Sahaja Online ini memiliki beberapa fitur untuk pengajuan pembuatan dokumen kependudukan antara lain ialah Kartu Keluarga (KK), KTP-EL, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Keterangan Pindah Datang dari luar Kabupaten Kediri, dan Surat Keterangan Pindah Keluar Kabupaten Kediri. Pelayanan digital ini bisa diakses melalui Aplikasi yang bernama Sahaja Online yang dapat diunduh melalui *Playstore* dan menggunakan *smartphone android* mulai tanggal 24 Agustus 2021. Aplikasi Sahaja Online ini telah diresmikan di Pendopo Panjalu Jayati Kediri oleh Bupati Kabupaten Kediri Handindhito Himawan Pramana (Jatim Times, 2021, Agustus 24) diakses pada Januari 4, 2024. Aplikasi ini sudah diperkenalkan kepada masyarakat, tetapi masih ada yang kurang mengetahui dan kebingungan dengan penggunaan aplikasi ini. Sehingga Dispendukcapil juga tetap membantu melayani secara manual di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kediri untuk membantu masyarakat untuk mengurus data kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat tersebut.

Aplikasi SAHAJA ini belum seluruhnya diterima oleh masyarakat dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui dan mengikuti akun media sosial Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Dikarenakan kurangnya sosialisasi atau sponsor seperti cetak pada baliho, brosur, atau banner yang mungkin bisa diberikan ke kecamatan di seluruh Kabupaten Kediri, dan masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme penggunaan aplikasi Sahaja Online ini. Permasalahan ini dikarenakan masyarakat merasa terlalu rumit dalam pengunggahan persyaratan pendaftaran untuk layanan kependudukan yang tersedia dalam berbagai fitur yang ada pada aplikasi yang membuat masyarakat ragu dengan proses pendaftaran dan memilih datang ke kecamatan untuk meminta bantuan petugas dispendukcapil yang ada di kecamatan. Kejelasan waktu juga menjadi permasalahan juga dalam mengaktivasi dokumen yang sedang diajukan oleh pemohon seperti pengajuan aktivasi kartu keluarga yang waktu penyelesaiannya tidak ada kejelasan.

Masyarakat juga mengeluhkan seringnya terjadi perbaikan aplikasi yang menjadi penghambat dan menyebabkan antrian untuk mengurus dokumen secara manual. Pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi sahaja ditangani 1-2 orang staff dari dispendukcapil kabupaten kediri. Sering terjadinya eror pada aplikasi sahaja membuat pembuatan dokumen kependudukan mengakibatkan waktu pembuatan dokumen kependudukan yang lebih dari satu hari, seharusnya kegiatan pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan bisa 1 hari sesuai dengan nama Aplikasi Sahaja Online (Satu Hari Jadi). Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait dengan masalah

yang ada dengan memberikan judul penelitian yaitu “**Analisis Kualitas Standar Pelayanan (Studi Kasus : Sahaja Online (Satu Hari Jadi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).**”

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan bentuk pendekatan deskriptif. Menurut definisi yang dikemukakan oleh Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow dalam (Sugiyono, 2022) mendefinisikan metode kualitatif sebagai fokus pada data non-numerik melalui pengumpulan dan analisis narasi. Metode-metode ini terutama digunakan untuk mengumpulkan informasi yang komprehensif dan rinci tentang masalah yang dihadapi, dengan mengimplementasikan penggunaan metode- metode seperti kelompok fokus, wawancara mendalam, dan observasi partisipan.

Penelitian ini berfokus pada keterbatasan dalam penelitian kualitatif, yang terutama ditentukan oleh pentingnya, urgensi, dan kelayakan masalah yang dihadapi. Ini menekankan konsentrasi pada tujuan spesifik dari penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2022). Fokus penelitian ini berfokus pada proses Analisis Kualitas Standar Pelayanan (Studi Kasus : SAHAJA ONLINE (Satu Hari Jadi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri). Fokus penelitian ini menggunakan PERMENPAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014 yang menguraikan tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pedoman tersebut didasarkan pada komponen yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terbagi menjadi dua bagian yakni Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service point*) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*).

Teknik Pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan dalam metode penelitian untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini penentuan narasumber yang menjadi subjek dalam penelitian ini didasarkan teknik *Purposive* Sampling menurut (Sugiyono, 2022) mengemukakan teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (*interaktive model analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022) analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Berikut merupakan keterangan dari Model Analisis Interaktif dari Miles dan Huberman yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penyelenggaraan pelayanan pemerintah berbasis *online* melalui aplikasi sahaja *online* ini merupakan inoasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di dispendukcapil Kabupaten Kediri. Dalam penyelenggaraan

inovasi layanan publik oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri juga harus memenuhi standart pelayanan publik. Hal tersebut sudah tertulis di PERMENPAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, antara lain :

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service point*) meliputi :

1. Persyaratan

Menurut Sinambela dalam (Hendrayady et al., 2023) Pelayanan harus terbuka, dapat diakses, dapat dipahami dan disampaikan dengan tepat. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah tidak adanya kerumitan dalam menggunakan aplikasi. Dispendukcapil kabupaten kediri menyampaikan bahwa persyaratan, verifikasi dapat dipahami dan mudah dikases. Tetapi peneliti menumukan beberapa kendala dalam pengguna layanan, bahwa masyarakat menyebutkan tidak terlalu sulit untuk masuk aplikasi sahaja namun kendala muncul saat akan verifikasi dan ketika pengisian persyaratan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a. Sistem

Sistem sebuah aplikasi mempengaruhi juga proses layanan menurut Denhart dalam (Mustofa et al., 2020) yaitu poin *Convenience* (kemudahan/ketersediaan) ukuran sejauh mana pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Pegawai Dispendukcapil mengutarakan bahwa aplikasi hanya bisa melalui android saja, jika mengalami kendala pada saat penggunaan maka akan di informasi kan melalui media sosial. Hal ini membuat masyarakat resah dikarenakan tidak semua mengikuti media informasi yang diberikan oleh dispendukcapil kabupaten kediri. Aplikasi yang digunakan masyarakat sering terjadi eror seperti keluar sendiri dan balik ke menu dan terjadi kendala jaringan yang seharusnya jaringan masyarakat sudah baik.

b. Mekanisme

Mekanisme yang dimaksud mengenai tata cara secara mendetail penggunaan layanan Sahaja *Online*. Keterbukaan mekanisme membuat masyarakat dapat memahami tata cara pengurusan dengan tepat. Hal ini juga selaras dengan asas pelayanan publik dalam (Raharjo, 2021) poin keterbukaan mengenai setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai layanan yang dibutuhkan. Dipendukcapil memberikan mekanisme secara umum dan melalui penyebaran informasi media sosial, pegawai juga menyampaikan mekanisme SAHAJA online tidak jauh berbeda dengan SOP yang sudah tersedia. Pengguna layanan menyampaikan komponen mekanisme belum diketahui oleh pengguna layanan dalam pengajuan dokumen kependudukan, meskipun pegawai sudah disebar melalui media sosial. Dikarenakan belum semua masyarakat menggunakan media sosial. Diharapkan mekanisme dapat mudah diakses dan

dipahami.

c. Prosedur

Berdasarkan PERMENPAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan fokus komponen sistem, mekanisme, dan prosedur. Prosedur yang dimaksud mengenai alu penggunaan aplikasi dan verifikasi pada aplikasi Sahaja *Online*. Berdasarkan penelitian Dispendukcapil Kabupaten Kediri sudah memiliki SOP alur verifikasi dan alur penggunaan layanan Sahaja *Online*. SOP ini disebarakan melalui media sosial Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan pamflet dijalan. Berdasarkan pengguna layanan menganggap komponen prosedur yang disampaikan melalui media kurang efisien dikarenakan masyarakat masih ada yang belum mempunyai media sosial, dan tidak semua masyarakat melawati pamflet penyebaran SOP.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan azas pelayanan publik yang dapat menimbulkan kepercayaan kepada pengguna layanan, serta merupakan penyelesaian tiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat waktu (Raharjo, 2021). Berdasarkan dispendukcapil bahwa aplikasi sahaja ini mempunyai slogan “Satu Hari Jadi” untuk itu dipendukcapil dituntut untuk menyelesaikan dokumen kependudukan dalam waktu 1x24 jam kerja. Peneliti menemukan kendala dalam jangka waktu yang menjadi kewajiban bagi pemberi layanan yang seharusnya 1x24 jam kerja mengalami keterlambatan proses yang dikarenakan tidak stabilnya jaringan data aplikasi, dan sistem eror saat penggunaan. Berdasarkan pengguna bahwa aplikasi sahaja yang seharusnya menjadi “satu hari jadi”, mengalami keterlambatan dalam memproses dokumen masyarakat yang disebabkan dengan tidak stabilnya jaringan data dan sistem eror saat penggunaan dan antrian dalam pengurusan dokumen.

4. Biaya / Tarif

Biaya atau tarif adalah biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan dokumen kependudukan dari setiap jenis pelayanan, hal ini sejalan dengan Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) fokus penilaian indikator jaminan adalah pengetahuan pemberi layanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan. Dispendukcapil memberikan informasi di media sosial bahwa pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Berdasarkan penelitian sejalan dengan ucapan masyarakat bahwa saat melakukan pengurusan dokumen masyarakat tidak dipungut biaya oleh pegawai.

5. Produk Layanan

Produk pelayanan juga merupakan bagian untuk menyediakan dan menawarkan pelayanan publik kepada pengguna layanan untuk meningkatkan kepuasan klien dalam produk atau layanan. menurut Septiana et al., dalam (Hendrayady et al., 2023) poin perasaan puas konsumen, penyedia layanan harus menjaga kebahagiaan pelanggan sebagai fokus utama mereka saat menawarkan layanan. Sahaja online ini merupakan salah satu produk pemerintah untuk

meningkatkan pelayanan kependudukan yang kurang lebih 6 bulan. Hampir semua layanan kependudukan dapat diproses melalui aplikasi sahaja online ini. Bahwa masyarakat beranggapan produk pelayannya sudah baik dan sesuai SOP. Meskipun untuk informasi aplikasi ini masih kurang disosialisasikan ke warga, namun masyarakat membantu memperkenalkan ke warga sekitar. Berdasarkan uraian diatas produk sahaja ini sudah baik dari segi pelayanan dan sesuai SOP tetapi masyarakat menganggap masih kurang disosialisasikan lagi untuk bisa tersampaikan ke semua masyarakat yang ingin melakukan pengurusan.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Menurut Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) fokus penilaian indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang mana hal ini mengenai kesediaan pemberi layanan dalam membantu serta memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Dispendukcapil Kabupaten Kediri memberikan fitur pengaduan atau saran yang terhubung melalui *whatsapp* agar masyarakat bisa dengan mudah mencari solusi dalam permasalahan pada aplikasi tersebut pegawai juga berusaha merespon cepat kepada pengaduan yang dilakukan. Masyarakat memberikan apresiasi kepada pemerintah atas fitur pengaduan yang diberikan untuk membantu penyelesaian permasalahan pada pengurusan dokumen kependudukan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*) meliputi :

1. Dasar hukum

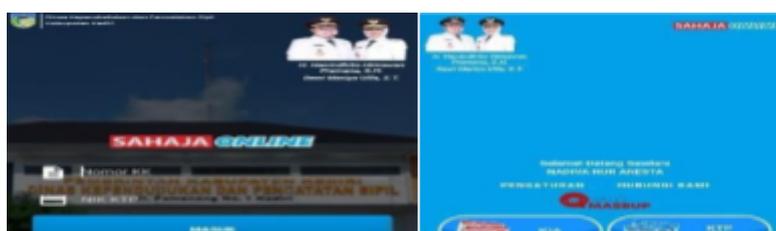
Berdasarkan komponen dasar hukum, dalam pelayanan publik pihak instansi wajib memiliki dasar hukum yang paten. Dispendukcapil untuk membuat aplikasi layanan kependudukan sahaja *online* ini didasari dengan dasar hukum yang dikeluarkan oleh Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sehingga memang terdapat kepastian hukum dan dapat dipertanggung jawabkan. Menurut (Raharjo, 2021) Kepastian hukum dalam pelayanan publik merupakan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa komponen dasar hukum ini baik sebagai landasan pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilaksanakan dispendukcapil kabupaten kediri. Berdasarkan wawancara dengan pegawai pengaplikasian sudah sesuai dengan peraturan yang digunakan yang melalui daring. dapat disimpulkan bahwa dispendukcapil dalam pembuatan program layanan kependudukan sudah mengunakan dasar hukum.

2. Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas

a. Tampilan Aplikasi Sahaja *Online*

Berdasarkan Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2014 yang mengatur tentang standar pelayanan, dimana didalamnya membahas fokus komponen tampilan aplikasi.

Gambar 1. Tampilan Sign-in dan Tampilan Menu Aplikasi Sahaja



Sumber: Dokumentasi Peneliti, diakses pada 18 Januari 2024

Gambar 1 merupakan tampilan awal dan tampilan menu yang ada di aplikasi sahaja. Menurut Septiana et al., dalam (Hendrayady et al., 2023) poin perasaan puas konsumen, penyedia layanan harus menjaga kebahagiaan pelanggan sebagai fokus utama mereka saat menawarkan layanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pegawai sudah membuat tampilan aplikasi Sahaja *Online* ini dengan mudah dan tidak membosankan tapi tetap sederhana. Beberapa masyarakat mengatakan mudah dipahami namun beberapa merasa tampilan *sign-in* tulisan Nomor KK dan NIK terlalu tipis dan kecil sehingga mengalami kesulitan. Pengguna layanan juga menyampaikan bahwa adanya inovasi ini dengan tampilan yang menarik seperti ini dapat meningkatkan kualitas Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

b. Fasilitas

Pada komponen fasilitas ini peneliti melihat fasilitas yang digunakan pegawai apakah sudah memadai selaku penyedia layanan.. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) indikator *tangible* atau berwujud merupakan kemampuan menunjukkan eksistensi penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sebagai pelaksana atau penyedia layanan Sahaja *Online* telah menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana untuk mendukung seperti jaringan internet, komputer serta peralatan kerja dalam proses layanan administrasi kependudukan melalui layanan Sahaja *Online*. Masyarakat juga merasakan fasilitas yang baik dan juga penunjang bagi pengguna pelayanan, macam fitur dan menu di berikan untuk proses administrasi kependudukan.

c. Proses pelayanan

Berdasarkan PERMENPAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan fokus komponen proses pelayanan adalah seluruh rangkaian proses pelayanan dari setiap jenis layanan yang tersedia dan sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) fokus penilaian indikator berwujud yaitu kemampuan menunjukkan eksistensi penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan Berdasarkan wawancara dengan

pegawai Dispendukcapil Kabupaten Kediri, proses pelayanan dilakukan secara mandiri, serta pengajuan dokumen secara offline dan dikerjakan berdasarkan nomor antrian serta tidak ada kepentingan pribadi dalam proses pengajuan. Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan juga sama saja dengan datang ke kantor Dispendukcapil.

3. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana dilihat dari pegawai melakukan tugasnya hal tersebut sejalan dengan Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) Keandalan ialah kemampuan memberikan layanan secara tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian pada komponen kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan terkait dokumen administrasi kependudukan.

Pengguna layanan menganggap kualitas yang diberikan sudah baik, dikarenakan pegawai sudah menguasai tugasnya dengan benar di bidang pelayanan dikarenakan pendidikan pegawai minimal S1 atau strata serta mengikuti pelatihan sebelumnya.

4. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana dalam sebuah pelayanan harus pas atau sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan. Pegawai yang berkompeten seharusnya ada 2 untuk menangani proses dokumen kependudukan secara bergantian pegawai ini juga sudah mengikuti bimbingan teknis online. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat merasa jumlah pegawai sesuai dalam seharusnya. Meskipun ada beberapa kendala masyarakat meyakini kendala itu berasal dari aplikasi bukan pegawai. Jumlah pelaksana juga harus sebanding dengan tingkat pekerjaan setiap harinya, dikarenakan agar pekerjaan pegawai tidak terbengkalai. Hal ini sejalan dengan Moenir dalam (Puspitasari, 2016) menjelaskan bahwa Faktor Organisasi Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga simpangsiur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.

5. Jaminan pelayanan

Komponen jaminan pelayanan merupakan cara pemberi layanan untuk memberikan kepastian penyelesaian pelayanan dan sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (Purnamasari & Azizah, 2021) fokus penilaian indikator jaminan adalah pengetahuan pemberi layanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan. Dispendukcapil dengan adanya layanan sahaja online mengacu jaminan layanan dan mempunyai kewajiban menyelesaikan dokumen kependudukan sehari saja. Kecuali dokumen kependudukan yang ditanda tangani secara elektronik. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat seharusnya berhak mendapatkan dokumen 1x24 jam tetapi, masyarakat mengalami kendala dalam proses pengurusan yang membuat seperti aplikasi yang keluar sendiri disebabkan kurang pemeliharaan dan jaringan data aplikasi ini menyebabkan penghambatan

proses pelayanan kependudukan. dengan adanya ini pegawai diharapkan menjamin agar kendala itu bisa segera diatasi.

6. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 15 tahun 2014 yang berisi tentang standar pelayanan, yang membahas terkait fokus komponen jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Hal tersebut selaras dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan Denhart dalam (Mustofa et al., 2020) poin *security* (keamanan) yakni sejauh mana pelayanan publik yang diberikan mampu menjadikan warga merasa aman dan yakin untuk menggunakannya. Berdasarkan hasil penelitian kinerja Dispendukcapil Kabupaten Kediri memiliki kualitas pelayanan sangat baik dan menjamin bahwa data pribadi, penggunaan aplikasi sangat aman dan tidak akan terjadi penyebaran data diri, dan kebobolan akun Sahaja *Online*. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Kediri menjelaskan bahwa pada layanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Sahaja *Online* sudah dilengkapi fitur-fitur keamanan. Seperti contohnya adanya fitur swafoto sebagai penanda itu benar diri kita yang melakukan pelayanan tersebut sehingga hanya bisa 1 *smartphone*, 1 akun, dan 1 KK.

7. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan PERMENPAN & RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan fokus komponen evaluasi kinerja pelaksana. Hal ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pegawai yang telah melayaninya. Menurut Septiana et al., dalam (Hendrayady et al., 2023) poin perasaan puas konsumen, penyedia layanan harus menjaga kebahagiaan pelanggan sebagai fokus utama mereka saat menawarkan layanan. Dengan adanya hal tersebut, Dispendukcapil seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan kinerja mereka agar masyarakat puas seperti cekatan, kerjasama serta memahami bidang. Dispendukcapil juga melakukan monitoring agar bisa meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat Beberapa masyarakat mengharapkan peningkatan kinerja pegawai untuk menghadapi kendala seperti informasi, sistem dan waktu.

Simpulan

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas standar pelayanan Sahaja *Online*, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum kegiatan pelayanan publik melalui Sahaja *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sudah memenuhi peraturan dan ketentuan yang ada di dalam standar pelayanan di Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara RI nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dengan 13 poin yang mampu menunjang kualitas layanan Sahaja *Online*, antara lain :

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service point*)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan poin persyaratan dan produk pelayanan sudah baik. Hal ini dikarenakan persyaratan mudah untuk dipahami dan produk pelayanan juga sudah diterima baik oleh masyarakat yang telah menggunakan dan mengetahui aplikasi ini. Poin Sistem, mekanisme, prosedur, dan jangka waktu pelayanan kurang baik. Dikarenakan poin sistem ini termasuk ke dalam permasalahan utama yang mana sistem aplikasi sering terjadi eror, hal ini selaras dengan permasalahan yang terdapat pada identifikasi masalah bagian sering terjadinya eror sistem. Mekanisme belum disediakan secara merinci sehingga banyak masyarakat yang belum memahaminya, hal ini selaras dengan permasalahan yang terdapat pada identifikasi masalah bagian mekanisme dan dampaknya masyarakat lebih memilih pelayanan secara manual. Prosedur sudah disediakan namun masih banyak masyarakat masih belum mengetahui adanya prosedur dan memahaminya. Jangka waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang sudah dijanjikan yakni 1 x 24 jam, sehingga dokumen tidak pasti atau tidak ada kejelasan akan penyelesaiannya. Hal ini selaras dengan poin identifikasi masalah bagian tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian. Poin biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi sangat baik. Hal ini dikarenakan tidak ada pemungutan biaya saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi sangat di respon dengan baik dan setiap solusi yang diberikan sangat solutif.

b. **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan poin dasar hukum, sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana sudah baik. Hal ini dikarenakan dasar hukum sudah ada sebagai dasar landasan pembuatan dan penggunaan aplikasi. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas seperti tampilan aplikasi sederhana dan mudah dipahami namun masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai tulisan NIK dan No. KK yang tipis sehingga beberapa pengguna salah memasukkannya. Lalu fasilitas aplikasi juga sudah disediakan berbagai fitur pengajuan dokumen kependudukan dan layanan pengaduan. Proses pelayanan sama rata tidak ada tindak diskriminasi.

Kompetensi pelaksana juga sudah sesuai standar pelayanan karena semua pegawai sudah berkompoten dalam bidangnya dan sudah mendapatkan bimbingan teknis. Jumlah pelaksana sebanding setiap harinya sesuai dengan standar pelayanan yang ada sehingga pekerjaan tidak tumpang tindih. Poin jaminan pelayanan kurang baik, dikarenakan waktu penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan jaminan yang telah dijanjikan. Poin jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana sangat baik. Dikarenakan aplikasi kependudukan sahaja *online* ini sudah disediakan fitur pengaman sehingga tidak dapat dibobol. Kinerja pegawai bagus, memahami setiap bidang yang dikerjakan dan berkompoten.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran ataupun

rekomendasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dalam memberikan layanan melalui aplikasi Sahaja Online sebaiknya lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Dalam pengaplikasiannya, Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam menjalankan pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan lancar, adapun saran atau rekomendasi untuk memperbaiki keluhan masyarakat pada komponen tersebut adalah :

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service point*)
 1. Sistem hal ini gayut dengan permasalahan mengenai sistem aplikasi yang serung eror. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dapat melakukan terkait maintenance sistem aplikasi dan upgrade penyimpanan database bisa menjadi poin prioritas dan dapat dianggarkan secara rutin.
 2. Mekanisme dan prosedur hal ini gayut dengan permasalahanan masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan aplikasi dan masih banyak masyarakat menggunakan layanan secara manual. Sebaiknya, mekanisme penggunaan aplikasi dapat disediakan secara rinci dan lebih mendetail. Prosedur atau SOP alur verifikasi dan alur penggunaan aplikasi dapat disebarluaskan ke masyarakat Kabupaten Kediri melalui berbagai media yang memudahkan masyarakat seperti disediakan x-banner, pamflet, dan brosur pada kantor Desa yang ada di Kabupaten Kediri.
 3. Jangka waktu pelayanan dan jaminan pelayanan hal ini gayut dengan permasalahan tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian. Sebaiknya jika terjadi kendala dalam pelayanan yang berakibat hingga tidak sesuainya jangka waktu pelayanan, Dispendukcapil Kabupaten Kediri dapat memberi informasi kepada pengguna layanan pada hari itu melalui nomor yang sudah terdaftar atau dapat menjelaskan ke masyarakat jika terdapat informasi biasanya di sebarakan melalui media sosial Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan pada aplikasi dapat ditambahkan nama media sosial Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Supaya ketika ada informasi apapun pengguna layanan mengetahuinya.
 4. Produk pelayanan, hal ini gayut dengan beberapa aduan dari masyarakat yang mengatakan bahwa aplikasi Sahaja *Online* masih banyak yang belum mengetahuinya. Sebaiknya Dispendukcapil dapat melakukan kegiatan sosialisasi dengan menggandeng pihak kecamatan atau perangkat desa (yang mewakili) untuk memperkenalkan aplikasi layanan Sahaja Online ini dan menjelaskan fungsi serta keuntungan menggunakan layanan aplikasi ini.
- b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)
 1. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas hal ini gayut dengan keluhan masyarakat mengenai tampilan aplikasi pada bagian tampilan sign-in bagian Nomor KK dan NIK yang sering terjadi kekeliruan. Sebaiknya pada bagian nomor KK dan NIK dapat diberikan warna yang berbeda atau lebih mencolok dan tidak senada dengan background agar memudahkan pengguna layanan untuk membedakannya.

Referensi

- Ardelia et al. (2023). Penerapan E-Government Melalui Siadek Di Subbagian Bina Mental Spiritual Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(1), 10–17.
- Ayu Liestianingsih Hidayah. (2023). *5 (Lima) Prinsip Good Governance dalam Pengurusan Piutang Negara*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
[https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html#:~:text=UNDP memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan,efektif%20akuntabilitas dan strategic vision](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html#:~:text=UNDP%20memberikan%20beberapa%20karakteristik%20pelaksanaan,efektif%20akuntabilitas%20dan%20strategic%20vision)
- Dinda Puspitasari. (2016). PENYELENGGARAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KEDIRI. *Repository UB*.
- Fahira, K. (2021). Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta). *Skripsi*.
- Haeruddin, & Ikbal, M. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Of Government - JOG*, 5(1), 69–88.
- Hendrayady. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. CV Media Sains Indonesia.
https://books.google.co.id/books/about/Manajemen_Pelayanan_Publik.html?id=G8l8EAAAQBAJ&redir_esc=y
- Hendrayady et al. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. . Diana Purnama Sari, S.E. (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Mandiri. (2021). *KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN*.
- Muslimin B Putra. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Mustofa. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.
- Nurdin. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif)*. Alfabeta Bandung.
- Purnamasari, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 233–242.
https://www.researchgate.net/profile/Hanny-Purnamasari/publication/361581559_KUALITAS_PELAYANAN_ADMINISTRASI_KEPENDUDUKAN_MELALUI_PENERAPAN_E-GOVERNMENT_Studi_Pada_Dinas_Kependudukan_dan_Pencatatan_Sipil_Kabupaten_Karawang/links/62baa3c2f9dee438e8c77a5f/K
- Raharjo. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
https://books.google.co.id/books?id=G8l8EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rianti, dkk. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.

Zikri. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.