



Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Era Digitalisasi

Fiorentina Amanda Argawandani¹, Riko Setya Wijaya², Marseto³

¹³(Prodi Ekonomi Pembangunan/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis – UPN “Veteran” Jawa Timur)

²(Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)

Abstrak

Received: 03 Oktober 2024
Revised : 09 Oktober 2024
Accepted: 16 Oktober 2024

Pelayanan Administrasi merupakan bagian dari kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Era digital modern ditandai dengan kemajuan teknologi yang muncul dengan cepat dan semakin kompleks. Pemerintah Kota Surabaya perlu berfokus pada efisiensi dan efektivitas dengan memunculkan ide-ide segar untuk menawarkan layanan administrasi terbaik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki aspek-aspek inovatif dari layanan administrasi online dan konsekuensi dari layanan tersebut bagi penduduk Kota Surabaya. Sebagai bagian dari proyek pengabdian masyarakat, sumber data utama dari penelitian observasi langsung ini adalah wawancara tidak terstruktur. Di era digitalisasi, inovasi layanan memiliki kelebihan dan kekurangan. Implikasi positif yaitu, (1) waktu dan penyelesaian, (2) jarak dan aksesibilitas. Sedangkan implikasi negatif yaitu, (1) kurangnya sosialisasi. Hasil dari pengamatan tersebut akan menjadi referensi bagi penulis dalam mengambil keputusan dan melakukan monitoring lebih lanjut. Hasil dari kegiatan pengabdian yang dilakukan penulis dalam bentuk pengamatan langsung akan menghasilkan pengoptimalan pelaksanaan pelayanan administrasi di era digitalisasi, sehingga diharapkan mendapatkan perubahan yang lebih baik untuk kedepannya Pelayanan Administrasi, Inovasi, Implikasi.

Kata Kunci:

(*) Corresponding Author: 21011010022@student.upnjatim.ac.id,

How to Cite: Argawandani, F. A., Wijaya, R. S., & Marseto. (2024). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Era Digitalisasi. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14288474>

PENDAHULUAN

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap interaksi fisik antara seseorang dengan orang lain atau mesin dengan tujuan memuaskan pelanggan.

Pelayanan administrasi, di sisi lain, merupakan tanggung jawab pemerintahan baik tingkat pusat maupun daerah, dalam melaksanakan kegiatan yang bertujuan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Contoh layanan administrasi meliputi pengelolaan surat menyurat, administrasi keanggotaan, dan perpustakaan. Hal ini mencakup kegiatan seperti penerimaan surat masuk, aktivasi keanggotaan, dan pembuatan dokumen lain yang diperlukan.

Pelayanan administrasi terkadang tidak sesuai dengan organisasi pelayanan publik yang ideal karena berbagai hal, termasuk ketepatan waktu, jarak antara rumah dan tempat pelayanan, dan lain-lain. Untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas Aparatur Negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memperjelas tiga strategi - peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi masyarakat - yang akan digunakan untuk

mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat. Bersama dengan pemberdayaan dan regulasi, pelayanan publik tampaknya memainkan peran utama sebagai salah satu tanggung jawab utama negara.

Penelitian pra-lapangan menunjukkan bahwa masyarakat mengeluhkan kondisi geografis, khususnya jarak yang terlalu jauh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan. Inisiatif pemerintah seperti pengembangan aplikasi KNG (Klampid New Generation) diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen di era digital.

Sebagai contoh, dalam studi kasus pra-penelitian lapangan, banyak anggota masyarakat yang masih mengurus dokumen atau akta pencatatan sipil yang jaraknya terlalu jauh untuk dilayani dengan baik. Akibatnya, banyak dari mereka yang akhirnya menggunakan jasa calo, atau penyedia jasa, untuk pengurusannya, sehingga meningkatkan biaya layanan dan sering kali menunda penyelesaiannya. Masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation) dengan melengkapi semua dokumen yang diperlukan, sehingga mereka tidak perlu datang ke pusat layanan..

METODE

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian ini berfokus pada makna dan proses dari suatu peristiwa dalam investigasi, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan pengolahan data (Creswell, 1994:145). Pada intinya, penulis memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif untuk penelitian ini karena hanya sedikit indikator variabel yang diperlukan untuk memberikan solusi terhadap masalah penelitian. Maka dari itu, proses analisis bersifat deskriptif, memeriksa dan menyajikan data secara terorganisir. Hal ini memudahkan untuk memahami temuan penelitian. Teknik tinjauan literatur dan observasi, seperti melihat laporan, artikel, dan materi pendukung, adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, warga yang ingin mengajukan aplikasi juga diobservasi secara langsung. Sumber data untuk penelitian ini akan mencakup temuan penelitian resmi, jurnal, artikel, dan berita dari berbagai surat kabar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan studi tentang inisiatif untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan di era digitalisasi diperoleh dari data wawancara, yang mengungkapkan kualitas layanan seperti yang dijelaskan dalam konsep penelitian, khususnya Hambatan dalam proses administrasi kependudukan, Upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Hambatan dalam proses administrasi kependudukan

Dalam proses pengurusan administrasi kependudukan terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh beberapa masyarakat, sebagai berikut :

a. Adanya calo dan pungli

Calo administrasi kependudukan adalah individu atau kelompok yang tidak resmi yang mencoba memanfaatkan atau memfasilitasi proses administrasi kependudukan untuk

keuntungan pribadi. Calo administrasi kependudukan seringkali beroperasi di luar sistem resmi yang ditetapkan oleh pemerintah. Praktik mereka dapat merugikan

masyarakat dan menciptakan potensi risiko terkait keamanan dan keabsahan data kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah biasanya berusaha untuk mencegah dan memberantas praktik calo administrasi kependudukan agar proses administrasi kependudukan dapat berjalan dengan transparan, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pungutan liar (pungli) administrasi kependudukan merujuk pada praktik pungutan yang tidak sah atau ilegal yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu terkait dengan proses administrasi kependudukan. Praktik ini melibatkan permintaan pembayaran tambahan untuk masyarakat yang mengajukan permohonan atau memerlukan layanan administrasi kependudukan. Praktik pungli administrasi kependudukan sering kali merugikan masyarakat karena dapat meningkatkan biaya yang seharusnya ditetapkan oleh pemerintah untuk layanan tersebut. Pemerintah biasanya berupaya keras untuk memberantas pungli administrasi kependudukan dengan memberlakukan aturan yang ketat, meningkatkan transparansi, dan menjatuhkan sanksi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam praktik pungli tersebut. Upaya tersebut bertujuan untuk menjaga integritas proses administrasi kependudukan dan memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses dengan adil dan tanpa hambatan yang tidak sah.

b. Jarak rumah dengan tempat pelayanan

Jarak rumah dengan tempat pelayanan yang jauh juga menjadi salah satu hambatan dalam mengurus administrasi kependudukan karena dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengurusan. Selanjutnya masyarakat yang tinggal di alamat lain, namun beralamat domisili di tempat pelayanan juga berpengaruh terhadap kendala dalam pengajuan pelayanan administrasi kependudukan, dan faktor selanjutnya masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk menuju tempat pelayanan karena berkendala kerja dan lain sebagainya.

Upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan

Masyarakat dapat melakukan lebih banyak hal dengan mudah berkat perkembangan teknologi yang begitu pesat, termasuk dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Melalui website dan aplikasi yang dikenal dengan nama Klampid New Generation (KNG) yang mana merupakan produk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya sendiri guna memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri.

Klampid New Generation (KNG), merupakan aplikasi dengan berbagai layanan yang dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat dan dapat diajukan sendiri tanpa perlu datang ke tempat pelayanan seperti Kelurahan, Kecamatan, dan Dispendukcapil. Selain itu sejak tahun 2019 KNG ini memberikan banyak kemudahan dalam berbagai pengurusan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di rumah saja tanpa perlu datang ke tempat pelayanan dengan syarat memiliki perangkat telepon yang dapat mengakses website KNG.

Pemerintah Kota Surabaya berupaya mengedukasi masyarakat di semua tingkatan untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki pemahaman yang benar tentang pengelolaan kependudukan dan menciptakan lingkungan warga yang sadar akan hal tersebut. Selain untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan melalui pelayanan di balai RW (Rukun Warga) terdekat, inovasi ini diterapkan sebagai sarana untuk membina hubungan yang lebih dekat antara masyarakat umum dan warganya. Sehingga warga yang memiliki keterbatasan

jarak rumah dapat mengajukan permohonan di balai RW yang lokasinya lebih dekat dengan rumah warga.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah mengembangkan aplikasi KNG, yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengurus administrasi kependudukan tanpa harus keluar rumah, berkat kemajuan teknologi. Alhasil, era digitalisasi ini dianggap memberikan dampak positif bagi masyarakat. Layanan balai RW memiliki manfaat lain yang menguntungkan masyarakat, yaitu lebih cepat dan lebih mudah dijangkau; dengan layanan terdekat, masyarakat hanya perlu berjalan kaki beberapa langkah. Karena suasana silaturahmi yang lebih akrab, layanan balai RW tidak hanya praktis, tetapi juga meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan warga.

Namun, dampak negatif dibalik penggunaan aplikasi KNG adalah, terkadang masyarakat kurang paham saat memilih pengajuan permohonan atau ada juga masyarakat yang kurang paham tentang teknologi. Sehingga warga yang kurang paham dalam teknologi merasa kesusahan dan kerepotan untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan. Salah satu kekurangan dari layanan balai RW ini adalah bahwa warga terkadang tidak menerima himbuan layanan yang diumumkan oleh Ketua RW secara tepat waktu.

Terlepas dari semua sisi positif dan negatifnya, layanan pengurusan kependudukan yang disediakan oleh Balai RW dan aplikasi KNG akan terus ditingkatkan dan dikaji agar dapat secara efektif melayani masyarakat secara keseluruhan dan juga masyarakat dapat merasakan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan terutama penggunaan aplikasi KNG dalam pengajuan administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan menjadi hal yang krusial untuk memenuhi kepentingan warga dalam mengumpulkan berbagai jenis data kependudukan. Oleh karena itu, agar layanan dapat berkembang seiring dengan perkembangan zaman, diperlukan inovasi yang terus menerus. Meskipun terkadang terdapat kekurangan didalam aplikasi KNG , tapi pengajuan administrasi melalui aplikasi KNG tetap berjalan karena dinilai efektif dan dapat dirasakan dampak positifnya bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial dan Sains*.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365-370.
- Ismail, M. G. S., & Ismail, I. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN

CATATAN SIPIIL KABUPATEN GARUT. *Jurnal Registratie*.

Suryani, Irma., & Jamaluddin. (2016). PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN PATTALLASSANG KABUPATEN GOWA.

Jurnal Office

Pramesti, E. I. (2022). DAMPAK PELAYANAN BALAI RW OLEH MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA BAGI WARGA KELURAHAN

MEDOKAN SEMAMPIR SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(05), 95-101.