



Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Implementasikan Melalui Aplikasi Online Di Kelurahan Kedung Cowek

Olga Fatmah Rahmawati¹, Kiky Asmara², Arief Bachtiar³

^{1,2,3} Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Abstrak

Received: 06 Oktober 2024
Revised : 12 Oktober 2024
Accepted: 18 Oktober 2024

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang bertujuan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat, melalui pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat yang dapat terpenuhi. Pemerintah kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan inovasi baru melalui aplikasi online yang dapat memudahkan dan mempercepat pengajuan dokumen. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan rintangan yang mungkin muncul dan memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pengamatan langsung/observasi secara langsung pada lapangan, wawancara serta dokumentasi untuk peneliti dapat menjelaskan fenomena penelitian secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta yang sebenarnya. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat yang belum paham mengenai inovasi baru yaitu aplikasi online dan masih sering dijumpai masyarakat yang kesulitan dalam kepengurusan dokumen yang dibutuhkan. Sehingga untuk penyempurnaan kebijakan yang ada dibutuhkan sosialisasi mengenai aplikasi online agar masyarakat memahami secara utuh dan diperlukan evaluasi dengan tahap berkala terhadap operator yang mengoperasikan aplikasi online agar dapat memberikan pelayanan administrasi secara maksimal. Hasil dari penelitian ini mengacu pada implemetasi yang dimana harapan penilaian pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan optimal sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci:

Aplikasi Online, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

(*) Corresponding Author:

olgarahmaw@gmail.com

How to Cite: Rahmawati, O. F., Asmara, K., & Bachtiar, A. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Implementasikan Melalui Aplikasi Online Di Kelurahan Kedung Cowek. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14454114>

PENDAHULUAN

Salah satu aspek penting yang ada di pemerintahan yaitu melayani masyarakat dalam berbagai aktivitasnya yang melibatkan pemerintah. Sebagai contohnya yakni pelayanan karena merupakan komponen dari administrasi, maka dari itu pemerintah menciptakan sistem administrasi dari pemerintahan tertinggi hingga terendah. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-Undang No 32 Tahun 2004).

Pelayanan mempunyai istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Memberikan pelayanan adalah aspek utama dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen dan sudah menjadi keharusan yang harus dilakukan untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan mengalami dampak negatif jika tidak dilaksanakan secara maksimal.

Namun kenyataannya terdapat beberapa kendala pada saat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kedung Cowek yang belum efektif dan efisien seperti banyaknya pemohon yang akan mengajukan dokumen administrasi dan menunggu terlalu lama, sehingga berakibat terhambatnya waktu proses terbitnya dokumen administrasi yang dibutuhkan. Dalam mengatasi kendala tersebut pemerintah menciptakan aplikasi online yaitu KNG (Klampid New Generation) yang merupakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini membantu masyarakat dalam mempermudah dan mempercepat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan penelitian di Kelurahan Kedung Cowek terdapat permasalahan yang ditemui pada masyarakat yaitu belum banyaknya yang paham dan mengenal tentang aplikasi online tersebut terutama pada masyarakat yang kurang paham tentang teknologi. Selain itu permasalahan lainnya yaitu terbatasnya sarana dan prasarana yang membuat masyarakat kesulitan dalam pengurusan dokumen administrasi ke kantor Kelurahan Kedung Cowek,

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan pada penelitian yang bersifat alami atau objek yang terjadi seperti melibatkan observasi, wawancara, serta dokumentasi secara langsung datang ke lokasi agar peneliti mampu menyajikan gambaran fenomena penelitian secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kedung Cowek Kota Surabaya sebagai tempat dijadikan pengumpulan data atau tahapan lainnya yang menjadi fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan peneliti melakukan suatu upaya untuk memenuhi segala sesuatu agar pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien yang diharapkan dapat memenuhi harapan penerima layanan dan bisa memberikan kepuasan terhadap kebutuhan penerima pelayanan. Sebelum adanya inovasi aplikasi online yang diciptakan oleh pemerintah masyarakat bisa mengajukan administrasi kependudukan hanya melalui Kelurahan dan hal itu yang menjadi penghambat dalam kepengurusan dokumen. Namun dengan adanya inovasi baru saat ini masyarakat bisa melakukan pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi mandiri atau datang di balai RW (Rukun Warga) setempat, sehingga hal tersebut memudahkan masyarakat yang terhambat sarana dan prasarana dalam kepengurusan administrasi dalam jangkauan paling dekat.

Menurut peneliti dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Kedung Cowek sudah menerapkan indikator yang mengacu pada implementasi yang dimana harapan penilaian pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Indikator tersebut meliputi

Komunikasi

Tujuan dari adanya komunikasi yaitu untuk dapat menyampaikan informasi satu dengan yang lain dalam interaksi sosial yang dilakukan oleh manusia. Pentingnya berkomunikasi dalam menyampaikan informasi sangatlah penting agar

penerima informasi dapat memahami dengan jelas. Komunikasi akan optimal ketika pesan yang disampaikan dapat diterima secara positif oleh penerima informasi. Sebaliknya, jika penerima tidak merespon informasi dengan baik, maka tujuan komunikasi tidak akan tercapai.

Salah satu contoh komunikasi yang telah dilakukan pada Kelurahan Kedung Cowek yaitu sosialisasi mengenai inovasi baru aplikasi online yang diciptakan oleh pemerintah. Namun dengan adanya sosialisasi yang diberikan masih ada beberapa masyarakat kurang mengetahui mengenai aplikasi online tersebut, sehingga diperlukan usaha yang lebih meningkat lagi agar penyebaran informasinya lebih merata.



Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Online

Dengan adanya keterangan yang jelas dari para pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan, implementasi dapat diarahkan dan terkoordinasi dengan baik. Hal ini akan memastikan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan memerlukan seseorang yang kompeten dan memiliki keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi online. Pelayanan administrasi melalui aplikasi online di Kelurahan Kedung Cowek dijalankan oleh beberapa operator yang tersedia untuk memberikan layanan dan bantuan kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen administrasi, dari beberapa orang tersebut tidak semua orang membantu operator pada Kelurahan Kedung Cowek tetapi ada yang diperbantukan dalam melayani di berbagai balai RW (Rukun warga) yang ada di Kelurahan Kedung Cowek sesuai dengan fungsi dan tugasnya dari masing-masing petugas operator aplikasi online. Hal ini memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen dengan jangkauan paling dekat domisili pemohon.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung terlaksanakannya pelayanan melalui aplikasi online. Maka dari itu pemerintah Kota Surabaya memberikan kebijakan untuk kepengurusan dokumen administrasi dapat dilakukan mulai dari lingkup kecil yaitu balai RW (Rukun Warga).

Aplikasi online diciptakan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dokumen, pentingnya pemangku kebijakan menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk masyarakat dapat mengetahui dan memahami fungsi serta tujuan penggunaan aplikasi online.

Disposisi

Kelancaran pelaksanaan suatu kebijakan dapat diperoleh dengan adanya seorang pemimpin yang memiliki kompetensi dan integritas. Kunci utama suksesnya suatu birokrasi terletak pada peran birokrat, sehingga berhasil atau tidaknya suatu kebijakan sangat tergantung pada kualitas birokrat yang terlibat. Oleh karena itu, penting untuk memilih birokrat yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan, sehingga pelaksanaan kebijakan dapat sesuai dengan harapan.

Aplikasi online pada Kelurahan Kedung Cowek dapat berjalan dengan lancar sesuai kebutuhan karena orang-orangnya memiliki kompeten yang tinggi mulai dari penanggung jawab terhadap aplikasi online sampai dengan pelaksanaannya. Semua operator aplikasi online diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dan memberikan informasi kepada masyarakat yang belum paham dengan aplikasi online tersebut.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dalam menciptakan inovasi baru oleh pemerintah melalui aplikasi online yang berdampak positif bagi masyarakat, Karena dengan adanya aplikasi online ini kepengurusan administrasi dapat diajukan melalui lingkup kecil yaitu balai RW (Rukun Warga) dan jika terdapat masyarakat yang sudah paham mengenai aplikasi online tersebut maka pengajuan dokumen administrasi kependudukan dapat diajukan secara mandiri melalui akun mandiri masing-masing. Inovasi ini membantu dan memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen agar tidak perlu lagi mendatangi kantor Kelurahan.

Selain dampak positif yang ada dalam suatu kebijakan pastinya juga terdapat dampak negatif yang membuat suatu kebijakan tidak dapat berjalan dengan lancar, yakni yang sudah peneliti sampaikan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui mengenai aplikasi online ini. Sehingga terdapat beberapa masyarakat yang masih kesusahan untuk melakukan pengajuan melalui aplikasi online.

Dari dampak positif dan dampak negatif tersebut, pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online akan terus ditingkatkan dan dievaluasi agar dapat terjangkau merata seluruh masyarakat dengan benar, sehingga kedepannya masyarakat dapat mampu merasakan pelayanan yang mudah dan cepat untuk memenuhi kebutuhan dokumen administrasi kependudukannya.



Kegiatan Wawancara dengan Masyarakat



Dokumentasi Kegiatan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online ini belum dapat terlaksana dengan maksimal, hal ini dapat dilihat dari kurangnya sosialisasi mengenai ketidakmerataan aplikasi online menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kelurahan guna melakukan pengurusan dokumen administrasi. Ketidapahaman mengenai keberadaan aplikasi dan kurangnya pengetahuan dalam mengoperasikannya menjadi hambatan dalam proses pengurusan dokumen administrasi. Selain itu juga terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki masyarakat seperti tidak adanya transportasi hal ini membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus dokumen. Namun dengan adanya aplikasi online dan dapat diajukan melalui lingkup kecil RW (Rukun Warga) serta akun mandiri masing-masing ini diharapkan masyarakat dapat mengurus administrasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat.

Dari penghambat tersebut upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan inovasi baru yang diciptakan masyarakat melalui aplikasi online yang dapat diajukan melalui lingkup kecil. Dan juga meningkatkan konektivitas dengan berkoordinasi dengan pemimpin yang bertujuan agar memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan memberikan pengetahuan masyarakat melalui inovasi baru ini. Meskipun dengan adanya beberapa hambatan dan kendala Kelurahan Kedung Cowek akan lebih meningkatkan lagi agar penyebaran informasi terkait inovasi baru melalui aplikasi online dapat tersebar merata.

DAFTAR PUSTAKA

Hakim, M. B. A., & Tukiman, T. IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT DEKAT MASYARAKAT (CEDAK MAS). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 385-392.

- Ismail, M. G. S., & Ismail, I. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. *Jurnal Registratie*, 4(1), 22-31.
- RINADY, R. (2022). *PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI DUKCAPIL BANJARBARU MOBILE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN* (Doctoral dissertation, IPDN JATINANGOR).
- SEPTIADI, Y. T. (2022). *PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI ONLINE DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Shabrina, W. A. Pelaksanaan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya.