

Analisis Pelayanan Online Administrasi Kependudukan di Desa Cipete Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas

Junaidi Annas¹, Chamid Sutikno², Indah Ayu Permana Pribadi³, Ariesta Amanda⁴, Chanifia Izza Millata⁵

¹²³⁴ Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto; Indonesia

⁵ Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto; Indonesia

correspondence e-mail*, junaidiannas8@gmail.com¹, c.sutikno@unupurwokerto.ac.id², iap.pribadi@unupurwokerto.ac.id³, ariestaamanda92@gmail.com⁴, chanifia.izza@unsoed.ac.id⁵

Submitted:

Revised: 2024/09/01;

Accepted: 2024/10/11; Published: 2024/12/24

Abstract

This research analyzes online population administration services in Cipete Village, Cilongok District, Banyumas Regency. The research method used is qualitative with descriptive analysis. Using primary and secondary data collected through observation, interviews and documentation. The service theory used is the Zeithaml, Berry, and Parasuraman model in Hardiyansyah's book with 5 aspects: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research results show that the Cipete Village Government, in this case the Adminduk as the village Admin, in serving population administration has not been able to serve residents optimally. The indicators of service that are not yet optimal are found in the aspect of reliability and discipline of the village administration in serving the community with online services, but the village government tries to serve residents with the old method, namely offline services, which causes the implementation of online services to be low.

Keywords

Public Services, Population Administration, Online Services



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang sudah melakukan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banyumas pada setiap proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat yang membutuhkan mulai dari Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Pindah, Akta Kematian hingga surat pencatatan sipil berupa pencatatan pernikahan, pengakuan anak dan lain sebagainya. Dindikcapil Kabupaten Banyumas mendukung pelaksanaan *E-Government*, dengan menyediakan pelayanan berbasis *online* terutama setelah adanya Pandemi Covid-19 hingga sekarang. Masyarakat Kabupaten Banyumas

dapat mengakses. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan melalui media TIK berlangsung secara mendesak, awal penerapan pelayanan *online* ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang memaksa pelayanan dilakukan dengan tidak menerapkan pelayanan tatap muka, maka jalan satu-satunya agar pelayanan tetap berjalan adalah dengan menerapkan pelayanan *online*. Sehubungan hal tersebut, maka dalam rangka untuk menekan penyebaran virus tersebut, Dindikcapil mengupayakan pelayanan dilakukan dengan tatap muka dengan protokol kesehatan yang ketat dan melayani warga dengan jumlah terbatas dan mengutamakan pelayanan *online*. Per tanggal 18 Maret 2020 Pelayanan Dindikcapil hanya di layani lewat *online* dengan alamat <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id/> dan juga lewat app lewat playstore android dengan nama 'gratiskabeh'. Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan silahkan manfaatkan pelayanan *online* tersebut.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.¹ Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun secara langsung, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pemerintah yang kurang responsif, sehinga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.² Kondisis tersebut disebabkan oleh: besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat. Masyarakat dihadapkan pilihan dimana pelayanan secara konvensional saja masih banyak kekurangan dan

¹ DENIS PATRICK LUMANSIK, FLORENCE DAICY LENGKONG, and NOVVA PLANGITEN, "Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *Jurnal Administrasi Publik* 5, no. 84 (2019); OKTORA DOMAS YUSTIKA, "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipilkabupaten Lampung Utara" (UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2022).

² Katarina Jenanu and Nanang Bagus, "Program Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 8, no. 2 (2019): 42–47; Eet Saeful Hidayat, "Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 5, no. 4 (2019): 8–16; Ô Ç Ä Nurrahman, Hadi Susanto, and Sri Mulyani, "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir," *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 4, no. 4 (2021): 427–37.

ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterapkan seperti keluhan yang sudah disampaikan diatas, apalagi pada masa itu pelayanan dialihkan ke pelayanan *online* yang secara sarana dan prasarana pemerintah belum siap serta pengetahuan masyarakat yang masih minim terkait pelayanan yang serba daring melalui *gadget* dan media sosial terlebih warga masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap penggunaan gawai untuk melakukan pelayanan kependudukan yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

Pada awal penerapan pelayanan *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan *website* sebagai media pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat langsung dengan membuat akun sendiri pada *website* yang sudah disediakan dengan menyiapkan alamat *email* yang aktif serta nomor telepon yang aktif guna mendapatkan kata kunci sementara yang dikirim baik ke *email* maupun nomor telepon (*sms/whatsapp*), artinya pelayanan *online* mutlak diakses oleh masyarakat secara mandiri yang tentunya masih banyak kekurangan, teruma cara penggunaan dan pemahaman yang berbeda-beda sehingga menyulitkan proses permohonan administrasi kependudukan.³ Berikut tampilan *website* pelayanan kependudukan di Dindikcapil Kabupaten Banyumas pada awal penerapan :



Gambar 1 : Tampilan *website* <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id/>

Sumber : <https://dindikcapil.banyumaskab.go.id/news/33727/tata-cara-pendaftaran-aplikasi-online-gratiskabehbanyumaskabgoind>

³ Dhea Candra Dewi, Vidya Yanti Utami, and Siti Yulianah M Yusuf, “Re-Modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram),” *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)* 1, no. 1 (2021): 1–12.

Penerapan kebijakan pelayanan *online* yang dilaksanakan pada Dindikcapil Kabupaten Banyumas diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan sejarah penerapan pelayanan daring hingga sampai saat ini yang digunakan.⁴ Pelayanan *online* administrasi kependudukan menggunakan *website* dengan akses *internet* dimana sistem tersebut adalah produk dari Dindikcapil Kabupaten Banyumas yang semula dapat diakses mandiri oleh masyarakat dan juga perangkat desa dan kemudian seiring berkembangnya kebutuhan pelayanan, Dindikcapil Kabupaten Banyumas membuat 2 sistem yaitu *website* yang dapat diakses oleh masyarakat langsung dan *website* yang diakses khusus oleh Adminduk Desa/Kelurahan. Kemudian sistem aplikasi berupa *website* terus dikembangkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terutama menggandeng perangkat desa yang dijadikan sebagai Admin Kependudukan (Adminduk) tingkat Desa/Kelurahan dengan dibuatkan *website* khusus dimana Adminduk diberikan nama pengguna (menggunakan NIK Adminduk yang ditunjuk) dan memasukkan sandi yang dibuatkan oleh Dindikcapil. Kabupaten Banyumas terdiri dari 27 kecamatan, 301 desa dan 30 kelurahan yang semuanya sudah menggunakan pelayanan *online* sebagai sarana dalam pengajuan administrasi kependudukan, tentu hal ini ketika masih mengacu pada sistem yang lama, rentan terjadi penumpukan, kesalahan dan penolakan berkas ketika masyarakat yang mengajukan sendiri pelayanan *online* administrasi kependudukan. Adanya Adminduk memberikan akses kepada Pemerintah Desa dapat melayani pada laman yang sudah disediakan oleh dindikcapil dengan maksud agar pelayanan cukup di desa. Adapun beberapa pengajuan yang memang tidak bisa diajukan melalui pengajuan *online*, namun dalam kasus tertentu dan tidak sebanyak pengajuan *online* dengan berkas yang lengkap dan sesuai persyaratan.

⁴ Imelda Hutasoit and Ari Samudro Pribadi, "Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur," *Jurnal Konstituen Vol 5*, no. 2 (2023): 106–24; Ikhsan Bagus Permadi and Ali Rokhman, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi," *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 4, no. 2 (2023): 80–88.



Gambar 2. Tampilan awal *website* pelayanan administrasi kependudukan yang diakses oleh adminduk

Sumber : <http://36.67.8.169:8282/gratiskabehdesa/logins.php>

Sampai dengan penelitian ini dibuat, sudah banyak permohonan yang masuk melalui laman ini yang diajukan pada masing-masing desa/kelurahan. Berikut data permohonan pelayanan *online* pada Kabupaten Banyumas:

Tabel 1. Rekap Pelayanan *Online* Administrasi Kependudukan Kabupaten Banyumas Periode 27 September 2021 S/D 27 September 2024

No	Pelayanan	Pengajuan	Blm di kirim	Antrian Proses	Tolak	Selesai	Jml
1	Cetak Ulang KK	7.042	245	5	366	6340	6.956
2	Cetak Ulang Biodata	1.265	32	0	83	1150	1.265
3	Perubahan Biodata	17.009	791	29	1.463	14.725	17.008
4	Tambah Jiwa	3.424	86	6	269	3061	3.422
5	Pisah Kartu Keluarga	2.596	64	6	334	2.191	2.595
6	Numpang KK	1.039	20	2	68	949	1.039
7	Pindah Keluar	14.924	140	3	332	14.449	14.924
8	Kedatangan	11.362	246	11	178	10.927	11.362
9	Akta Lahir Blm Nik	9.777	127	23	497	9.124	9.771
10	Akta Lahir Ber Nik	7.003	87	13	1.261	5.641	7.002
11	Akta Kematian	40.083	113	7	1.352	38.611	40.083
	Jumlah	115.524	1.951	105	6.203	107.168	115.427

Sumber : Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dindukcapil Kabupaten Banyumas

Tabel 1 menunjukkan jumlah permohonan pelayanan *online* administrasi kependudukan yang sudah masuk selama periode tahun 2021 hingga tahun 2024. Adapun pelayanan terbagi menjadi 11 jenis pelayanan administrasi kependudukan meliputi Cetak Ulang KK, Cetak Ulang Biodata, Perubahan Biodata, Tambah Jiwa, Pisah Kartu Keluarga, Numpang KK, Pindah Keluar, Kedatangan, Akta Lahir Blm Nik, Akta Lahir Ber Nik dan Akta

Kematian. Jumlah ini tentu akan semakin bertambah seiring berjalannya waktu dan kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah pada pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam pelayanan tersebut masyarakat dapat mengajukan sesuai dengan kebutuhannya pada kantor desa/kelurahan dengan membawa berkas asli dan proses pengajuan cukup dilakukan pada tingkat desa/kelurahan.

Tabel 2. Rekap Pelayanan *Online* Administrasi Kependudukan Kecamatan Yang Ada Di Kabupaten Banyumas Periode 27 September 2021 S/D 27 September 2024

Kode Kecamatan	Kecamatan	Jumlah Pelayanan <i>Online</i>	Jumlah Penduduk
33.02.01	Lumbir	3.289	53.312
33.02.02	Wangon	4.867	88.120
33.02.03	Jatilawang	4.644	71.221
33.02.04	Rawalo	3.657	56.255
33.02.05	Kebasen	3.622	71.749
33.02.06	Kemranjen	5.555	76.885
33.02.07	Sumpiuh	5.405	61.035
33.02.08	Tambak	4.755	53.158
33.02.09	Somagede	2.731	39.771
33.02.10	Kalibagor	4.931	59.067
33.02.11	Banyumas	3.136	55.777
33.02.12	Patikraja	4.493	62.675
33.02.13	Purwojati	3.271	39.378
33.02.14	Ajibarang	7.357	108.268
33.02.15	Gumelar	3.361	56.259
33.02.16	Pekuncen	4.712	79.389
33.02.17	Cilongok	7.032	132.412
33.02.18	Karanglewas	4.218	69.500
33.02.19	Sokaraja	6.337	92.472
33.02.20	Kembaran	4.591	83.236
33.02.21	Sumbang	5.055	98.482
33.02.22	Baturaden	2.507	56.109
33.02.23	Kedung Banteng	4.477	64.876
33.02.24	Purwokerto Selatan	3.090	74.498
33.02.25	Purwokerto Barat	2.963	53.495
33.02.26	Purwokerto Timur	2.936	58.840
33.02.27	Purwokerto Utara	2.435	48.426
Jumlah		115.427	1.864.665

Sumber : Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dindikcapil Kabupaten Banyumas. dan <https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/>

Tabel 2 menunjukkan pengajuan pelayanan *online* yang mencakup 11 jenis pelayanan pada tingkat kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas. Dimana Kecamatan Ajibarang, Cilongok dan Sokaraja dengan pengajuan paling banyak dengan jumlah pengajuan mencapai 7.357, 7.032 dan 6.337 pengajuan pelayanan *online*.

Dari tabel tersebut, dimana 3 kecamatan banyak permohonan administrasi kependudukan dipengaruhi dengan jumlah penduduk yang banyak (Cilongok 132.412, Ajibarang 108.268 dan Sokaraja dengan 92.472 penduduk), sehingga wajar dalam hal akses pelayanan administrasi kependudukan tinggi.

Tabel 3. Rekap Pelayanan *Online* Administrasi Kependudukan menurut Desa di Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas Periode 27 September 2021 S/D 27 September 2024

Kode Desa	Desa	Jumlah Pengajuan	Jumlah Penduduk
33.02.17.2001	Panusupan	485	9.563
33.02.17.2002	Jatisaba	246	5.396
33.02.17.2003	Kasegeran	355	5.122
33.02.17.2004	Pejogol	257	4.901
33.02.17.2005	Langgongsari	376	8.518
33.02.17.2006	Pageraji	445	11.958
33.02.17.2007	Sudimara	258	4.783
33.02.17.2008	Batuanten	255	5.327
33.02.17.2009	Cipete	168	4.694
33.02.17.2010	Cilongok	660	9.967
33.02.17.2011	Pernasidi	188	6.450
33.02.17.2012	Cikidang	181	3.234
33.02.17.2013	Karanglo	301	3.826
33.02.17.2014	Kalisari	353	4.843
33.02.17.2015	Karangtengah	567	10.223
33.02.17.2016	Panembangan	279	5.493
33.02.17.2017	Rancamaya	229	4.598
33.02.17.2018	Sambirata	492	5.944
33.02.17.2019	Gununglurah	318	8.569
33.02.17.2020	Sokawera	619	9.003
Jml		7.032	132.412

Sumber : Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dindukcapil Kabupaten Banyumas dan <https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/>

Tabel 3 menunjukkan angka pengajuan pelayanan *online* dan jumlah penduduk pada desa-desa yang ada di Kecamatan Cilongok dengan Desa Cipete sebagai desa dengan pengajuan yang paling rendah dan Desa Cipete akan menjadi tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pelayanan *online* di Kecamatan Cilongok.

Dalam kurun waktu tersebut, Desa Cipete hanya mencapai angka 168 pengajuan dan menjadi desa yang rendah diantara desa di wilayah Kecamatan Cilongok. Peneliti bermaksud mengidentifikasi dan menganalisa pelayanan *online* administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Desa Cipete seperti apa dan apa saja faktor

yang menghambat sehingga perolehannya rendah. Peran serta Adminduk dalam melaksanakan pelayanan *online* administrasi kependudukan menjadi penting karena peran adminduk adalah mengajukan setiap pelayanan *online* administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat di kantor desa/kelurahan. Hal ini diharapkan agar dapat mengurangi antrian di desa dan kecamatan pada pelayanan *offline* atau tatap muka karena pelayanan administrasi kependudukan sudah terlayani pada tingkat desa/kelurahan. Hal ini juga berdasarkan karena semakin meningkatnya perkembangan teknologi, urbanisasi, dan kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan efisien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif,⁵ yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial terkait penerapan kebijakan pelayanan online administrasi kependudukan di Desa Cipete, Kecamatan Cilongok, Kabupaten Banyumas. Metode kualitatif dipilih karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap situasi, peristiwa, dan interaksi sosial yang terjadi, berdasarkan fakta dan data yang diperoleh melalui catatan lapangan, wawancara, dokumen, dan memo (Locke et al., 2013). Penelitian ini menggambarkan secara sistematis karakteristik dan keterkaitan fenomena yang diteliti, dengan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan angka.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap paling mengetahui atau memiliki peran penting dalam situasi sosial yang diteliti. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa, Adminduk Kecamatan, Adminduk Desa, dan masyarakat yang mengakses pelayanan kependudukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini mengacu pada teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mencakup lima aspek pelayanan, yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Sumber data primer diperoleh dari Kepala Desa, Adminduk Kecamatan, Adminduk Desa, dan masyarakat, sementara sumber data sekunder diperoleh dari berita, website, artikel jurnal, dan laporan yang relevan

⁵ Peter J Lawrence, Kou Murayama, and Cathy Creswell, "Systematic Review and Meta-Analysis: Anxiety and Depressive Disorders in Offspring of Parents with Anxiety Disorders," *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry* 58, no. 1 (2019): 46–60.

untuk mendukung analisis.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai penerapan kebijakan pelayanan online administrasi kependudukan di Desa Cipete.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaannya, adminduk adalah perangkat desa/kelurahan yang harus mampu mengoperasikan komputer dan paham tentang penggunaan internet. Adminduk pada setiap desa/kelurahan beragam posisinya dalam struktur kerja pemerintah desa/kelurahan, di Desa Cipete adminduk pelayanan administrasi kependudukan online adalah Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum yang dijabat oleh Saudara Muhammad Alfian Nizami. Masyarakat sebagai penerima kebijakan pelayanan online administrasi kependudukan dapat mengaksesnya dengan mudah di desa Cipete, namun pada kenyataannya, pengajuan pelayanan online masih sedikit dan masih banyak warga yang melakukan pelayanan secara offline atau mengurus hingga ke kantor Kecamatan Cilongok.

Analisis Pelayanan Online Administrasi Kependudukan di Desa Cipete

Awal penerapan kebijakan pelayanan online masih menjadi masalah karena pengajuan harus warga sendiri sebagai pemohon yang mengajukan secara mandiri menggunakan telepon genggam dengan 1 (satu) telepon, 1 (satu) email untuk 1 (satu) pemohon dalam 1 (satu) NIK dan dalam 1 (satu) Kartu Keluarga, artinya 1 (satu) orang hanya dapat mengajukan dan mengurus untuk dirinya sendiri dan masih terjadi kebingungan karena belum ada prosedur yang jelas sehingga banyak pengajuan yang tertunda dan tidak dilanjutkan, sama seperti perangkat desa yang belum diberikan arahan bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut yang akhirnya pelayanan di desa pun banyak yang tertunda, kemudian pada tahun 2021 mulai ada perbaikan sistem dengan menggandeng perangkat desa/kelurahan yang membidangi pelayanan administrasi kependudukan sebagai kepanjangan tangan dindukcapil pada tingkat bawah dengan memberikan hak akses melakukan pelayanan untuk semua warga masyarakat desa/kelurahan. Barulah setelah diberikan wewenang serta prosedur yang jelas, warga masyarakat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara online cukup pada tingkat desa/kelurahan dengan membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan dengan adminduk sebagai petugas pelayanan pada tingkat desa/kelurahan.

Pada pelaksanaan di Desa Cipete dalam rentang waktu 2021 hingga 2024 ternyata masih rendah dalam pengajuan pelayanan *online* administrasi kependudukan, peneliti menemukan beberapa faktor yang menyebabkan hal itu terjadi diantaranya adalah kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah desa mengenai pelayanan *online*, tumpang tindih tugas pokok dan fungsi perangkat desa dikarenakan adanya kekosongan perangkat desa yang sudah purna tugas dan belum melakukan perekrutan perangkat desa baru, adminduk yang kurang menguasai pelayanan *online* dan masih ditemukan warga yang dilayani secara *offline* atau manual dengan membawa pengantar desa dan berkas persyaratan ke kantor pelayanan terpadu di kecamatan. Hal ini dikarenakan adminduk jarang melakukan pelayanan *online* sehingga perolehan pengajuan pelayanan *online* di Desa Cipete paling rendah diantar desa di wilayah Kecamatan Cilongok. Hal tersebut menyebabkan perolehan pelayanan *online* di Desa Cipete rendah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya warga yang mengajukan pelayanan secara *offline* di kantor kecamatan cilongok pada rentang waktu Januari hingga Oktober 2024. Berikut peneliti sajikan tabel yang berisi pengajuan pelayanan kependudukan yang dilayani di kantor kecamatan cilongok melalui loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tabel 4. Daftar pengajuan *offline* administrasi kependudukan Desa Cipete di loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

No	Nama	Jenis Pelayanan	Rt/Rw	Keterangan
1	Ato Afrianto	Kartu Keluarga	2/3	Merubah Nama
2	April Riyanto	Kartu Keluarga	5/3	Surat Pindah Datang
3	Edi Susanto	Kartu Keluarga	6/4	Menambah Anggota Keluarga
4	Amara Linda Alfiana	Kartu Keluarga	2/1	Perubahan Elemen
5	Didik Setiyo Wismo	Kartu Keluarga	2/1	Perubahan Elemen
6	May Mun Syafria	Kartu Keluarga	2/3	Perubahan Elemen
7	Sarwan	Kartu Keluarga	4/1	Pecah KK, Perubahan Elemen
8	Warisem	Kartu Keluarga	4/1	Pecah KK, Perubahan Elemen
9	Saefudin	Kartu Keluarga	1/3	Tambah Jiwa
10	Bagus Pamuji	Kartu Keluarga	3/1	Perubahan Elemen
11	May Mun Syafria	Kartu Keluarga	2/3	Tambah Jiwa
12	Darajah	Kartu Keluarga	2/2	Surat Pindah
13	Oki Trisana	Kartu Keluarga	5/1	Update KK, Perubahan Elemen
14	Sadiman	Kartu Keluarga	1/3	Update KK, Perubahan Elemen
15	Tuti Yuliani	Kartu Keluarga	5/3	Update KK, Perubahan Elemen
16	Sri Widiyaningsih	Kartu Keluarga	2/2	Update KK, Perubahan Elemen
17	Nasichin	Kartu Keluarga	4/2	Update KK, Perubahan Elemen
18	Warso	Kartu Keluarga	1/4	Update KK, Perubahan Elemen

19	Suwarso	Kartu Keluarga	3/1	Update KK, Perubahan Elemen
20	Kawen	Kartu Keluarga	3/1	Update KK, Perubahan Elemen
21	Dori M Yusup	Kartu Keluarga	2/3	Surat Pindah Datang
22	Darto SM	Kartu Keluarga	4/1	Update KK, Perubahan Elemen
23	Solichah	Kartu Keluarga	1/1	Surat Pindah Datang
24	Tian Prastio	Kartu Keluarga	2/4	Pindah Satu Desa
25	Rizka Isnaeni Nur R.	Kartu Keluarga	1/2	Update KK, Perubahan Elemen
26	Ridho Wijayanta	Kartu Keluarga	1/2	Update KK, Perubahan Elemen
27	M Junaidi As	Kartu Keluarga	2/1	Update KK, Perubahan Elemen
28	Bayu Adi Firmansyah	Kartu Keluarga	2/1	Update KK, Perubahan Elemen
29	Purnomo	Kartu Keluarga	3/3	Update KK, Perubahan Elemen
30	Reni Hermiyanti	Kartu Keluarga	3/3	Update KK, Perubahan Elemen
31	Setyo Bayu Pramono	Kartu Keluarga	2/2	Update KK, Perubahan Elemen

Tabel menunjukkan bahwa banyak warga masih mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara offline di loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), padahal layanan tersebut seharusnya bisa dilakukan secara online di desa melalui aplikasi atau laman yang telah disediakan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas. Pelayanan online di desa, seperti yang ada di Desa Cipete, diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengajuan pelayanan online.

Untuk menganalisis lebih lanjut, peneliti menggunakan konsep analisis kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang meliputi empat dimensi: Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), dan Assurance (jaminan). Dengan menganalisis kualitas pelayanan, penulis akan menggambarkan penerapan aspek-aspek tersebut di Desa Cipete, Kecamatan Cilongok. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya pengajuan pelayanan online administrasi kependudukan di desa tersebut, serta memberikan analisis mendalam terkait masalah yang dihadapi dalam penerapan pelayanan online.

Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible (Berwujud) dalam pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kesan pertama bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut penelitian terdahulu oleh Dida Rahmadanik (2021), tangible atau bukti fisik mencakup penampilan pegawai, fasilitas pelayanan, dan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, di mana aspek tangible mencakup elemen-elemen yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

Di Desa Cipete, pelayanan administrasi kependudukan online dilaksanakan oleh perangkat desa pada jabatan Kepala Tata Usaha dan Umum, yaitu Muhammad Alfian Nizami, yang bertugas melayani warga dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi kependudukan diwajibkan membawa pengantar RT/RW dan syarat pendukung lainnya sesuai dengan jenis pengajuan yang diajukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dimensi tangible di Kantor Desa Cipete terlihat berjalan dengan baik. Penampilan petugas administrasi kependudukan (Adminduk) di kantor desa menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta penampilan yang rapi dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Petugas tidak menunjukkan hal-hal yang berlebihan dalam penampilannya, sehingga menciptakan kesan profesional dan menyenangkan bagi masyarakat yang datang.

Terkait dengan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas, kantor Desa Cipete menyediakan berbagai sarana yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, dan perangkat kerja elektronik yang mendukung layanan administrasi kependudukan online. Namun, meskipun fasilitas elektronik telah tersedia, ada kekurangan dalam hal penggunaan perangkat tersebut. Khususnya untuk pelayanan administrasi kependudukan online, hanya petugas Adminduk yang dapat mengakses dan mengelola aplikasi pelayanan tersebut. Hal ini mengurangi kemungkinan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri, padahal seharusnya pelayanan ini dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat jika perangkat dan aplikasi dapat digunakan bersama-sama.

Kemudahan dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan online juga merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Dalam hal ini, terdapat beberapa catatan yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah kurangnya informasi yang jelas dan memadai mengenai persyaratan yang perlu dibawa oleh warga saat mengajukan layanan. Meskipun warga sudah datang ke kantor desa, mereka seringkali harus pulang lagi karena belum membawa beberapa berkas yang diperlukan. Hal ini menunjukkan pentingnya penyampaian informasi secara lebih jelas dan mudah diakses, misalnya melalui pembuatan catatan, poster, atau pemberitahuan tentang dokumen apa saja yang perlu dibawa untuk pengajuan pelayanan online.

Meskipun demikian, proses pelayanan online di Desa Cipete relatif mudah diakses. Warga hanya perlu datang ke kantor desa, menyerahkan berkas persyaratan, yang kemudian akan discan

atau difoto oleh petugas Adminduk dan diunggah ke laman pelayanan online administrasi kependudukan yang telah disediakan. Dokumen yang menjadi wujud pelayanan ini berupa berkas kependudukan, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah. Setelah berkas diunggah dan memenuhi syarat, dokumen dapat dicetak dalam waktu 2x24 jam kerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safriadi (2021), yang menyatakan bahwa faktor sarana dan prasarana, termasuk perangkat komputer dan aplikasi, menjadi salah satu faktor utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam hal pengoptimalan penggunaan perangkat dan aplikasi pelayanan online oleh petugas. Selain itu, belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas untuk pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete menjadi salah satu tantangan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete mencakup kemampuan dan keandalan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan janji dan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021), keandalan atau reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu.⁶ Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete, kehandalan ini mencakup beberapa aspek penting, seperti sistem teknologi yang digunakan, sosialisasi kebijakan pelayanan, serta kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Salah satu aspek yang mempengaruhi kehandalan pelayanan adalah sistem teknologi yang digunakan. Di Desa Cipete, sistem teknologi yang diterapkan untuk pelayanan administrasi kependudukan online mengandalkan media internet dan laman yang disediakan oleh Dindukcapil. Proses pelayanan dilakukan dengan cara mengunggah berkas persyaratan yang sudah dipindai atau difoto menggunakan perangkat yang ada di kantor desa. Kantor Desa Cipete telah dilengkapi dengan mesin pencetak dan pemindai (scanner) yang memadai, sehingga mempermudah petugas dalam mengelola dokumen untuk diunggah pada laman pelayanan

⁶ Reforman Bago, Agus Sutardjo, and Meri Dwi Anggraini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café' Els Coffe Dipadang," *Matua Jurnal* 4, no. 2 (2022): 215–26; Nadia Mauliditta Septiana, Dwi Wahyu Artiningsih, and Hairudinor Hairudinor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera)," *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10, no. 2 (2021): 24–37.

online. Dindukcapil sendiri telah menyediakan platform online khusus yang dapat diakses oleh petugas Adminduk menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kata sandi yang diberikan pada awal penerapan kebijakan ini. Namun, keberhasilan sistem teknologi ini sangat bergantung pada bagaimana Adminduk di tingkat desa mampu mengimplementasikan dan mensosialisasikan kebijakan tersebut kepada masyarakat.

Sosialisasi kebijakan merupakan elemen kunci dalam memastikan keberhasilan pelayanan online administrasi kependudukan. Namun, hasil wawancara dengan beberapa informan mengungkapkan bahwa sosialisasi mengenai kebijakan ini masih kurang maksimal. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sito, warga belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai pelayanan online administrasi kependudukan, sehingga mereka cenderung hanya tahu bahwa untuk mengurus administrasi, mereka harus datang ke kantor desa dan mendapatkan pengantar untuk kemudian diteruskan ke kecamatan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Solihun, Ketua RT 02 RW 02, yang menyatakan bahwa meskipun pelayanan di Desa Cipete sudah cukup, minimnya sosialisasi mengakibatkan warga kurang mengetahui prosedur dan persyaratan untuk pelayanan online administrasi kependudukan.

Selain itu, kedisiplinan petugas juga menjadi faktor penting dalam menentukan keandalan pelayanan. Adminduk Desa Cipete, yaitu Muhammad Alfian Nizami, bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Namun, dalam praktiknya, beberapa warga mengungkapkan pengalaman yang kurang memadai. Sebagai contoh, Bapak Muhammad Junaidi, salah satu warga, mengungkapkan bahwa ketika mengajukan perubahan Kartu Keluarga, ia tidak dilayani oleh Adminduk yang bersangkutan, melainkan oleh petugas lain, yaitu Ibu Esra Naibaho, yang mengarahkan untuk melanjutkan proses tersebut secara offline ke kantor kecamatan. Hal yang sama juga terjadi pada Amara Linda Alfiana, yang mengurus pindah datang namun diarahkan untuk memprosesnya di kecamatan meskipun seharusnya layanan ini bisa dilakukan secara online di desa. Jarak yang dekat antara Desa Cipete dan kantor kecamatan Cilogok membuat warga tidak terlalu keberatan jika pelayanan dilakukan secara offline.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Denok Kurniasih (2023) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa kerumitan dan waktu yang lama.⁷ Namun, di Desa Cipete, kurangnya sosialisasi dan kedisiplinan dalam menerapkan kebijakan pelayanan online menjadi faktor penghambat

⁷ Denok Kurniasih, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas," *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. 4/Januari (2023).

dalam meningkatkan penggunaan layanan online administrasi kependudukan. Agar pelayanan ini dapat lebih efektif dan efisien, diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan meningkatkan kedisiplinan petugas dalam melayani warga.

Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dalam pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete berfokus pada kemampuan petugas untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021), responsiveness mencakup kebijaksanaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, serta memastikan masyarakat yang mengajukan permohonan dapat dilayani dengan baik. Selain itu, responsiveness juga mencakup tanggung jawab petugas dalam memberikan solusi atas kendala yang dihadapi oleh masyarakat, baik dengan mengarahkan mereka ke kantor atau melalui media komunikasi lainnya.⁸ Ketanggapan ini sangat penting untuk menghindari persepsi negatif mengenai kualitas pelayanan, yang sering kali muncul akibat proses yang lambat atau tidak jelas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aspek responsiveness di Desa Cipete belum berjalan optimal. Salah satu sub-aspek yang terkait dengan responsiveness adalah tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugasnya. Di Desa Cipete, petugas Adminduk yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, yaitu Muhammad Alfian Nizami, sering kali tidak berada di kantor. Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan oleh petugas lain, seperti Ibu Esra Naibaho, yang meskipun memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang pemerintahan, tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang pelayanan administrasi kependudukan online. Meskipun demikian, Ibu Esra tetap melayani warga dengan memberikan pengantar desa dan mengarahkan mereka ke kantor pelayanan terpadu kecamatan untuk proses selanjutnya secara offline. Tindakan ini dilakukan untuk memastikan warga tidak pulang dengan tangan kosong dan tujuan mereka dapat tercapai, meskipun prosedurnya tidak sesuai dengan kebijakan pelayanan online yang telah ditetapkan.

Aspek kedua yang berkaitan dengan responsiveness adalah proses yang cepat. Salah satu keuntungan dari pelayanan administrasi kependudukan online adalah pengurusan yang relatif cepat, dengan waktu kurang dari satu minggu untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Namun, di Desa Cipete, kendala muncul karena proses pelayanan masih dilakukan secara offline. Akibatnya, waktu yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi kependudukan menjadi lebih

⁸ Tuti Anggraeni, *Model Historical Tourist Engagement Dalam Membangun Loyalitas Wisatawan Di Jawa Barat* (MEGA PRESS NUSANTARA, 2024).

lama, bisa mencapai dua minggu. Hal ini terjadi karena petugas Adminduk belum sepenuhnya memanfaatkan sistem pelayanan online yang telah disediakan, padahal kebijakan ini seharusnya dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit.

Sub-aspek terakhir dari responsiveness adalah sikap tanggap petugas terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian ini, sikap tanggap dari Adminduk di Desa Cipete belum optimal. Meskipun ada kebijakan pelayanan online, Adminduk kurang tanggap dalam menerapkan layanan tersebut, sehingga banyak warga yang tetap dilayani secara manual dan diarahkan ke kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan. Sikap ini mencerminkan ketidakmampuan petugas dalam mengoptimalkan kebijakan yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Igrino T Sondakh, Yappi Rompas, Alden Laloma (2020), yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas sangat mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan. Ketanggapan yang baik dari petugas akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Namun, di Desa Cipete, daya tanggap yang kurang baik dari petugas Adminduk menghambat keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan online.⁹ Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kedisiplinan petugas serta pemahaman yang lebih baik tentang kebijakan pelayanan online agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan memenuhi harapan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) dalam pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete berkaitan dengan pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan ketepatan waktu yang sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Assurance juga mencakup kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada masyarakat atas kualitas layanan yang diterima. Menurut penelitian terdahulu oleh Dida Rahmadanik (2021), penting bagi petugas untuk memahami jenis permohonan masyarakat, memberikan pelayanan hingga tuntas, dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengguna layanan.¹⁰

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Desa Cipete, terdapat beberapa temuan yang menggambarkan penerapan dimensi assurance ini. Salah satu sub-aspek

⁹ IGRINO SONDAKH, WELSON YAPPI ROMPAS, and ALDEN LALOMA, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan," *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 6, no. 98 (2020).

¹⁰ Bagoes Soenarjanto and Dida Rahmadanik, "Perjalanan Seniman Di Dunia Virtual Melalui E-Government," *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)* 1, no. 2 (2021): 31–40.

yang ditemukan adalah pemahaman Adminduk terhadap jenis permohonan pelanggan. Dalam hal ini, Adminduk Desa Cipete menunjukkan pemahaman yang cukup baik terhadap permohonan seperti akta kematian dan kartu keluarga. Misalnya, untuk permohonan akta kematian dari pemohon atas nama Ali Makhsus, Adminduk meminta berkas seperti kartu keluarga dan E-KTP yang meninggal, kemudian mengajukan permohonan tersebut melalui sistem pelayanan online. Hanya dalam satu hari, dokumen yang dibutuhkan dapat selesai. Meskipun demikian, kendala yang ditemukan adalah tidak adanya papan informasi yang memberikan petunjuk tentang prosedur pelayanan dan persyaratan berkas yang dibutuhkan, sehingga warga yang datang terkadang kebingungan.

Aspek kedua dari assurance adalah pelayanan yang tuntas. Di Desa Cipete, pelayanan administrasi kependudukan online masih kurang optimal karena banyak warga yang diarahkan untuk mengurus dokumen di kantor pelayanan terpadu kecamatan. Padahal, pelayanan administrasi kependudukan seharusnya dapat diselesaikan di tingkat desa tanpa harus melibatkan kantor kecamatan. Meskipun warga sudah membawa berkas lengkap dan dokumen sudah dipindai serta diajukan melalui sistem online, mereka tetap harus menunggu di kantor kecamatan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi. Selain itu, jika dokumen yang diajukan tidak lengkap atau ada masalah, pihak Adminduk seharusnya memberikan pemberitahuan kepada masyarakat untuk memperbaiki dokumen tersebut. Namun, kenyataannya, banyak pengajuan yang harus diselesaikan dengan cara manual, mengarah pada ketidaktepatan waktu dalam pelayanan.

Aspek terakhir dalam dimensi assurance adalah kemampuan Adminduk untuk berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Meskipun ada upaya sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan online di setiap pertemuan lembaga desa, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan pelayanan online. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka hanya mengetahui tentang pelayanan ini setelah datang ke kantor desa dan bertanya kepada perangkat desa. Masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan masih sering diarahkan untuk mengurusnya secara manual di kantor kecamatan. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang diberikan belum sepenuhnya efektif dan belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Igrino T Sondakh, Yappi

Rompas, Alden Laloma (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan harapan masyarakat. Penjaminan yang diberikan petugas terkait ketepatan waktu dan biaya pelayanan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.¹¹ Begitu pula dengan penelitian Nurfaizah (2024), yang menyebutkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik dan menunjukkan sikap yang profesional sangat penting dalam menciptakan kepercayaan.¹² Di Desa Cipete, meskipun ada usaha untuk memberikan pelayanan, masih terdapat banyak kendala dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara online, yang mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Empathy (Empati)

Dimensi Empathy (Empati) dalam pelayanan administrasi kependudukan online di Desa Cipete berfokus pada sikap perhatian dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan kepada masyarakat. Empati mencakup kemampuan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan penerima layanan, serta memberikan perhatian secara individual. Menurut Parasuraman, sikap tegas namun penuh perhatian serta kemampuan komunikasi yang baik dapat memberikan dampak positif dalam evaluasi penerima layanan.¹³ Di Desa Cipete, perhatian dan sikap empatik terhadap masyarakat tercermin dalam beberapa aspek yang diamati selama penelitian.

Pertama, perhatian kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan usaha pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang baik dan tuntas. Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha, Muhammad Alfian Nizami, sebagai Adminduk, diberikan kewenangan untuk mengelola pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan online menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil). Namun, dari pengamatan yang dilakukan, perhatian yang diberikan oleh Adminduk masih kurang maksimal. Beberapa pengajuan administrasi kependudukan tidak diproses secara online, melainkan diarahkan untuk menggunakan metode offline, yaitu membuat pengantar desa yang kemudian dibawa ke kantor pelayanan terpadu kecamatan. Hal ini mengurangi efektivitas pelayanan online, yang seharusnya lebih cepat dan efisien.

¹¹ SONDAKH, ROMPAS, and LALOMA, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan.”

¹² Rossa Julia Nurfaizah, “Monitoring Kualitas Pelayanan RSUD Dr. Soetomo Berdasarkan Ulasan Pasien Di Google Maps Menggunakan Diagram Kendali p Berbasis Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT)” (Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2024).

¹³ Ester Sylviana Siburian, Ronny Gosal, and Donald K Monintja, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara,” *GOVERNANCE* 1, no. 2 (2021).

Kedua, dalam hal perlakuan yang tidak diskriminatif, pemerintah desa berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan warga yang datang, baik untuk pelayanan online maupun offline. Namun, peneliti mengamati bahwa masih banyak warga yang dilayani dengan metode offline karena Adminduk sering tidak berada di kantor desa. Hal ini menyebabkan beberapa warga harus datang ke kantor kecamatan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan. Selain itu, ada kebijakan yang mengharuskan warga untuk mendapatkan pengantar dari Ketua RT dan RW sebelum melakukan pelayanan di kantor desa. Meskipun kebijakan ini mencerminkan nilai gotong royong dan silaturahmi antarwarga, hal ini juga menunjukkan adanya kesulitan bagi warga yang tidak memahami prosedur atau tidak memiliki pengantar.

Ketiga, penghargaan terhadap masyarakat tercermin dalam upaya pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang baik, meskipun pelaksanaan pelayanan online di Desa Cipete masih belum optimal. Pemerintah desa menghargai warga yang dengan sadar mengurus administrasi kependudukan, namun banyak warga yang masih dilayani dengan cara manual, yang mengurangi efisiensi pelayanan online. Adminduk, meskipun telah diberikan akses aplikasi untuk memproses dokumen secara online, sering kali harus menangani tugas-tugas lain yang menghambat kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tuntas.

Secara keseluruhan, meskipun ada upaya dari pemerintah desa untuk menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara online, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak hambatan dalam penerapannya. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian terdahulu oleh Igrino T Sondakh, Yappi Rompas, dan Alden Laloma (2020), yang menyatakan bahwa kesuksesan pelayanan publik sangat bergantung pada keramahan dan perhatian dari penyedia layanan.¹⁴ Meskipun Adminduk Desa Cipete berusaha memberikan pelayanan terbaik, kurangnya kedisiplinan dan perhatian terhadap tugasnya mengakibatkan banyak pengajuan yang harus dilayani secara offline, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan online administrasi kependudukan di Desa Cipete Kecamatan Cilongok belum berjalan dengan optimal.

¹⁴ SONDAKH, ROMPAS, and LALOMA, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan."

Meskipun sudah tersedia sarana dan prasarana yang mendukung, seperti komputer dan mesin cetak untuk pelayanan, komunikasi yang efektif mengenai prosedur pelayanan online masih kurang. Hal ini menyebabkan banyak warga yang tidak mengetahui tentang layanan online dan masih menggunakan pelayanan offline. Dari aspek keandalan (reliability), meskipun sistem teknologi yang disediakan oleh Dindukcapil sudah cukup baik, sosialisasi kebijakan dan kedisiplinan petugas masih menjadi kendala. Adminduk belum maksimal dalam menjalankan tugasnya, dan sering kali tidak berada di kantor desa, sehingga pelayanan banyak dialihkan ke metode offline. Dalam aspek ketanggapan (responsiveness), kurangnya sikap tanggap dari Adminduk terlihat jelas karena pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan secara online, malah dilaksanakan secara offline, dengan mengarahkan warga untuk mengurus ke kantor kecamatan. Hal ini berpengaruh pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Di sisi jaminan (assurance), meskipun Adminduk sudah memahami jenis permohonan, pelayanan tidak diselesaikan sepenuhnya di kantor desa, dan beberapa warga masih harus mengurus dokumen sampai ke kecamatan. Komunikasi dengan masyarakat juga masih belum optimal. Dalam aspek empati, meskipun pemerintah desa berusaha memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, masalah absennya Adminduk mengakibatkan banyaknya pengalihan pelayanan ke kantor kecamatan. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cipete masih perlu perbaikan dalam hal komunikasi, kedisiplinan, dan penggunaan teknologi untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

REFERENCES

- Anggraeni, Tuti. *Model Historical Tourist Engagement Dalam Membangun Loyalitas Wisatawan Di Jawa Barat*. MEGA PRESS NUSANTARA, 2024.
- Bago, Reforman, Agus Sutardjo, and Meri Dwi Anggraini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café'El's Coffe Dipadang." *Matua Jurnal* 4, no. 2 (2022): 215–26.
- Dewi, Dhea Candra, Vidya Yanti Utami, and Siti Yulianah M Yusuf. "Re-Modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)." *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)* 1, no. 1 (2021): 1–12.
- Hidayat, Eet Saeful. "Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 5, no. 4 (2019): 8–16.
- Hutasoit, Imelda, and Ari Samudro Pribadi. "Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

- Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Konstituen Vol 5*, no. 2 (2023): 106–24.
- Jenanu, Katarina, and Nanang Bagus. "Program Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 8, no. 2 (2019): 42–47.
- Kurniasih, Denok. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas." *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. 4/Januari (2023).
- Lawrence, Peter J, Kou Murayama, and Cathy Creswell. "Systematic Review and Meta-Analysis: Anxiety and Depressive Disorders in Offspring of Parents with Anxiety Disorders." *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry* 58, no. 1 (2019): 46–60.
- LUMANSIK, DENIS PATRICK, FLORENCE DAICY LENGKONG, and NOVVA PLANGITEN. "Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik* 5, no. 84 (2019).
- Nurfaizah, Rossa Julia. "Monitoring Kualitas Pelayanan RSUD Dr. Soetomo Berdasarkan Ulasan Pasien Di Google Maps Menggunakan Diagram Kendali p Berbasis Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT)." Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2024.
- Nurrahman, Ô Ç Ä, Hadi Susanto, and Sri Mulyani. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir." *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 4, no. 4 (2021): 427–37.
- Permadi, Ikhsan Bagus, and Ali Rokhman. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi." *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 4, no. 2 (2023): 80–88.
- Septiana, Nadia Mauliditta, Dwi Wahyu Artiningsih, and Hairudinor Hairudinor. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera)." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10, no. 2 (2021): 24–37.
- Siburian, Ester Sylviana, Ronny Gosal, and Donald K Monintja. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara." *GOVERNANCE* 1, no. 2 (2021).
- Soenarjanto, Bagoes, and Dida Rahmadanik. "Perjalanan Seniman Di Dunia Virtual Melalui E-Government." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)* 1, no. 2 (2021): 31–40.
- SONDAKH, IGRINO, WELSON YAPPI ROMPAS, and ALDEN LALOMA. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan." *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 6, no. 98 (2020).
- YUSTIKA, OKTORA DOMAS. "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara." UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2022.