

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAAANA ADMINISTRASI BERBASIS WEBSITE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Oleh:

Rahmad Fauzi¹, Sari Wahyuni Rozi², Suhendra Saputra³
^{1,2,3}Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
^{1,2,3}Institut Pendidikan Tapanuli Selatan
email:udauzi@gmail.com
email: sariwahyunirozinasution@gmail.com
email:suhendrasaputra861@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengelolaan E-KTP dan pelayanan administrasi berbasis website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan angket dan 300 orang sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengelola E-KTP berbasis website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan meliputi 60,6% responden menyatakan "sangat memuaskan" dan 33,7% responden menyatakan "memuaskan" dan tingkat administrasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan meliputi 38,8% responden menyatakan "sangat memuaskan", 49,4% responden menyatakan "memuaskan", dan 11,5% responden menyatakan "kurang memuaskan".

Keywords: E-Ktp, Website, Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi tersebut seoptimal mungkin pemanfaatan. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya penerapan E-KTP yang sedang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan yang terintegrasi di seluruh kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional.

Diera wabah pandemi covid 19 yang belum berakhir dirasakan oleh masyarakat, menyebabkan ketidakstabilan kehidupan sosial masyarakat diseluruh belahan negeri ini terutama Indonesia. Hal ini menjadi permasalahan sangat kompleks karena satu sisi pemerintah harus menekan pertumbuhan covid 19. Namun disisi lain aktivitas dan sosial kehidupan sosial harus berjalan dengan semestinya terlebih dipelayan publik dalam pembuatan E-KTP dimana salah satu persyaratan mencari pekerjaan salah satunya E-KTP.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan gambaran rencana metode yang digunakan dalam suatu penelitian. Penggunaan metode yang tepat akan memberikan hasil yang tepat dan sesuai dengan masalah serta tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan administrasi, pelayanan eKTP berbasis web, dan permasalahan yang dihadapi saat mendaftar pembuatan KTP. Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan pada bab ini peneliti akan menguraikan serta menerangkan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab 1. Hasil penelitian ini diperoleh dengan tehnik wawancara kepada informan melalui google form dan angket.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan berinovasi untuk melayani masyarakat agar pelayanan semakin efektif, salah satunya dengan menerapkan pelayanan online kepada masyarakat yang ingin mengurus KTP elektronik. Pelayanan online ini sempat dikeluhkan masyarakat karena masih ada sebagian masyarakat yang lanjut usia sedikit menyulitkan bagi mereka. Plt Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Anisah Siregar, S.Sos mengatakan tidak semua pengurusan surat-surat di Disdukcapil secara online. Pengurusan KTP secara online baru dimulai sejak 8 juni 2020 yang lalu. Disdukcapil sidimpuan Saat ini hanya melayani pendaftaran secara online sebanyak 3000 orang, dan telah melayani 1700 pendaftar.

Masyarakat yang belum paham pendaftaran secara online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan petugas untuk membantu masyarakat mendaftarkan administrasinya secara online. Anisah Siregar S.Sos juga menambahkan sebagai bentuk sosialisasi terkait kekosongan blangko KTP bulan lalu memang belum ada dari pusat, jadi akhir maret Disdukcapil sudah berusaha menjemput blangko kepusat, Dikarenakan covid ada kekosongan blangko sekitar dua bulan belum lagi ada kebijakan Dirjen bahwasanya permintaan blangko itu bisa lewat surat menyurat, akhirnya setelah kita surati, 8000 blangko baru kita terima

Adapun masyarakat yang ingin mengurus KTP secara online bisa mendaftarnya dengan membuka link [Http://111331910469.ip-dynamic.com/silayda/](http://111331910469.ip-dynamic.com/silayda/). Layanan tersebut akan otomatis merekam datanya, selanjutnya akan ada pemberitahuan jadwal pengambilan KTP bagi yang telah selesai pengurusan.

4. KESIMPULAN

Hasil dari analisis angket tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai Disdukcapil yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan dan respon yang diberikan kepada masyarakat. Adapun yang menjadi kendala dari pendaftaran E-KTP berbasis website adalah kurangnya fasilitas untuk pendukung pendaftaran E-KTP melalui website, dan juga terdapat kendala terkadang halaman website susah untuk diakses karena jaringan yang terkendala.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendaftaran E-KTP berbasis website masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas baik

dari segi pelayanan, sikap dan panduan yang diberikan pegawai kepada masyarakat jika terkendala pada alur pendaftaran.

5. REFERENSI

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume17 Nomor 2.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan Andri, 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung*. Volume 1 Nomor 2.
- Kholifah Nur Ratri, 2018. *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang*.
- Kariadin, 2019. *Peranan Aparat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Kaledupa Kabupaten Wakatobi*. Volume 2 Nomor 1.
- Kosasih Putri Pusurua Michelle, 2016. *Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic*. Volume 1 Nomor 2.
- Pratama Rizki Muhammad, 2020. *Trajektori Studi Administrasi Publik*. Volume 2 Nomor 2.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sutriadi, Edi, 2018. *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng*. Volume 8 Nomor 1.
- Setyawati Iin, 2015. *Kefektifan Pelayanan KTP-EL Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Parepare*.
- Wahyuni Nurfitri, 2017. *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)*. Volume 7 Nomor 1.
- Widanarto, A. 2014. *Kajian Penyusunan Database Penataan Daerah*.
- Wowor C Meilany, 2015. *Tingkat Kepuasan Konsumen Klappertart Di Kartini Cake And Bakery Manado*.
- Yusrizal, Heriyanto Meyzi 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)*. Volume 15 Nomor 1.

Yusuf, M. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

From The Netherland, Sweden, and The UK.
Publik Performance & Management

Danieli, Y., & Stamatapoulou, E., & Dias, C
2018. *The Universal Declaration of Human Rights. Fifty years and beyond*. London: Routledge.

Safarov, I, 2019. *Institutional Dimensions of Open Government Data Implementation .Evidence*