

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE** (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)

***Iffah Mahsunah<sup>1</sup>, Suyeno<sup>2</sup>, Didik Supriyanto<sup>3</sup>***

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
Email : [iffahmahsunah@gmail.com](mailto:iffahmahsunah@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

*Pelayanan Publik selalu dibutuhkan setiap harinya dalam kehidupan bersosialisasi, hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pelayanan saat ini yang mengalami banyak sekali inovasi-inovasi untuk dapat lebih memberikan kemudahan dan kecepatan peneggunaan layanan. Inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sumenep salah satunya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi layanan melalui Pendaftaran Online yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan melalui sistem pendaftaran online tersebut. Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan terori Zeithaml 1990 (dalam Hardiansyah 2018), yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada pengumpulan data dilakukan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan, dan kepastian yang bertujuan untuk keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan 4 komponen yaitu, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem pendaftaran online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui aspek Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty sudah berjalan dengan baik hanya saja perlu peningkatan keamanannya. (2) kelebihan pelayanan Simponi yang memberikan upgrade melalui Simponi Registrasi Desa, kekurangannya terletak pada jaringan yang harus kuat oleh Masyarakat untuk melakukan permohonan tersebut, serta kurangnya ASN dibidang pengaduan. Beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni memberikan sosialisasi terus menerus hingga pelayanan SIMPONI ini dapat diketahui sampai pelosok desa. Diadakannya wadah kritik dan saran mengenai sistem tersebut, agar pemerintah bagian pelayanan administrasi kependudukan dapat terus melakukan evaluasi dan perbaikan.*

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Sistem Pendaftaran Online

### **Pendahuluan**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 Ayat 1, dijelaskan bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan tentunya harus sesuai dengan apa yang dijanjikan, namun pelayanan di negara kita ini masih banyak yang mengecewakan, terlebih pelayanan di desa-desa yang tidak terlalu memahami konsep pelayanan yang baik untuk diberikan kepada masyarakat.

Era globalisasi yang serba digital menjadi salah satu inisiatif pemerintah dalam melakukan perubahan-perubahan yang membawa pengaruh besar bagi segala bidang. Globalisasi sebagai perubahan dunia menjadi lebih modern dengan

tanda kemajuan dari teknologi. Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government Bahwa kemajuan dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi akan meningkat. Penjabaran diatas menunjukkan bahwasanya Pengembangan e-government, kabupaten Sumenep dengan memanfaatkan teknologi berbasis *internet*, salah satunya melalui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kabupaten Sumenep menerapkan sebuah program bernama SIMPONI (Sistem pendaftaran Online). Yang diinovasikan sebagai sistem untuk pelayanan pendaftaran administrasi menggunakan aplikasi berbasis website untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, , Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran dan jenis dokumen kependudukan lainnya.

Observasi Yang dilakukan penelitian menunjukkan rekapan data hasil pelayanan masyarakat melalui SIMPONI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep tercatat Ada 8.260 data layanan yang diberikan sejak 2020 hingga 2023. Jumlah pelayanan yang diberikan, dengan data permohonan sangat berbeda. pemohon yang ada di website SIMPONI yang diambil pada 8 Januari 2023. Pendaftaran Online yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep. Dalam sistem tersebut sudah ada 13 ribu yang mengajukan permohonan, Namun walau mencapai angka belasan ribu, data tersebut tidak sesuai dengan hasil data pelayanan. Karena itu tidak menutup kemungkinan masih banyaknya yang kesusahan dalam mengakses website resmi tersebut. Dalam data permohonan juga terdapat kolom-kolom yang tidak berisikan nama, dan kolom yang memiliki banyak nama yang sama.

Menurut observasi yang dilakukan pada saat pra penelitian, proses berjalannya SIMPONI tidak memberikan sosialisasi yang jelas mengenai penggunaan dan persyaratan aplikasi SIMPONI. Sosialisasi juga kurang merata keseluruh pelosok kabupaten Sumenep, baik sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kabupaten Sumenep atau dari perangkat kecamatan atau desa. Akibatnya masih banyak masyarakat yang buta informasi dan memilih untuk membayar orang atau perangkat desa untuk mengurus layanan di Disdukcapil yang seharusnya tidak mengeluarkan biaya dengan adanya SIMPONI. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Pendaftaran Online (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep”**.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?
2. Apa analisis kritis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?.

#### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis kritis kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### **Manfaat Penulisan**

1. Manfaat Teoritis  
Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah dibidang Ilmu Administrasi. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperlihatkan keefektifan dari SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih baik. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat praktis  
Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun Tindakan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### **Tinjauan Pustaka** **Penelitian Terdahulu**

1. Pasolong (2019:3), administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakuakn oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Sedangkan menurut The liang Gi (Adnan 2013:10), administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam Kerjasama mencapai tujuan tertentu.
2. Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayanii atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan. Supriyanto.D (2021) dalam Disertasi nya menyatakan bahwasanya, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dala rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
3. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono1997 (Hardiansyah 2018), memiliki banyak makna yaitu kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemkaian, perbaikan berkelanjutan, bebas

dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, sejak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Zeithaml et 1990 (Hardiyansyah 2018) menyatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan melalui 10 dimensi, yaitu *tangible* (terlihat/terjamah), *Reliable* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (rasa aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (memahami pelanggan). Dari 10 indikator tersebut, Zeithaml 1990 (Hardiyansyah 2018) menyederhanakan menjadi 5 dimensi yang dinamakan *Servqual* (kualitas pelayanan) yang terdiri dari : 1. *Tangible* (berwujud), Berwujud berupa bukti langsung berupa penampilan dan fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan dari karyawan perusahaan. 2. *Reliability* (kehandalan), Kehandalan menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Kenadalan ini berguna bagi masalah-masalah besar dan kecil bagi pelanggan sebagai bahan evaluasi. 3. *Responsiveness* (ketanggapan) Daya tanggap menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. 4. *Assurance* (jaminan), Kemampuan melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk membutuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. 5. *Empathy* (empati) Kemampuan komunikasi karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

4. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. E-government tentunya memiliki visi tersendiri, yaitu tinjauan berdasarkan komponen seperti jaringan *broadband*, berbagai informasi, sistem dokumen elektronik dan situs portal pemerintah (Indrayani,2020:17).

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Dalam Penelitian ini menggunakan Kualitatif Deskriptif, yang mana menurut Moleong (2016) penelitian ini merupakan penelitian yang

menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari beberapa pernyataan lisan dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif ini digunakan sebagai pemahaman dari suatu kejadian yang dialami oleh subjek penelitian, lalu didekripsikan dengan menerangkan, mengarahkan, dan menuliskan suatu realita yang ada. Tahap awal peneliti adalah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman dan definisi yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis mengenai implementasi sistem SIMPONI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

### **Fokus Penelitian**

Dengan adanya kejelasan fokus penelitian, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat mengenai data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak diperlukan. Dengan fokus penelitian seperti ini, akan mempermudah pelaksanaan penelitian dengan adanya batasan-batasan penelitian yang difokuskan melalui indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
  - a. *Tangibles* (berwujud) : Sarana dan prasarana, penampilan aparatur dan fitur yang ada dalam SIMPONI, kemudahan pelayanan SIMPONI, kemudahan dalam proses pelayanan SIMPONI
  - b. *Reliability* (kehandalan) :Kehandalan pegawai dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai mengenai pemberian pelayanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu.
  - c. *Responsiveness* (ketanggapan) : Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan dan pemberian bantuan mengenai pengaduan SIMPONI
  - d. *Assurance* (jaminan) : Jaminan legalitas SIMPONI, jaminan Biaya SIMPONI, jaminan Waktu pelayanan SIMPONI
  - e. *Empathy* (empati): Pemberian pelayanan yang sesuai. Dan pemberian pelayanan yang baik dan dapat dimengerti
2. Analisis kritis pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Faktor Pendukung : adanya instansi lain yang bekerjasama dengan pelayanan SIMPONI, pengembangan SIMPONI. Faktor Penghambat : adanya eror atau hack, sosialisasi yang sudah menyeluruh atau tidak.

### Situs dan Latar Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang beralamat di Jl. Trunojoyo 122 Sumenep. Penulis mengambil penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikarenakan menciptakan pelayanan administrasi Kependudukan melalui Sistem Pendaftaran Online, yang mana memberikan inovasi pelayanan baru mengenai administrasi kependudukan.

### Sumber Data

Sumber data yang diambil dari penelitian ini adalah kaitannya dengan sumber-sumber penyediaan informasi yang mendukung dan menjadi pusat perhatian penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu :

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap subjek penelitian dengan interview atau wawancara yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Sistem Pendaftaran Online administrasi kependudukan.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti media internet serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan Pustaka dan mendukung penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Model wawancara ini tidak terstruktur yaitu peneliti melakukan wawancara tanpa Menyusun daftar terlebih dahulu.

#### 2. Observasi

Observasi adalah metode dasar dalam memperoleh data. Pengamatan yang dimaksud dalam rangka untuk mendapatkan gambaran secara langsung dari institusi sosial di lapangan. Hal ini berarti mengamati kondisi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* dari aplikasi SIMPONI secara langsung di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yakni teknik mengambil rujukan data-data yang telah tersedia di tempat penelitian yang telah ditetapkan berupa foto, gambar dan berbagai dokumen yang diperlukan. Beberapa dokumentasi yang peneliti lakukan dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berupa foto dengan subjek penelitian, screenshot dari

beberapa website, pengambilan data berupa gambar di website.

### Teknik Analisa Data

Data penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:16), yaitu teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Berikut Langkah-langkah analisis data sesuai teori Miles, Huberman (2014):

#### 1. Data Collection/Pengumpulan data.

Pengumpulan data merupakan proses mencari, mencatat, serta mengumpulkan data dengan subjektif dan sesuai dengan hasil wawancara dan dukungan dokumen lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### 2. Data Condensation/Kondensasi Data.

Semakin banyak peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Kondensasi data berarti meragkum catatan-catatan lapangan dengan memilih hal-hal yang pokok dan diperlukan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dengan demikian data yang telah dipilih memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data lanjutan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

#### 3. Data Display/Penyajian Data.

Langkah selanjutnya ialah menyajikan data menjadi pola. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk naratif dan bentuk table dan gambar. Proses penyajian data ini adalah mengolah data yang peneliti peroleh dari wawancara, observasi, dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dan juga masyarakat.

#### 4. Conclusion: Drawing/Verifying/ Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Tahap terakhir pada analisis data ini adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Data yang telah direduksi dan disajikan selanjutnya selanjutnya diverifikasi untuk mendapatkan bukti-bukti yang kuat sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan kredibel, serta dapat menjawab masalah mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* di Dispendukcapil kabupaten Sumenep.

### Keabsahan Data

Menurut Moleong (2016:324) menggunakan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Pada penelitian ini ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan, yaitu :

1. Kepercayaan (*Credibility*)

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan pada penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan penelitian. . Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti Kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Lalu meningkatkan kecermatan dalam penelitian dengan mengamati lebih cermat dan berkesinambungan agar mendapatkan kepastian data. Serta triangulasi dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Terakhir menggunakan bahan referensi sebagai pendukung.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Teknik pembuatan laporan dengan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Sugiyono 2016 : 376 bahwa *transferability* adalah *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

3. Ketergantungan (*Dependability*)

Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian yang apabila penelitian dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Uji ini dilakukan oleh auditor yang independent atau pembimbing yang independen. Misalnya bisa dimulai Ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah., terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Kepastian (*Cofirmability*)

Pengujian *confirmability* berarti menguji hasil penelitian dan dikaitkan dengan proses penelitian, maka peneliti telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, tidak dibenarkan tidak adanya proses tetapi ada hasilnya.

## **Pembahasan**

Pemberian layanan kepada Masyarakat memang sudah teratata dan sesuai dengan Standar pelayanan. Layanan yang baik memiliki kualitas pelayanan yang pastinya memudahkan masyarakat dari berbagai aspek. Pada penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml 1990 (Hardiansyah 2018) mengenai kualitas pelayanan.

a. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel diartikan dengan berwujud melalui penampilan fisik, peralatan, dan personil. Dalam penelitian ini, aspek-aspek yang menentukan indikator *tangibel* yaitu penampilan aparatur, kenyamanan fitur SIMPONI, kemudahan dalam proses pelayanan SIMPONI, kemudahan akses pelanggan SIMPONI, dan sarana prasarana SIMPONI. Pelayanan ini sangat memudahkan masyarakat dengan menggunakan 3 istilah yaitu: registrasi akun, data pemohon, dan log in. petunjuk teknis simponi yang mana untuk melakukan pendaftaran dan pengisian formulir bagi pemohon terdapat beberapa cara antara lain:

1. Pemohon membuka situs web <http://simponi.sumenepkab.go.id>. Atau bisa langsung scan barcode yang telah disosialisasikan melalui sosial media Dispendukcapil.
2. Registrasi Akun dengan mengisi data yaitu meliputi NIK, Password (rahasia pemohon), Nama Lengkap, No. Telepon/HP, dan email, lalu submit
3. Pemohon kembali ke halaman utama, klik Daftar Pemohon. Copy Nomor ID Pemohon.
4. Pemohon kembali ke halaman utama, klik Login Akun. masukan user ID dan password.
5. Pemohon sebaiknya masuk terlebih dahulu ke menu persyaratan agar terlebih dahulu dapat dipersiapkan persyaratan yang harus diupload.
6. Pada menu “Tambah Permohonan” lalu data harus diisi terlebih dahulu oleh pemohon meliputi, NIK/No.KK, Nama Lengkap, No.Telepon/HP, Email 2x pengisian. Upload berkas persyaratan, pemohon diminta untuk mengisi formulir terlebih dahulu di link yang telah disediakan. Caranya dengan klik link tersebut lalu isi data yang diminta dengan benar dan lengkap, serta pemohon diminta untuk mengupload foto dengan memegang KTP-el. Kemudian klik “Kirim”
7. Berkas persyaratan yang diminta yaitu dalam bentuk JPG/JPEG maksimal berukuran 500 kb dengan jaringan stabil. Tandai “setuju” lalu klik “Simpan”.
8. “Hasil Permohonan”. pemohon akan mengetahui status permohonan apakah telah terdaftar, proses, pending, atau selesai/siap diambil.

Dalam segi fitur yang diberikan memudahkan para pengguna. Tampilan *website* yang minimalis dan juga mudah dipahami. Tentunya dalam segi sarana dan prasarana sangat dibutuhkan, untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Fasilitas SIMPONI yang dimiliki cukup terbatas, namun sudah dapat memberikan pelayanan yang baik.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Aspek ini sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang tertera pada pemberian suatu layanan, yang mana

layanan tersebut dapat dipercaya, indikator dari kehandalan ditentukan melalui faktor-faktor seperti kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu sehingga mempercepat dalam proses pelayanannya.

Indikator diatas sudah dijalankan dengan baik dengan perwujudan dari Perup No.98 tahun 2022 sebagai SOP yang ada pada BAB II pasal 6 mengenai ruang lingkup aplikasi Simponi yang prosesnya sudah memenuhi waktu tenggat yang harus dipenuhi serta proses pelayanannya. Proses pelayanan tidak lebih dari 1x24 jam, yang mana hal ini juga didukung oleh kehandalan dalam menggunakan alat bantu., sehingga data pelayanan saat ini sudah mencapai 9115 pelayanan tercatat dari tanggal pengaplikasiannya. Namun dari segi kecermatan penggunaan siponi sempat mengalami kendala berupa error yang sampai saat ini meninggalkan bekas berupa virus yang tdiak dapat dihilangkan , hal ini dapat menimbulkan keraguan masyaratakat mengenai keamanan data, namun hal jika mengalami endala seperti error atau hack

c. *Responsivennes* (Ketanggapan)

Aspek berupa kemauan atau keinginan pemberi layanan dalam pemberian layanan yang cepat dan tepat. Dalam hal penyampaian atau penjelasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online yang diberikan didalam website SIMPONI sudah membantu agar bisa diperbaiki jika ada kendala dengan adanya keterangan dalam permohonan yang dibuat masyarakat. SIMPONI juga memiliki bentuk pengaduan jika ada yang tidak dapat dimengerti atau sedang kesusahan dalam mengakses SIMPONI. Berdasarkan tanggapan masyarakat mengenai form pengaduan ini sudah membantu masyarakat yang kesusahan dalam mengakses permohonan melalui SIMPONI.

Form Pengaduan yang telah disediakan untuk membantu masyarakat yang kesusahan dalam mengakses simponi, tersedia pada beberapa media sosial antara lain Whatsaap dan Instagram, dan juga bisa didapat di website simponi, Instagram dispendukcapil sumenep, dan sosial media lainnya milik dispendukcapil sumenep.

d. *Assurance* (Jaminan)

Aspek ini Aspek ini merupakan jaminan dan kepastian pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online, pelayanan yang memberikan kepastian untuk masyarakat, baik pelayanan dalam segi waktu maupun kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan. Jaminan legalitas dapat dilihat dari Pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini sudah diatur pada Peraturan Bupati No.98 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 4 dijelaskan pelayanan online yang ada pada

Dispendukcapil Kabupaten Sumenep Bernama Sistem Pendaftaran Online yang disingkat Simponi. Dan untuk jaminan data di Dispendukcapil apabila terjadi eror pastinya akan langsung ditangani oleh DISKOMINFO.

Jaminan lainnya yaitu biaya berada pada pasal 9 ayat 4 juga dijelaskan bahwasanya pengambilan biaya hanya pengiriman KTP atau KIA diwilayah, didalam wilayah jawa timur akan tetap ditanggung oleh pemerintah, sedankan diluar wilayah jawa timur pengirimannya ditanggung pribadi pemohon. untuk jaminan waktu sendiri sudah pasti akan lebih hemat waktu, karena dapat mengurus administrasi kependudukan tanpa harus ke Mal Pelayanan Publik, sedangkan untuk data yang diberikan setelah melakukan permohonan dokumen kependudukan langsung dikirimkan melalui Email.

e. *Emphaty* (empati)

Aspek ini merupakan kemampuan pegawai pelayanan dalam pemberian perhatian yang tulus dan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan dengan cara memahami kebutuhannya. Secara singkat Indikator ini dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti akan kebutuhan pengguna masing-masing layanan.

Berdasarkan hasil analisa penulis tentang rasa empati yang dimiliki oleh pemerintah terhadap pelayanan kependudukan melalui sistem online ini, pemerintah Selalu siap dalam membantu segala keluhan kesah atau kesusahan masyarakat dalam mengakses website pelayanan kependudukan melalui online atau SIMPONI ini, dan tentunya pemerintah selalu mengutamakan kepentingan masyarakat pemohon SIMPONI. Dalam segi empati ini bisa dilihat dari respon atau bantuan pegawai dalam merespon pelayan ataupun keluhan masyarakat. Yang mana pegawai akan mendahulukan kepentingan masyarakat yang menggunakan jasa layanan, melayani dengan sopan dan santun, melayani dengan tidak diskriminatif, dan melayani serta menghargai satu sama lain, juga tidak membedakan satu pemohon dan pemohon lainnya.

Hasil penelitian lainnya ada pada analisis kritis berupa faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan simponi. Faktor pendukung yang di dapatkan dinikmati dari pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran online ini adalah memiliki efisiensi waktu dan biaya dalam pelayanan administrasi melalui sistem pendaftaran online, memiliki Anggaran untuk mengembangkan fitur SIMPONI REDES (Registrasi Desa) yang digunakan untuk membantu masyarakat yang gaptek atau kurang melek teknologi, dalam proses registrasi pada web SIMPONI yang dibantu oleh pemerintahan desa, dapat mengirim KTP atau KTA melalui pos selain kedua dokumen itu akan dikirim

melalui email masing-masing dan bisa di print sendiri menggunakan kertas A4, dan tata cara akses SIMPONI ini dapat dicari melalui youtube dan juga beberapa media internet.

Sedangkan untuk faktor penghambat adalah kurangnya SDM atau ASN di bagian pengaduan pada pelayanan SIMPONI, jaringan masyarakat yang kurang untuk memproses data, kurangnya sosialisasi terutama pada masyarakat yang sudah menginjak usia tua yang mana pada umumnya bagi masyarakat lansia masih kurang update mengenai perkembangan zaman apalagi masalah media sosial, proses SIMPONI yang masih harus selalu menggunakan ID yang berbeda (tidak tepat) sehingga membuat proses pelayanan SIMPONI menjadi lebih rumit, dan sosialisasi yang kurang banyak mengakibatkan calo. Simponni sempat mengalami hack yang mengakibatkan error dengan waktu cukup lama, yang mana error tersebut dikarenakan virus yang menempepl. Saat ini virus tersebut tdiak bisa disingkirkan yang mana mengakibatkan jumlah pemohon yang ada disimoni tidak sama dengan jumlah pendaftar permohonan simponi.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dapat dikatakan bagus atau baik, hal tersebut diketahui melalui penjelasan berikut:
  - a. Aspek *Tangibel* (berwujud) ini sudah diterapkan dengan baik seperti penggunaan fitur SIMPONI yang mudah di pahami oleh pemohon, serta sarana-prasarana yang cukup memadai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online.
  - b. Aspek *Reliability* (Kehandalan), dalam aspek ini kehandalan dalam pelayanan yang diberikan cukup baik, dapat dilihat dari cepatnya proses pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini, dan penghematan waktu juga didukung oleh kehandalan dalam menggunakan alat bantu yaitu komputer. Seluruh pegawai terkhususnya pemegang aplikasi simponi tersebut sudah paham bagaimana mengelola simponi untuk memberikan pelayanan. Namun kehandalan dari segi keamanannya perlu diamankan kembali. Dan lebih berhtti-hati menggunakan inovasi pelayanan Online.
  - c. Aspek *Responsivenes* (ketanggapan), aspek ini juga sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan adanya pemberian bantuan yang disediakan oleh pihak pengaduan sudah baik, dan memiliki prosedur yang tertata rapi.

- d. Aspek *Assurance* (jaminan) ini, sudah dapat dijamin kelegalitasnya dengan adanya aturan pada Peraturan Bupati No.98 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 4 dijelaskan pelayanan online yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Sumenep Bernama Sistem Pendaftaran Online yang disingkat SIMPONI, untuk jaminan waktu pastinya akan lebih cepat dan efisien dari pada pendaftaran offline, dan pendaftaran ini tidak dipungut biaya.
  - e. Aspek *Emphaty* (empati), pada aspek ini sudah pasti dilaksanakan dengan baik, dilihat dari respon pemerintah yang selalu siap dalam membantu segala keluh kesah atau kesusahan masyarakat dalam mengakses website pelayanan kependudukan melalui online atau SIMPONI ini, dan tentunya pemerintah selalu mengutamakan kepentingan masyarakat pemohon SIMPONI.
2. Dalam analisis kritis ini terdapat Kelebihan maupun kekurangan yaitu,
    - a. Faktor pendukung yang didapatkan dari pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online ini adalah memiliki efisiensi waktu dan biaya, memiliki pengembangan fitur SIMPONI REDES (Registrasi Desa), proses registrasi pada web SIMPONI yang dibantu oleh pemerintahan desa, dan tata cara atau akses SIMPONI ini dapat dicari melalui youtube dan juga beberapa media internet. Simponi juga memberikan pelayanan pengantaran KTP atau KIA melalui jasa POS, sehingga masyarakat bisa menunggu di rumah saja.
    - b. Faktor penghambat adalah kurangnya SDM atau ASN di bagian pengaduan pada pelayanan SIMPONI juga, serta jaringan yang kurang memadai dari Masyarakat pemohon layanan SIMPONI. Kurangnya sosialisasi terutama pada masyarakat yang sudah menginjak usia tua, proses SIMPONI yang masih harus selalu menggunakan ID yang berbeda (tidak tepat) sehingga membuat proses pelayanan SIMPONI menjadi lebih rumit, dan sosialisasi yang kurang banyak mengakibatkan calo. Serta adanya virus yang menempel akibat sistem yang pernah terkena hack atau error, mengakibatkan jumlah pemohon tidak sama dengan jumlah permohonan yang masuk yang mana dapat diwaspadai keamanannya.

## Saran

Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan :

1. Meningkatkan sosialisasi hingga masyarakat pelosok desa paham akan adanya pelayanan Simponi.

2. Meningkatkan sosialisasi kepada lingkup pekerja pemerintah kabupaten dan desa.
3. Mengadakan form kritik dan saran untuk bahan evaluasi.
4. Meningkatkan keamanan aplikasi agar tidak mudah di retas serta menimbulkan keraguan masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

### **Sumber Buku**

- Adnan, I.M., Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen : Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Trusmedia Grafika.
- Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat : LPP Balai Insan Cendikia
- Miles, M.B dan A.m Huberman 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L.J 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Pasolong, H. 2019 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

### **Undang-Undang**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*
- INPRES No.3 Tahun 2003. *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*
- Peraturan Bupati No. 98 Tahun 2022. *Aplikasi Sistem Pendaptaran Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep*

### **Sumber Jurnal & Skripsi**

- Supriyanto, D. 2021. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk (Studi pelayanan administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk di Kota Batu Provinsi Jawa Timur)*. Disertasi. Universitas Merdeka Malang.

### **Website Resmi**

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep  
[simponi.sumenepkab.go.id](http://simponi.sumenepkab.go.id)