

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (SIMPONI) DI KECAMATAN SAPEKEN

Moh. Rofiq Risandi¹, Hirshi Anadza², Septina Dwi Rahmawati³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: mohrofiqrisandi@gmail.com*

ABSTRAK

Kabupaten Sumenep, secara geografis terdiri dari daratan dan kepulauan. Ada 27 kecamatan yang meliputi 19 kecamatan daratan dan delapan kecamatan kepulauan. Berdasarkan hasil sinkronisasi wilayah Provinsi Sumenep, terdiri 126 pulau yang ada di Provinsi Sumenep. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sumenep berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam meningkatkan pelayanan pengelolaan kependudukan. Termasuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan kependudukan melalui inovasi. Masyarakat kepulauan Kabupaten Sumenep dalam mengurus dokumen kependudukan harus mengeluarkan biaya operasional dengan menggunakan kapal laut untuk mengurus dan membuat dokumen administrasi kependudukan dan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu keberadaan Mal Pelayanan Publik atau MPP juga di anggap kurang maksimal bahkan menjadi masalah baru karena keberadaanya tetap tidak menjadi solusi bagi masyarakat kepulauan. Pemerintah Kabupaten Sumenep sedang melaksanakan program yang diberi nama (Sistem Pendaftaran Online). Diinovasi sebagai sistem pelayanan registrasi administrasi yang menggunakan aplikasi berbasis website untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, dan jenis dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat begitu penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dimana pelayanan publik diartikan dalam sederhana dapat dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu juga dijelaskan oleh Agus Dwiyanto dalam berbagai artikelnya selaku kepala Lembaga Administrasi (LAN) 2012-2015, bahwa litelatur terdahulu menyatakan “ what gover nment does is publik services “ pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang benar-benar memiliki peran yang sangat begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. “E-government tentunya memiliki visi tersendiri, yaitu tinjauan berdasarkan komponen seperti jaringan broadband, berbagai informasi, system dokumen elektronik dan situs portal pemerintah (Indrayani,2020:17)”. Adanya visi tersebut menguntungkan kepada negara agar lebih cepat mengakses suatu informasi system atau dokumen yang dibutuhkan di pemerintahan. Memiliki fokus penelitian yang jelas memungkinkan peneliti mengambil keputusan yang lebih baik mengenai data apa yang perlu dikumpulkan dan data apa yang tidak diperlukan. Pemfokusan penelitian dengan cara ini memudahkan dalam melakukan penelitian karena keterbatasan penelitian difokuskan pada indikator-indikator.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kebijakan

Pendahuluan

Kabupaten Sumenep, secara geografis terdiri dari daratan dan kepulauan. Ada 27 kecamatan yang meliputi 19 kecamatan daratan dan delapan kecamatan kepulauan. Berdasarkan hasil sinkronisasi wilayah Provinsi Sumenep, terdiri 126 pulau yang ada di Provinsi Sumenep. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sumenep berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam meningkatkan pelayanan pengelolaan kependudukan. Termasuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan kependudukan melalui inovasi.

Masyarakat kepulauan Kabupaten Sumenep dalam mengurus dokumen kependudukan harus mengeluarkan biaya operasional dengan menggunakan kapal laut untuk mengurus dan membuat dokumen administrasi kependudukan dan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu keberadaan Mal Pelayanan Publik atau MPP juga di anggap kurang maksimal bahkan menjadi masalah baru karena keberadaanya tetap tidak menjadi solusi bagi masyarakat kepulauan.

Dengan berbagai persoalan yang ada di kepulauan sapeken. Mulai dari kurang efektifnya jaringan internet, kurang kesadaran masyarakat setempat terhadap pentingnya dokumen

kependudukan, dan secara geografis akses kepulauan dengan daratan begitu jauh sehingga Pemerintah Kabupaten Sumenep terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat. Bukti ini sesuai dengan terminologi 'Pelayanan Bismillah' yang merupakan salah satu upaya mencapai terobosan dalam pengelolaan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumenep (DISPENDUKCAPIL) menyediakan fasilitas pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat kepulauan sapeken.

Pemerintah Kabupaten Sumenep sedang melaksanakan program yang diberi nama (Sistem Pendaftaran Online). Diinovasi sebagai sistem pelayanan registrasi administrasi yang menggunakan aplikasi berbasis website untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, dan jenis dokumen kependudukan lainnya. "Pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan layanan dokumen bagi warganya dan menjadikan layanan dokumen lebih mudah dan mudah diakses. Berkontribusi pada masyarakat pulau dan berkomitmen untuk meningkatkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Dengan menerapkan strategi besar ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berpedoman pada (14) langkah penting Dukapil Nasional yang diperintahkan oleh Dirjen Dukapil RI yaitu digitalisasi. Menghilangkan calo atau tuntutan ilegal (Pungli) (Redaksi 3_Radar Bangsa2020). Masyarakat yang berada di wilayah kepulauan Kabupaten Sumenep diimbau untuk menyerahkan segala bentuk pendokumentasian kependudukan melalui layanan website Sistem Registrasi Online Simponi.

Simponi merupakan media informasi elektronik yang dirancang untuk memberikan akses online terhadap segala jenis layanan aplikasi terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Website Simponi diluncurkan pada tahun 2020. Oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Pernyataan di atas mendorong berkembangnya e-Government di Kabupaten Sumenep dengan menggunakan teknologi berbasis internet, antara lain melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep serta Pendaftaran Penduduk yang memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan untuk masyarakat kepulauan kabupaten sumenep. Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, dokumen Kependudukan merupakan instansi pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang pencatatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan.

Selain itu, bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan penataan dan pengelolaan di bidang pencatatan penduduk, pencatatan sipil,

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan publik, pelayanan pemerintah, dan pelayanan bangunan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Smenep No. Pasal 2 Pasal 98 Tahun 2022 tentang Penerapan Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep menyebutkan bahwa rumusan peraturan daerah ini menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. kepada komunitas lokal.

Secara khusus, Kabupaten Sumenep, diharapkan dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi ini akan membantu perkembangan Sumenep lebih lanjut dan maju. Inovasi SIMPONI tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep (No.: 188/780/KEP/435.117/2020) tentang Tim Pengelola Aplikasi Pelayanan Online (SIMPONI), yang SIMPONI berikan optimalisasinya. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga jangkauan layanan dokumentasi kependudukan bagi masyarakat kepulauan kabupaten sumenep. Kecamatan Sapeken menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep (DISPENDUKCAPIL), bagi masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk mengunjungi tempat-tempat, terutama yang melayani masyarakat pulau tersebut, atau yang kesulitan mengakses transportasi, sebaiknya menggunakan layanan online Sistem Pendaftaran Online (Simponi).

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan landasan penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Hal ini masih menjadi topik perdebatan besar di kalangan birokrasi pemerintah mengenai bagaimana pelayanan harus berfungsi sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Namun pada kenyataannya, kami menemukan bahwa layanan lokal yang disediakan oleh pemerintah tidak sepenuhnya memuaskan masyarakat kepulauan sumenep yang mana secara geografis kabupaten sumenep terdiri dari banyak pulau sebagai penerima manfaat.

Penyedia layanan publik adalah pegawai negeri, baik korporasi negara maupun lokal, yang memberikan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan, kelompok masyarakat, dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk menurut undang-undang, berkenaan dengan barang, jasa, atau pelayanan

administrasi. Mengerjakan. Disediakan dan disediakan oleh penyedia layanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat kepulauan kabupaten sumenep, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dalam masyarakat. Mematuhi peraturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik atau layanan pemerintah. Ayat (7) juga menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan mendefinisikan mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam hal mutu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keterukuran. sebagai acuan evaluasi. melayani.

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka ditetapkan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan bahwa pemerintah daerah berkewajiban untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerahnya; Kedua, Pasal 344(2) juga menyatakan bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas-asas sebagai berikut: Kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan setara, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan fasilitas khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, harga terjangkau. Oleh karena itu, pemerintah daerah kabupaten sumenep harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Globalisasi di era serba digital merupakan salah satu inisiatif reformasi globalisasi yang dilakukan pemerintah dan akan berdampak besar pada semua sektor. KBBi mengartikan globalisasi sebagai proses memasuki dunia. Globalisasi dapat diartikan sebagai perubahan dimana dunia menjadi lebih modern, dengan tanda-tanda inovasi teknologi pada teknologi komputer, informasi komunikasi, transportasi, dan lain-lain. Pemanfaatan tersebut sudah menjadi kebutuhan masyarakat dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya pelayanan public yang lebih baik dari sebelumnya.

E-Government yang melahirkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan e-Government tentunya mempunyai tujuan tertentu. Inilah yang disebut efektivitas. Menurut Mahmudi 2019 (Aprilliani, dkk.2022), efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai, yaitu hubungan antara keluaran dengan tujuan, serta kontribusi keluaran terhadap

pencapaian tujuan. lebih tinggi efeknya. Organisasi efektif. program atau kegiatan. Inovasi-inovasi pelayanan yang diciptakan pemerintah tidak jauh dari upaya untuk semakin banyak memberikan pelayanan-pelayanan baru guna mempermudah bagi masyarakat untuk mengakses dan pengajuan dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Selain itu dari sisi sosialisasi, sosialisasi dilakukan secara merata di seluruh pelosok Kabupaten Sumenep, baik sosialisasi dilakukan oleh Kantor Dukapil Kabupaten Sumenep maupun oleh aparat kecamatan dan desa, tidak tersebar ke seluruh wilayah. papan. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang buta informasi dan memilih membayar masyarakat dan aparat desa untuk mengurus pelayanan di Disdukcapil yang seharusnya tidak mengeluarkan biaya di SIMPONI. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Begitu pula dengan pelayanan kantor Dukapil Kabupaten Sumenep yang perlu ditingkatkan.

1. Letak geografis antara kepulauan dengan kota Letak geografis antara kepulauan dengan kota itu sangat jauh, sehingga alternative pemerintah kabupaten sumenep dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan melalui dengan sistem pendaftaran online (Simponi)
2. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan

Hasil wawancara dengan masyarakat kepulauan sapeken via whatshap. “ Andiansyah” “bahwa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan ini kurang kesadaran masyarakat kepulauan sapeken betapa pentingnya dokumen kependudukan. Dalam hal ini perlunya sosialisasi dari pemerintah setempat terkait petingnya dokumen kependudukan dan hal itu sudah di fasilitasi melalui sistem pendaftaran online (simponi)”

Mengingat permasalahan yang dihadapi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berbasis program SIMPONI. Peneliti berkeinginan mencari wawasan Dengan Kajian Dalam Bentuk Skripsi Yang Berjudul “ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (SIMPONI) DI KECAMATAN SAPEKEN”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di kecamatan sapeken?

Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di kepulauan sapeken.

Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

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

Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini kami juga akan menggunakan pertimbangan-pertimbangan hasil penelitian para peneliti terdahulu sebagai pertimbangan dan bahan referensi yang dapat dibandingkan dan ditambah. Penelitian ini dan penelitian-penelitian terdahulu masih bertujuan pada tema yang sama, atau setidaknya mengenai hal yang sama. Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini, diantaranya :

1. Rozi Herdanta, Niken Hendrakusuma (2021), dengan judul “ Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui (Sistem Informasi Pelayanan) SIP”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini juga ditentukan dengan *purposive sampling*. Data yang

diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini mengenai pelayanan dokumen kependudukan melalui SIP. Kualitas diukur dengan berbagai aspek, yaitu ketepatan sasaran yang sudah tepat, ditujukan kepada masyarakat kota padang sesuai dengan sistem SIP yang hanya ada disana. Mengenai sosialisasi, berjalan dengan baik yaitu dengan membuka stan pada saat ada acara, namun kurang baik pada sosialisasi disetiap RT. Tujuan program juga belum maksimal karna masyarakat yang masih banyak memilih cara manual. Sistem layanan paduko ini dapat dikatakan berjalan dengan baik dilihat dari beberapa indikator yang sudah sesuai, walaupun masih ada indikator yang mempengaruhi kualitas SIP.

2. Kuarnisiwi dan shafira (2021), dengan judul “Implementasi E-govermet dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo”. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dengan sumber data menggunakan data sekunder berupa dokumentasi dan juga memakai metode yang diperoleh dari berbagai literatur. Hasil Penelitian mengenai implementasi e-government di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif. Dalam Perpres 95/2018 tentang SPBE, mengharuskan semua pemerintah kabupaten/kota menggunakan inovasi dengan menerapkan sistem. Hal tersebut karena terhambat oleh penetresi pasar Hardware dan provider layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi yang belum merata. Ketidak efektifan tersebut juga dikarenakan sarana prasarana yang mahal. SPBE yang ada disana juga dalam tahapan pengintegrasian tuggal dengan platform yang menyatu.
3. Lisa Ardelia & Galih Wahyu (2022). Dengan judul “Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar” metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang menekankan pada analisisnya dengan mendeskripsikan fenomena di lapangan. Dengan sumber penelitian menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teori dari faktor keberhasilan E-government. Inovasi pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen melalui E-siap sangat menarik antusiasme masyarakat Kabupaten Blitar. Proses dari sosialisasi yang dilakukan juga berjalan dengan baik melalui media sosial Dispendukcapil dan melakukan perjanjian Kerjasama dengan semua perangkat desa. Kendalanya terletak pada

persyaratan dokumen yang masih dikirim hardfile ke Dispendukcapil sebagai verifikasi. Dari segi internet juga yang terbatas yang menggunakan modem. Dimana modem tersebut terdapat nomor untuk mengirim ke pemohon dan terbatas dalam sehari dari pihak provider.

4. Alhaif Nupiah (2022), “Implementasi E-Government Melalui Aplikasi *Online Anywhere Service* (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui elemen sukses e-governmen, yaitu support yang sudah sangat baik, capacity yang kurang baik karena kurangnya sumberdaya manusia, kurang update, dan aplikasinya yang belum terintegrasi dengan sistem aplikasi SIAK. secara keseluruhan implementasi E-government melalui aplikasi OASE ini masih dinilai kurang baik diakibatkan beberapa elemen yang harus lebih bisa diperbaiki. Kembali yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.
5. Izzatul Hasibah. (2022). Dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Online”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan materi audio-visual serta studi Pustaka. Hasil dari penelitian pelayanan administrasi kependudukan sudah dapat dikatakan efektif. Namun ada indikator yang pelaksanaannya masih kurang. Sosialisasi yang sudah berjalan namun belum maksimal indikator yang sudah berhasil sesuai dengan ukuran efektivitas adalah tujuan adanya program, pemantauan program, dan ketepatan sasaran.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Desain penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Ahmad (2015: 53), data penelitian bersifat deskriptif, yaitu data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari salinan wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen resmi, dan dokumen lainnya. Survei kualitas pelayanan publik melalui sistem registrasi online Dinas Pendaftaran Penduduk dan Penduduk Kabupaten Sumenep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fakta mengenai kualitas pelayanan publik melalui sistem

registrasi online (Simponi) Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sumenep dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian melibatkan pengumpulan dan pencatatan data untuk analisis dan fakta tentang suatu masalah tertentu untuk membuktikan keabsahannya. Untuk membuktikan kebenarannya, diperlukan metode yang lebih sederhana yang memenuhi masalah pokok dan tujuan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis ini menggambarkan hasil penelitian berdasarkan temuan lapangan serta memberikan interpretasi dan kesimpulan. Tahapan pertama yang dilakukan peneliti adalah mengelompokkan dan mengklasifikasikan data, kemudian membuat gambaran sistematis mengenai pengertian ilmiah dan definisi serta implementasi sistem SIMPONI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemudian dianalisis secara deskriptif dan kualitatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Fokus Penelitian

Memiliki fokus penelitian yang jelas memungkinkan peneliti mengambil keputusan yang lebih baik mengenai data apa yang perlu dikumpulkan dan data apa yang tidak diperlukan. Pemfokusan penelitian dengan cara ini memudahkan dalam melakukan penelitian karena keterbatasan penelitian difokuskan pada indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
 - a) *Tangibels* (berwujud)
 - b) *Reliability* (kehandalan)
 - c) *Responsiveness* (ketanggapan)
 - d) *Assurance* (jaminan)
 - e) *Empathy* (empati)
2. Analisis kritis pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

Situs dan Latar Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah terhitung sejak tanggal diterbitkannya izin penelitian, kurang lebih satu periode pengumpulan data untuk penelitian pendahuluan berupa survei awal dan proses

konsultasi, dan sisa periode penelitian. Kabupaten Sumenep digunakan untuk penyelidikan lebih lanjut, sekaligus menjadi pedoman bagi para pengawas.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi permasalahan adalah tempat atau lokasi dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Karena lokasi penelitian merupakan lokasi sebenarnya dimana penelitian dilakukan, maka dimungkinkan untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan yang diteliti. Lokasi : Penelitian dilakukan di Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sumenep, Jl. Trunojoyo 122 Sumenep, Telp/Fax (0328) 662045. Terdapat pula lokasi berisiko dengan sampel masyarakat pengguna yang belum pernah menggunakan SIMPONI.

Sumber Data

Data adalah informasi atau bahan aktual yang menjadi dasar kajian analitis dan kesimpulan. Sumber data yang diambil dari penelitian ini mendukung prioritas penelitian dan relevan dengan sumber informasi intinya. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui penyelidikan langsung terhadap topik penelitian melalui wawancara dan wawancara. Berikut data utama yang tersedia bagi individu mengenai efektivitas pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumenep:

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif dimana teknik pengumpulan data diperoleh melalui berbagai macam cara diantaranya, wawancara, observasi, dokumentasi. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut dengan triangulasi (Raco, 2010:111). Guna memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan informasi yang dilakukan secara tatap muka melalui tanya jawab lisan dengan arah dan tujuan tertentu. Ada dua model

wawancara yang digunakan peneliti dalam pendekatan penelitian kualitatif. Yang pertama adalah menggunakan wawancara terstruktur untuk mengidentifikasi masalah dan pertanyaan. Tipe kedua adalah wawancara tidak terstruktur, dimana peneliti melakukan wawancara tanpa menyiapkan daftar terlebih dahulu. Wawancara ini terfokus pada informasi mengenai efektivitas pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Provinsi Sumenep.

2. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan metode pengumpulan data dasar dalam penelitian kualitatif. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan pemahaman langsung mengenai pranata sosial di wilayah tersebut. Artinya, syarat pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis online dari aplikasi SIMPONI harus dipenuhi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Untuk mendapatkan informasi selengkap mungkin, hasil pengalaman sebaiknya diperoleh dari dua sponsor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara mengacu pada data yang ada di lokasi penelitian berupa foto, gambar, dan berbagai dokumen yang diperlukan. Beberapa dokumentasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sebagai bagian dari penelitian adalah berupa foto dengan subjek penelitian, screenshot beberapa website, dan gambar pada website.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugitono dan Bodgam (2008: 88), "Analisis data adalah proses pengorganisasian data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan memberikan wawasan dari informan. pengeditan selektif."

Teknis analisis dalam penelitian kualitatif ini adalah data yang diperoleh peneliti dari observasi dan wawancara terhadap pegawai Dispenduk Kapil dan masyarakat Kabupaten Sumenep, dikumpulkan dan dirangkum sebagai informasi dalam bentuk

tertulis dan tertulis. Kami fokus pada tema dan pola yang konsisten dengan tujuan penelitian kami. Setelah peneliti menyajikan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, disajikan secara rinci dengan dipadukan dengan teori kualitas pelayanan publik pengelolaan kependudukan. Benang merah digunakan untuk menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh peneliti dan pembaca.

Analisis data merupakan tahap pemecahan masalah untuk mencapai tujuan akhir penelitian. Teknik analisis data merupakan tahapan pemecahan masalah untuk mencapai tujuan akhir atau penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014) oleh Sugiyono (2018: 132-141). Ini mencakup empat tahap.

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)
Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dan Sapeken.
2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)
Kompresi data merupakan tahapan setelah peneliti mengumpulkan data dan menganalisisnya dengan cara menajamkan, mengklasifikasikan, mengorientasikan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data. Mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan mengubahnya menjadi ringkasan, tabel, dan gambar. Mengikuti kegiatan kompresi data, tujuannya adalah untuk mengintegrasikan data yang diperoleh melalui proses pengumpulan data .
3. *Data Display* (Penyajian Data)
Penyajian data merupakan kumpulan informasi berupa laporan tentang suatu pertanyaan penelitian. Pada fase ini, peneliti menyajikan data penelitian yang telah dikompres. Data disajikan sesuai fokus penelitian. Tujuannya untuk memfokuskan penelitian dan memudahkan analisis data. Analisis data melibatkan peninjauan data yang disajikan dan membandingkannya dengan teori, masalah, atau fokus penelitian.
4. *Conclusion* : *Drawing/Verifying* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Setelah tahap penyajian data penelitian, peneliti menggali makna dari data yang dianalisis. Oleh karena itu, data harus benar, valid, dan sesuai untuk penelitian. Peneliti kemudian menarik kesimpulan berdasarkan masalah yang dikembangkan dan berkonsentrasi pada rumusan masalah yang akan diteliti

Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting, melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai.

Meningkatkan kecermatan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai contoh dalam penelitian ini melihat Sistem SIMPONI berjalan dengan baik. Dengan meningkatkan kecermatan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan Kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan kecermatan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang dicermati.

Peneliti juga melakukan observasi langsung untuk memastikan bahwa data yang diperoleh penulis dari internet adalah akurat dan perlu dibenahi oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Provinsi Sumenep untuk meningkatkan kualitas pelayanan. masih ada. Selanjutnya kami juga mewawancarai petugas Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sumenep. Bekerja sama dengan warga Kabupaten Sumenep untuk memastikan validitas data benar-benar terverifikasi. Penelitian ini melibatkan dua informan atau dua orang subjek penelitian yaitu pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sumenep dan warga Kabupaten Sumenep.

Adapun triangulasi menurut Moleong (2016:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada tiga teknik triangulasi dalam pengabsahan data ini yaitu:

1. Triangulasi sumber, yaitu memeriksa kembali dan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal

ini peneliti melakukan wawancara terhadap kedua informan yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sumenep sebagai petugas pelayanan dan pegawai Pemerintah Kota Pulau Sapeken sebagai penerima manfaat. Kami bertanggung jawab menyiapkan dokumen kependudukan dan kemudian membandingkan informasi yang kami peroleh. Dari data yang diperoleh melalui wawancara, penelusuran, observasi, dan dokumentasi.

2. Triangulasi teknik yaitu verifikasi keabsahan data yang dilakukan dengan cara verifikasi ulang dengan sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh dari wawancara akan diperiksa kembali keabsahannya melalui dokumentasi dan observasi. Dalam hal ini informan yang kami maksud adalah pejabat Dispendukkapil Kabupaten Sumenep dan masyarakat Kepulauan Sapeken yang menggunakan sistem registrasi online (Simponi), jadi kami tidak bisa menyalahkan siapapun, malah kami gabungkan dan ambil kesimpulan.
3. Pengujian reliabilitas data, yang meliputi triangulasi temporal, yaitu pengujian kembali terhadap data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, atau teknik lain pada waktu dan situasi yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat Pulau Sapeken. Informan masyarakat Pulau Sapeken berkomunikasi dengan santai melalui WhatsApp, sehingga mereka dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan tanpa tekanan. Kami juga mengkaji data yang diperoleh dari hasil penelusuran mengenai kualitas pelayanan publik pengelolaan kependudukan di Pulau Sapeken. Kependudukan dan penerimaan Daftar Provinsi Sumenep di kantor catatan sipil dan website terupdate.

Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep merupakan salah satu lembaga Negara yang mempunyai peran penting

dalam menyelenggarakan pelayanan publik Administrasi Kependudukan di lingkup daerah Kabupaten Sumenep. Guna mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online (Simponi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) sebagai berikut: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Selain itu, peneliti juga meneliti mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible merupakan salah satu aspek dalam penilaian Kualitas Pelayanan Publik, adapun yang termasuk aspek ini ialah sarana dan prasarana yang berwujud website dimana pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep menyediakan dan memfasilitasi masyarakat khususnya bagi masyarakat kepulauan untuk pembuatan dokumen kependudukan melalui system pendaftaran online (Simponi) “Untuk *Simponi* sendiri masih belum berbentuk aplikasi, hanya saja masih ber bentuk website dan bias di akses oleh masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan seperti KK,KTP, Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya” (Wawancara bersama Drs. Raden Syahwan Effendi sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. 13 Juni 2023 “Wawancara bersama Camat Kecamatan Sapeken “Aminullah” bahwa secara tangible prasarana Pelayanan Sistem Pendaftaran Online (Simponi) ini sudah berjalan sejak tahun 2020. Ini akan lebih memudahkan masyarakat kepulauan mas, dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan baik itu KK,KTP, Akte dan lain-lain. 14 september 2023” “Wawancara bersama masyarakat kepulauan sapeken yang menggunakan (Simponi) “ Andika” iya mas. Dengan

adanya pembuatann dokumen kependudukan secara online jadi masyarakat kepulauan sapeken kabupaten sumenep ini akan lebih mudah untuk mengajukan dokumen kependudukan, jadi kita tidak perlu untuk dating ke kota untuk mengurus dokumen kependudukan, karna kita sudah bisa akses lewat hp android jadi kita lebih mudah untuk mengurus dokumen kependudukan. 15 Maret 2024 “kami selaku masyarakat yang belum pernah menggunakan simponi. Kurang upgrading terhadap informasi terkait pelayanan pembuatan dokumen dan kemudian dalam sistem pengajuan kami juga masih belum tahu dan allhamdulillah jika sudah ada program pemerintah untuk memudahkan kita dalam pembuatan dokumen karna yang jelas ini mas masyarakat kepulauan akan lebih mudah dan tidak perlu ke kota lagi (wawancara bersama Andi Zawaly masyarakat kepulauan yang belum menggunakan “Simponi” 15 Maret 2024) “

b. Kehandalan (*Realibility*)

Realibility merupakan kehandalan dari program Simponi tersebut ialah, masyarakat kepulauan tidak harus pergi ke kota untuk membuat dokumen kependudukan, untuk membuat dokumen kependudukan bias di akses melalu hp Android dengan membuka wibsete simponi untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan dengan melengkapi persyaratan sesuai dengan kebutuhan. “Kami selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat daratan dan kepulauan bagaimana untuk pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bias efektif dan efesien sesuai apa yang di inginkan oleh masyarakat” (wawancara bersama Drs. Supardi. M.Si 15, Juni 2023) “dengan diluncurkan Sistem Pendaftaran Online (Simponi) jadi masyarakat kepulauan tidak harus pergi ke daratan untuk membuat dokumen kependudukan cukup dirumah sudah bisa mengajukan pembuatan dokumen kependudukan dan

hasilnya langsung bias di cetak sendiri karna langsung dikirm melalui via Email” (wawancara 15 Juni 2023) kami selaku masyarakat kepulauan sapeken yang menggunakan “Simponi” sangat luar biasa dan sangat gampang mas kita untuk mengajukan dokumen kependudukan deperti Akte ini sangat mudah dan tinggal terima di rumah dokumennya. Jadi tidak ribet dan tanpa biaya mas (wawancara bersama Fatimatussuhra 15 Maret 2024) “Kami selaku pemerintah kecamatan sapeken ini merupakan trobosan baru dari pemerintah daerah dalam pembuatan dokumen kependudukan. Sangat mudah dan kita tidak perlu keluar dari rumah mas. Ini merupakan kehandalan dari pada program pemerintah kabupaten sumenep (wawancara bersama Aminullah 15 Maret 2024) “Kami masyarakat kepulau sapeken yang masih belum tahu terkait sistem pendaftaran online ini. Juga begitu kaget mas dan ini merupakan pelayanan yang begitu prima dan efektif saya rasa. Karna masyarakat kepulauan sapeken ini akan lebih merasa mudah hanya saja kita masih belum tahu terkait hal itu dan masih ada masyarkat yang masih belum bisa mengakses “Simponi” (Wawancara bersama Anwar Sadat 15 Maret 2024) “

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau Responsivess pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berhubung dengan sikap tanggap dan kecermatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara dengan Hilmawati selaku masyarakat kepulaun Kabupaten Sumenep. “Respon yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sumenep, saat saya

mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan sangat baik dan cepat mas dan saat saya menanyakan terkait informasi mengenai dokumen kependudukan Alhamdulillah di tanggap dengan cepat.(wawancara. 24 Juni 2023) “Sikap tanggap pegawai dalam merespon dan menjawab pertanyaan dari masyarakat harus berdasarkan ketulusan agar masyarakat merasa puas dalam mengurus apa yang menjadi kebutuhannya. Pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sumenep diharapkan memberikan pelayanan yang begitu baik agar berjalan dengan cepat dan tepat. Maka diharapkan pegawai memberikan pelayanan yang begitu baik agar masyarakat yang kepulauan dalam mengajukan dokumen kependudukan melalui system pendaftaran online (Simponi) merasa sangat puas dengan adanya program dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Suemenep.(wawancara bersama Rahayu Wulandari sebagai Administrator Data Base 20 September 2023)” “masyarakat yang menggunakan (Simponi) Hulmawati iya mas, untuk daya tanggap dan respon dari pada dispendukcapil dalam pengajuan secara online ini langsung di tanggap dan di proses sehingga dalam pengerjaan dokumen yang kita ajukan itu cepat dan tepat kita tinggal nunggu di rumah karna langsung di kirm ke pos (wawancara 15 Maret 2024) “

d. Jaminan (*Asurance*)

Memberikan jaminan merupakan salah satu usaha dalam menumbuhkan rasa kepercayaan di hati masyarakat yang mana hal itu sangat diperlukan dan harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud yaitu memberikan jaminan tepat waktu, biaya dalam pelayanan, jaminan lingkungan sekitar yang mana hal itu harus dipastikan agar masyarakat mendapatkan rasa puas dan nyaman dalam menerima

layanan.‘untuk program simponi ini mas, mengenai kapan jadinya itu sehari bias langsung jadi dan di dalam website simponi itu sudah ada keterangan nanti ketika di peroses dan ketika sudah jadi dan ketika permohonannya itu seperti KK dan dokumen lainnya selain KTP dan KIA itu juga kami langsung kirimkan berbentuk file ke Email pemohon.” (wawancara, 27 Juni 2023). Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa petugas pelayanan harus memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar dokumen yang diurus cepat dengan selesai dan tidak terlalu lama menunggu dan juga harus ada jaminan biaya agar tidak menimbulkan asumsi-asumsi liar di tengah-tengah masyarakat. Pelayanan melalui Sistem Pendaftaran Online (Simponi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah memberikan jaminan ketepatan waktu mengenai dokumen yang di urus masyarakat kapan jadinya dan juga ada jaminan biaya bahwa mengurus dokumen kependudukan melalui Sistem Pendaftaran Online (Simponi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep itu Gratis wawancara bersama Raden Achamd Syahwan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep” “wawancara bersama Andika masyarakat kepulauan sapeken yang menggunakan Sistem Pendaftaran Online (Simponi) bahwa dalam pengajuan dokumen kependudukan itu memang di jamin tepat waktu oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Sumenep. Biasanya mas kalau pengiriman ke kepulauan sapeken itu kita nunggu satu minggu karena kendala kapal yang itu tidak tiap hari yang oprasi sehingga dalam pengiriman dokumen yang kita ajukan itu agak lambat tapi pasti sampai ke rumah (15 Maret 2024)

e. Empati (*Empaty*)

Empati merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan berupaya memahami kemauan pelanggan. Dimensi empati

meruakan juga hal penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai akan menumbuhkan rasa nyaman terhadap masyarakat dan berdampak baik kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sumenep. Alhamdulillah mudah diajak komunikasi ketika masyarakat membutuhkan bantuan, ramah, sopan dan juga mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak ada perbedaan antar pemohon pembuatan dokumen/ masyarakat dan masyarakat lainnya . “ Wawancara 5 Juli 2023) Masyarakat yang menggunakan Sistem Pendaftaran Online (Simponi) “ Andika”. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sumenep dilihat dari dimensi Empaty sudah cukup baik dan mendahulukan kepentingan masyarakat melayani, dan tidak mendiskriminatif dan bersikap ramah sopan dan santun.“Wawancara bersama Rahayu Lidiyowati. Dalam konteks ini kami tetap melayani dengan ramah dan tanggap mas. Setiap ada ajuan pembuatan dokumen kependudukan melalui sistem pendaftaran online itu kami langsung proses sehingga masyarakat itu tidak lama menunggu dan akan lebih efisien jika langsung dip roses (20 September 2023) “

1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi pada Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
 - a. Faktor pendukung pada kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat ada faktor pendukung yang mempengaruhi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, sehingga membantu memberikan pelayanan

dengan cepat dan singkat. Adapun faktor pendukung yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sebagai berikut;

b. Peserta Magang

Kehadiran peserta magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep secara tidak langsung bias membantu kinerja pegawai lebih produktif, meringankan dan mempercepat hasil produk yang diajukan oleh masyarakat kepulauan kabupaten sumenep. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sumenep Rahayu Lidiyowati selaku Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. “kehadiran peserta magang di lembaga ini Alhamdulillah bias membantu meringankan dan mempercepat pelayanan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat kepulauan kabupaten sumenep, seperti input data dan lain sebagainya sekaligus memberikan pengalaman bagi peserta magang dan member kesempatan untuk merasakan dunia kerja itu seperti apa dan bagaimana (Wawancara 27 Juni 2023) Berdasarkan hasil wawancara diatas ditarik kesimpulan bahwa dengan hadirnya peserta magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dapat mempermudah, meringankan dan mempercepat kinerja pegawai DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sumenep dan hal itu merupakan dampak yang baik terhadap kulaitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Keendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep terhadap masyarakat kepulauan sumenep.

1. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi jalannya pelaksanaan pelayanan pubik di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Kesadaran yang dimaksud adalah kesadaran untuk memenuhi apa yang sudah menjadi kewajiban sebagai warga negara dan mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan Antar instansi pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan harus saling bekerjasama dan mendukung agar dapat terciptanya suatu produk kualitas pelayanan yang baik. Kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara dalam memenuhi persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan masih kurang. Seperti yang dikatakan oleh Rahayu Lidiyowati selaku pegawai di bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. “Proses pelayanan sudah kami lakukan dengan baik dan tidak mempersulit masyarakat, namun kadang ada bahkan sering masyarakat tidak paham dalam pengajuan dokumen kependudukan melalui simponi tersebut dikarenakan mayoritas masyarakat kepulauan tidak mengerti dan tidak bias mengoprasikan henpone” (Wawancara 27 Juni 2023). Berdasarkan hasil wawancara diatas bias disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat kepulauan kabupaten sumenep dalam pelayanan masih kurang baik sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari memenuhi kelengkapan persyaratan saat mengurus dokumen kependudukan yang sudah menjadi kewajiban dalam memenuhi hal tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sumenep, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik , berupa fasilitas website yang ada di Dispendukcapil Sumenep sudah bias memfasilitasi masyarakat kepulauan dalam mengajukan dan membuat dokumen kependudukan. Dari dimensi *realibility* atau kehandalan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu proses pembuatan produk layanan, cermat dan juga tepat, serta sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditentukan. Berdasarkan dari dimensi *Responsiviness* atau daya tanggap, diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melayani masyarakat dengan baik. Pegawai selalu merespon hal-hal yang ditanyakan dan keluhan masyarakat serta mengarahkan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan masyarakat. Ditinjau dari dimensi *Assurance*, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik aman dan nyaman. Dilihat dari dimensi *Emphaty*, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan dan santun dan tidak adanya diskriminatif, ditandai dengan anjuran membudayakan 8S; senyum, salam, sapa, sopan, santun ,sabar ,semangat dan siap melayani.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada lembaga pelayanan public yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang dapat dijadikan bahan acuan dan evaluasi untuk perbaikan selanjutnya, sebagai berikut:

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang masih kurang

paham dalam mengakses website (simponi). Demi memuaskan berupa website dalam dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat sumenep merasa puas dan nyaman saat mengajukan dokumen kependudukan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang masih dianggap kurang memuaskan pada dimensi (*empathy*) dikarenakan masih ada sebagian pegawai yang belum menerapkan 8S yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep harus melakukan kerja sama dengan pihak Kecamatan yang ada di Desa-desa kepulauan untuk mengadakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat secara massif akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan mengenai persyaratan apa yang harus dibawa dalam mengurus dokumen kependudukan agar proses pelayanan lebih cepat dirasakan oleh masyarakat kepulauan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Hardiansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat 2017 *Manajemen Pelayanan Publik* Depok: PT RajaGrafindo Persada. Siagian, Sodang P. 2003 *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- A.S, Moenir. 2006. *Pendekatan manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung.
- Adnan, I.M., Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen : Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Trusmi Media Grafika.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat : LPP Balai Insan Cendikia
- Joze Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta, PT. Grasindo.
- 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.
- Mulyana, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : UNPAD Press
- Pasolong, H. 2019 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pramono, joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi kebijakan Publik*. Surakarta : UNISRI Press.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung, Nuansa.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Teguh. A & Suharyanto.H 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta : PPM
- Warella, Y 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang, BP Undip.

Jurnal & Skripsi

- Widya Kurniati 2019. "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Boliyhoto Kabupaten Gorontalo
- Anna Sulastari 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarmasin
- Aina, Shafira dan Kurniasiwi, Ardita. 2021. *Implementasi E-government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo*. Vol. 5 No. 1.
- Apriliani. R, Meigawati D, Basori. Y,F. 2022. *Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembutana Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Vol. 6 No. 1.
- Ardelia.P, Pradana, G.W. 2022. *Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Vol. 9 No. 5.
- Farhani, Atika dan Fachri, A.M. 2021. *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko*. Vol. 5 No. 1.
- Hasibah, I. (2022). *Efektivitas Program Pelayanan Oline Administrasi Kependudukan (POEDAK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Skripsi Administrasi Negara. UNISMA
- Irawan,B. (2015) *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik : Sebuah*

Tinjauan Teoritik [Internet],4 (3)
Desember, PP.201.

Maiwan, mohammad (2014). *Memahami Politik Globalisasi dan Pengaruhnya dlam Tata Dunia Baru : Antara Peluang dan Tantangan*. Vol.07 No. 1.

Nupiah, Alhanif (2022). *Implementasi E-Government melalui Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat*.

Undang-Undang

Peraturan Bupati No. 98 Tahun 2022. Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KAbupaten Sumenep

INPRES No.3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik

Website Resmi

Dinas Komunikasi & Informasi Provinsi Jawa Timur

<https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemkab-sumenep-buka-layanan-kependudukan-cukup-di-kecamatan>

Kementrian Keuangan Republik Indonesia
[Apa itu Pelayanan Prima? \(kemenkeu.go.id\)](#)