

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan publik yang semakin pesat, kini pemerintah dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat (Rian et al., 2023). Sebagai pemberi layanan publik, pemerintah harus terus menyesuaikan program serta kebijakan yang dibuat terhadap kebutuhan dari penerima layanan itu sendiri untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Maka dari itu pemerintah perlu mewujudkan tata kelola yang dinamis. Neo dan Chen (2007) menyatakan untuk situasi ini, administrasi dinamis dicirikan sebagai kapasitas otoritas publik untuk terus-menerus menyesuaikan cara mereka menciptakan dan melaksanakan berbagai strategi dan proyek publik sehingga dapat mencapai manfaat jangka panjang bagi negara. Upaya yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pengelolaan kependudukan di suatu pemerintahan merupakan salah satu cara pemanfaatan layanan publik. Pelayanan publik yang bermutu adalah pelayanan terbaik yang memenuhi pedoman mutu administrasi (Heri et al., 2022). Melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya, administrasi kependudukan adalah proses penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan (Mulyanto et al., 2017).

Administrasi kependudukan bukan hanya sekedar pelayanan publik dasar dalam sebuah pelayanan publik tetapi juga merupakan dasar bagi seluruh pelayanan publik. Apabila pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara cepat, tepat, transparan, bebas pungutan liar (pungli) dan korupsi maka sebuah citra dari pemerintahan itu sendiri akan semakin baik sehingga mewujudkan kepuasan dalam hal pelayanan masyarakat. Pelayanan publik itu sendiri adalah layanan atau peraturan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan undang undang untuk setiap warga Negara dan penduduk pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. (Ulin Nihayah, dkk:2023). Pada dasarnya pelayanan memang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan

berkualitas dari pemerintah, padahal tuntutan ini sering tidak memenuhi ekspektasi karena orang cenderung menganggap pelayanan itu sulit, memakan waktu dan biaya. (Siti Alfiah:2023).

Berbagai instansi yang berkuat dengan pelayanan publik terus berbenah dari pelayanan konvensional secara tatap muka, antrian panjang dan birokrasi yang panjang terus melakukan serangkaian inovasi dalam melakukan revolusi pelayanan publik, terutama dengan adanya pemanfaatan perkembangan Teknologi, Informasi, Komunikasi (TIK). Pemanfaatan perkembangan TIK pada pelayanan publik pun kemudian memunculkan adanya *E-Government*. *E-Government* merupakan pemanfaatan TIK dalam manajemen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan urusan pemerintah (Damanik, 2017). *E-Government* dapat mengubah kinerja birokrasi yang sering dianggap lambat, boros dan sangat fungsional serta berbelit belit dalam pelayanannya. Penerapan *E-Government* di Indonesia diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kemudian diperbaharui dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang sudah melakukan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banyumas pada setiap proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat yang membutuhkan mulai dari Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Pindah, Akta Kematian hingga surat pencatatan sipil berupa pencatatan pernikahan, pengakuan anak dan lain sebagainya. Dindikcapil Kabupaten Banyumas mendukung pelaksanaan *E-Government*, dengan menyediakan pelayanan berbasis *online* terutama setelah adanya Pandemi Covid-19 hingga sekarang. Masyarakat Kabupaten Banyumas dapat mengakses. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan melalui media TIK berlangsung secara mendesak, awal penerapan pelayanan *online* ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang memaksa pelayanan dilakukan dengan tidak menerapkan

pelayanan tatap muka, maka jalan satu-satunya agar pelayanan tetap berjalan adalah dengan menerapkan pelayanan *online*. Sehubungan hal tersebut, maka dalam rangka untuk menekan penyebaran virus tersebut, Dindukcapil mengupayakan pelayanan dilakukan dengan tatap muka dengan protokol kesehatan yang ketat dan melayani warga dengan jumlah terbatas dan mengutamakan pelayanan *online*. Per tanggal 18 Maret 2020 Pelayanan Dindukcapil hanya di layani lewat *online* dengan alamat <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id/> dan juga lewat app lewat playstore android dengan nama 'gratiskabeh'. Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan silahkan manfaatkan pelayanan *online* tersebut.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun secara langsung, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pemerintah yang kurang responsif, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Kondisis tersebut disebabkan oleh: besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat (Mulyadi, Gedeona, dkk., 2018: 62). Masyarakat dihadapkan pilihan dimana pelayanan secara konvensional saja masih banyak kekurangan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterapkan seperti keluhan yang sudah disampaikan diatas, apalagi pada masa itu pelayanan dialihkan ke pelayanan *online* yang secara sarana dan prasarana pemerintah belum siap serta pengetahuan masyarakat yang masih minim terkait pelayanan yang serba daring melalui *gadget* dan media sosial terlebih warga masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap penggunaan gawai untuk melakukan pelayanan kependudukan yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

Pada awal penerapan pelayanan *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan *website* sebagai media pelayanan yang dapat diakses

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

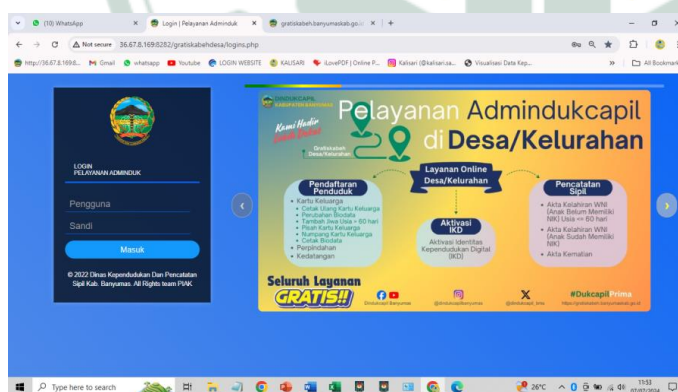


Gambar 1 : Tampilan *website* <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id/>

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

Penerapan kebijakan pelayanan *online* yang dilaksanakan pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan sejarah penerapan pelayanan daring hingga sampai saat ini yang digunakan. Pelayanan *online* administrasi kependudukan menggunakan *website* dengan akses *internet* dimana sistem tersebut adalah produk dari Dindukcapil Kabupaten Banyumas yang semula dapat diakses mandiri oleh masyarakat dan juga perangkat desa dan kemudian

seiring berkembangnya kebutuhan pelayanan, Dindukcapil Kabupaten Banyumas membuat 2 sistem yaitu *website* yang dapat diakses oleh masyarakat langsung dan *website* yang diakses khusus oleh Adminduk Desa/Kelurahan. Kemudian sistem aplikasi berupa *website* terus dikembangkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terutama menggandeng perangkat desa yang dijadikan sebagai Admin Kependudukan (Adminduk) tingkat Desa/Kelurahan dengan dibuatkan *website* khusus dimana Adminduk diberikan nama pengguna (menggunakan NIK Adminduk yang ditunjuk) dan memasukkan sandi yang dibuatkan oleh Dindukcapil. Kabupaten Banyumas terdiri dari 27 kecamatan, 301 desa dan 30 kelurahan yang semuanya sudah menggunakan pelayanan *online* sebagai sarana dalam pengajuan administrasi kependudukan, tentu hal ini ketika masih mengacu pada sistem yang lama, rentan terjadi penumpukan, kesalahan dan penolakan berkas ketika masyarakat yang mengajukan sendiri pelayanan *online* administrasi kependudukan. Adanya Adminduk memberikan akses kepada Pemerintah Desa dapat melayani pada laman yang sudah disediakan oleh dindukcapil dengan maksud agar pelayanan cukup di desa. Adapun beberapa pengajuan yang memang tidak bisa diajukan melalui pengajuan *online*, namun dalam kasus tertentu dan tidak sebanyak pengajuan *online* dengan berkas yang lengkap dan sesuai persyaratan.



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

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

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

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

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

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

Tabel 1 menunjukkan jumlah permohonan pelayanan *online* administrasi kependudukan yang sudah masuk selama periode tahun 2021 hingga tahun 2024. Adapun pelayanan terbagi menjadi 11 jenis pelayanan administrasi kependudukan meliputi Cetak Ulang KK, Cetak Ulang Biodata, Perubahan Biodata, Tambah Jiwa, Pisah Kartu Keluarga, Numpang KK, Pindah Keluar, Kedatangan, Akta Lahir Blm Nik, Akta Lahir Ber Nik dan Akta Kematian. Jumlah ini tentu akan semakin bertambah seiring berjalannya waktu dan kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah pada pelayanan administrasi kependudukan.

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

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

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

Sumber : Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)

Dindukcapil Kabupaten Banyumas.dan <https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/>

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

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

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

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

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

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

Dalam kurun waktu tersebut, Desa Cipete hanya mencapai angka 168 pengajuan dan menjadi desa yang rendah diantara desa di wilayah Kecamatan Cilongok. Peneliti bermaksud mengidentifikasi dan menganalisa pelayanan *online* administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Desa Cipete seperti apa dan apa saja faktor yang menghambat sehingga perolehannya rendah. Peran serta Adminduk dalam melaksanakan pelayanan *online* administrasi kependudukan menjadi penting karena peran adminduk adalah mengajukan setiap pelayanan

online administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat di kantor desa/kelurahan. Hal ini diharapkan agar dapat mengurangi antrian di desa dan kecamatan pada pelayanan *offline* atau tatap muka karena pelayanan administrasi kependudukan sudah terlayani pada tingkat desa/kelurahan. Hal ini juga berdasarkan karena semakin meningkatnya perkembangan teknologi, urbanisasi, dan kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Creswell & Creswell, 2018). Metode ini dipilih karena berangkat dari teori yang menjadi pedoman untuk menganalisis kerangka pemikiran dan temuan fenomena sosial penelitian ini berdasarkan fakta dan data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dokumen pribadi, memo, dan catatan lainnya. Sehingga tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan secara detail dan jelas. Maksud penelitian kualitatif adalah untuk memahami situasi, peristiwa, peran, kelompok, atau interaksi sosial tertentu (Locke et al., 2013). Penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dilakukan peneliti yaitu menggambarkan secara sistematis terkait data, karakteristik, dan keterkaitan fenomena yang diteliti. Artinya, data dilaporkan dalam kata-kata atau gambar dan bukan dalam angka (Djajasudarma, 2006). Penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dilakukan peneliti yaitu proses penerapan kebijakan pelayanan online administrasi kependudukan di Kabupaten Banyumas agar dapat menggambarkan dengan lugas dan rinci mengenai gambaran penerapan kebijakan pelayanan online administrasi kependudukan di Kabupaten Banyumas terutama Desa Cipete sebagai tempat melakukan penelitian.

. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012:54). Pengambilan sampel