

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (PANDU) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Disusun Oleh:

Faadilah Tia Hana¹⁾, Aris Tri Haryanto²⁾

E-mail: faadilahtiahana@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan yakni hal yang diperlukan oleh masyarakat, sebab bersentuhan pada tiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Namun, pelayanan kependudukan secara offline dalam kualitas pelayanan belum maksimal dijalankan. Dengan demikian pemerintah Kabupaten Sragen membuat inovasi terkait pelayanan administrasi berbentuk PANDU *Online* (Pelayanan Kependudukan secara *Online*). Dengan PANDU *Online* harapannya pelayanan administrasi kependudukan menjadi efektif dijalankan. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (PANDU) *Online* di dinas kependudukan serta pencatatan sipil Kabupaten Sragen. Penelitian ini mempunyai tujuan guna menganalisis serta menjabarkan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (PANDU) *Online* di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sragen. Metode penelitian yang dipakai yakni deskriptif kualitatif, Teknik penentuan informan dengan purposive sampling. Serta pengumpulan data dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menampilkan bila efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (PANDU) *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dinilai belum cukup efektif. Hal ini bisa diamati pada lima dimensi menurut Edy Sutrisno yakni: produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, perkembangan. Dari ke lima dimensi masih terdapat tiga dimensi yang belum efektif dijalankan seperti efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Sementara dimensi produktivitas dan perkembangan sudah efektif dilaksanahendak dengan baik. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti memberikan saran guna meningkatkan kualitas pengiriman, menjalankan pengecekan berkala kepada server agar meengantisipasi server *error*, menyedihendak layanan administrasi kependudukan jalur cepat.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan, PANDU *Online*

Abstract

Population administration services are essential for the community, as they intersect with every aspect of life in Indonesia. However, the quality of offline population services has not yet reached its full potential. To address this, the Sragen Regency government introduced an innovation in population administration services called PANDU Online (Online Population Services). It is hoped that through PANDU Online, population administration services can be carried out more effectively. The research problem formulated in this study is how effective the PANDU Online population administration services are in the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency. The purpose of this study is to analyze and describe the effectiveness of the PANDU Online population administration services at the Department of Population and Civil

Registration of Sragen Regency. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through interviews, observations, and documentation. The results of this study show that the effectiveness of the PANDU Online population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency is not yet fully effective. This can be seen from the five dimensions outlined by Edy Sutrisno, namely: productivity, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. Of these five dimensions, three efficiency, satisfaction, and adaptation are not yet effectively implemented. Meanwhile, the dimensions of productivity and development have been effectively carried out. Based on the above findings, the researcher suggests improving delivery quality, conducting regular server checks to prevent server errors, and providing fast-track population administration services.

Keywords: effectiveness, service, PANDU Online

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban yang dilakukan oleh pemerintah hal ini sesuai amanat UUD 1945 (Widanti, 2022:74). Pelayanan publik guna pemenuhan keperluan masyarakat pada aturan undang-undang, Salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pasalnya, administrasi kependudukan ini berkaitan dengan berbagai aktivitas sehari-hari, mulai dari pemilu hingga urusan pertanahan, termasuk syarat wajib memiliki KTP ketika pindah domisili (Mulyanto Angkat et al., 2017:34).

Namun, dalam pelayanan kependudukan yang diberikan oleh pemerintah masih cenderung belum optimal. Sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan kependudukan, pemerintah telah berinovasi dengan menghadirkan layanan berbasis digital.

Kebijakan ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mendorong efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kabupaten Sragen salah satu yang telah mengembangkan inovasi tersebut, dengan menggunakan aplikasi PANDU Online untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus segala jenis dokumen kependudukan. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui perangkat *android* atau komputer, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Namun, pada ulasan masyarakat di *website* LaporGub berdasarkan laporan masyarakat, layanan PANDU Online masih mengalami sejumlah kendala teknis. Beberapa pengguna mengalami kesulitan saat *login* melalui WhatsApp karena tidak menerima kode OTP. Selain itu, proses

verifikasi password yang lupa juga sering kali belum berjalan secara optimal. Terdapat pula keluhan mengenai lambatnya proses pengurusan dokumen dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme layanan ini. (<https://laporgub.jatengprov.go.id>, diakses tanggal 20 Februari 2024).

Meskipun ada beberapa masalah, layanan berbasis digital juga memberikan manfaat yaitu layanan digital tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, tetapi juga meningkatkan efisiensi proses. Hal ini sejalan dengan penelitian Johar dkk (2016) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi penggunaan teknologi informasi, maka pelayanan akan semakin efektif dan cepat.

Pelayanan publik berbasis digital seharusnya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai masalah, seperti risiko pencurian data akibat lemahnya sistem keamanan, serta seringnya gangguan teknis yang tidak selalu jelas penyebabnya. Selain itu, banyak pengguna yang mengalami kesulitan

dalam mengoperasikan aplikasi, menambah hambatan dalam penerapan layanan digital ini. Maka peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas pelayanan berbasis digital, khususnya pada layanan administrasi kependudukan online di Kabupaten Sragen. Penelitian ini berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (PANDU) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Seberapa efektif pelayanan administrasi kependudukan melalui PANDU Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen?"

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dengan meneliti kondisi objek secara ilmiah (Sugiyono, 2012: 9).

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik non-random sampling yang menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang

dianggap sesuai dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan respons yang relevan terhadap kasus yang diteliti (Lenaini, 2021: 34). Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dijalankan oleh peneliti yakni yakni percakapan dengan yang memiliki maksud tertentu yang dijalankan oleh dua pihak yakni pewawancara dan informan guna memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2018: 140).

2. Observasi

Observasi yakni tahapan pengamatan sistematis dari aktivitas individu dimana aktivitas tersebut berlangsung secara terus menerus dari objek penelitian yang menghasilkan fakta (Hasanah, 2017).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dalam Parmadi (2018:38), dokumentasi adalah catatan tentang peristiwa-peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari individu. Untuk penelitian kualitatif,

studi dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Penggunaan dokumentasi ini dapat meningkatkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif, sehingga membuatnya lebih akurat (Wibowo & Andreani, 2012).

D. Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian di lapangan terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (PANDU) *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, yang diukur berdasarkan (Edy sutrisno, 2010:106) yang memiliki lima dimensi yakni produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, perkembangan. bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas ini sudah dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dalam menjalankan pelayanan kependudukan melalui PANDU *Online*. Dibuktikan dengan masyarakat bisa mengajukan permohonan lebih dari satu dokumen kependudukan, tidak adanya pembatasan

- pengajuan disetiap harinya dari sistem PANDU *Online*, serta guna pelayanan PANDU *Online* ini bisa dipakai oleh semua masyarakat yang ingin menjalankan kepengurusan dokumen kependudukan di Kabupaten Sragen, baik yang masyarakat yang tinggal di Kabupaten Sragen maupun guna masyarakat yang tinggal di luar Kabupaten Sragen.
2. Efisiensi dinilai belum optimal, terutama dari segi waktu dan biaya dalam pembuatan dokumen melalui pelayanan PANDU *Online*. Hal ini terlihat dari waktu yang diperlukan, di mana proses hingga dokumen fisik diterima pemohon memakan waktu dua hari atau lebih. Lamanya pengiriman melalui kurir Kantor Pos menjadi faktor penyebab. Selain itu, biaya pengurusan dokumen melalui PANDU *Online* mencakup biaya pengiriman dokumen fisik melalui Kantor Pos, sedangkan pengurusan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau di MPP tidak memerlukan biaya sama sekali.
 3. Kepuasan dinilai cukup memenuhi kepuasan dari pemohon, namun perlu ditingkatkan. Terutama dalam perbaikan *server* agar tidak terjadi lagi *server down*. Serta diperlukannya pendampingan lebih guna pemohon yakni masyarakat yang masih minim tentang wawasan teknologi digitalisasi terutama guna generasi *Old Baby Boomer*.
 4. Adaptasi dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama dalam mencukupi keperluan pemohon pengguna PANDU *Online* guna mendapatkan dokumen kependudukan yang berbentuk fisik secara cepat. Agar pemohon pada saat menjalankan kepengurusan dokumen melalui PANDU *Online* bisa mendapatkan dokumen secara fisik di hari yang sama pada saat pemrosesan dokumen dijalankan oleh

pemohon, seperti halnya masyarakat mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau di MPP secara langsung.

5. Perkembangan dinilai baik hal ini dibuktikan bila dengan adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan memakai PANDU *Online* bisa diterima baik oleh masyarakat serta masyarakat merasa terbantu guna kepengurusan dokumen kependudukan bisa dijalankan dimana saja dan kapan saja, sehingga lebih fleksibel hal ini sangat berguna pada saat pandemi covid-19 dan bagi pemohon yang memiliki keterbatasan tenaga serta waktu guna mengurus langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen maupun di Mall Pelayanan Publik.

E. Penutup

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui

PANDU Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen belum sepenuhnya efektif dan masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan lima indikator yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, terdapat tiga indikator yang belum berjalan efektif, yakni efisiensi, kepuasan, dan adaptasi. Sementara itu, indikator produktivitas dan perkembangan sudah terlaksana dengan baik dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy Sutrisno. (2010). *budaya organisasi*. Prenadamedia Group.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21.
<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.

<http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>

diakses tanggal 20 Februari 2024
pukul 10.30 WIB.

Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, diakses pada tanggal 24 Februari 2024 pukul 09.45 WIB.

Parmadi, A. (2018). Implementasi Kebijakan Program Rumah Bersubsidi Di Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 34–45.

Sugiyono. (2012). *Metode Dan Penelitian Kualitatif R&B*. Alfabeta.

Wibowo, M., & Andreani, F. (2012). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Limbah Berdasarkan Sertifikasi. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1–13.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Website [LaporGub!](https://laporgub.jatengprov.go.id)

<https://laporgub.jatengprov.go.id>